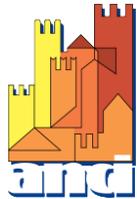


Rapporto Annuale 2013

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



*“Sarete liberi, infatti,
non quando i vostri giorni saranno privi di ansie
e le notti senza un bisogno o una pena,
ma quando queste cose vi stringeranno come una cintura
e saprete innalzarvi al di sopra di esse nudi e sciolti.”*

Gibran Kahlil Gibran

Uno sguardo dal futuro

HELP CENTER IN REAL TIME DAL 01/01/2014 AL 14/07/2014											
	Nuovi Ut.	Accessi	Utenti	Uomini	Donne	Trans	Italiani	Stranieri	18-40	41-60	Over 60
Chivasso	7	2032	15	13	2	0	11	4	4	10	1
Bologna	131	1654	391	203	188	0	103	288	177	188	22
Firenze	360	2003	630	230	398	2	49	581	267	308	49
Pescara	65	2534	285	228	57	0	114	171	165	104	14
Roma	961	10226	1763	1328	431	1	408	1355	994	638	112
Napoli	242	4472	608	488	120	0	178	430	281	286	41
Bari	12	36	12	10	2	0	2	10	8	3	1
Messina	263	618	314	226	88	0	93	221	142	149	19
Catania	9	76	29	22	7	0	2	27	17	10	2
Totale	2050	23651	4047	2748	1293	3	960	3087	2055	1696	261

“Questa tabella, presa dalla home page del sito www.onds.it il 14 luglio scorso, ossia un giorno prima della stampa di questo rapporto, rappresenta il dato in tempo reale del lavoro quotidiano attualmente in corso in nove dei quattordici Help Center della rete ONDS, quelli che usano la piattaforma di condivisione Anthology. Apriamo in questo modo il rapporto 2013 perché crediamo che queste informazioni, al di là delle analisi che presenteremo, rappresentino una delle più significative risorse OPEN DATA sull'emarginazione estrema a disposizione nel nostro Paese, ovviamente con un focus specifico sulle stazioni. Per quanto infatti abbiamo cercato in questo rapporto di dare il massimo per interpretare la base dati a nostra disposizione, la mission dell'ONDS non è solo quella di analizzare, quanto quella di osservare e mettere a disposizione della comunità, sociale e scientifica, questo patrimonio costruito in più di dieci anni di lavoro.

In questo senso saranno benvenute tutte le collaborazioni di ricerca che si potranno avviare al fine di favorire meglio la comprensione dei fenomeni analizzati e quindi dare ai nostri legislatori gli strumenti più opportuni per prendere le decisioni giuste e migliorare il nostro Paese e la vita di tutte le persone che vi abitano, con o senza casa.”

Alessandro Radicchi, direttore ONDS

Organismi e Centri coinvolti nella raccolta dati 2013

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
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 di 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 effettuati dagli Help Center della rete.



Introduzione Un anno di lavoro

Il Rapporto Annuale 2013 dell'ONDS - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni italiane fotografa la situazione nelle 13 stazioni italiane che aderiscono alla rete creata da Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI sin dal 2004, insieme a organismi del Terzo Settore e alle Amministrazioni locali, per il coordinamento di interventi in favore di fasce di popolazione in condizione di grave marginalità sociale.

I dati analizzati sono quelli raccolti dagli sportelli di aiuto, cosiddetti Help Center, presenti in locali concessi in comodato d'uso gratuito da FS Italiane nelle stazioni di Chivasso, Genova, Torino, Milano, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Foggia, Catania, Messina e Bari¹.

Il lavoro, articolato nelle attività condotte negli Help Center di stazione, si inserisce nel quadro delle Politiche di Responsabilità Sociale di Impresa di FS Italiane, che ha reso disponibili oltre 10.000 mq. di spazi ferroviari, in comodato d'uso gratuito, alle organizzazioni del Terzo Settore operanti territorialmente per l'orientamento e il supporto alle persone in difficoltà, che orbitano nelle aree di stazione, grazie al sostegno di un partenariato istituzionale vasto e variegato.

FS Italiane ha investito sulla diversificazione delle forme di cooperazione come chiave per il miglioramento della coesione sociale. In questa direzione, ha giocato il proprio peso sociale ed economico per dare un forte impulso alla definizione di politiche di inclusione sociale e lavorativa più efficaci, specie nella particolare congiuntura nazionale ed europea, che richiede una quota aggiuntiva di responsabilità sociale da parte dei settori portanti della società (imprese, enti locali, associazioni, cittadini) ed un'attenzione maggiore, da parte degli organi di governo, verso tutte le esperienze di aggregazione progettuale in grado di generare valore aggiunto socioeconomico.

La rete ONDS opera attraverso forme innovative di cooperazione tra soggetti pubblici, privati e for profit, tendenti ad organizzare il lavoro in filiere territoriali capaci di valorizzare le competenze e le risorse di ciascuno per la soluzione di problemi complessi e non più rinviabili di ordine sociale ed

¹ Per le Stazioni di Chivasso e Bari, sebbene i servizi siano attivi da anni, sono ancora in fase di perfezionamento le pratiche per la concessione di nuovi locali ferroviari in comodato d'uso gratuito, pertanto attualmente gli Help Center relativi operano in spazi di proprietà delle associazioni partner.



ambientale. Cooperare, infatti, significa condividere sia i fini sia i mezzi dell'azione, negoziando in modo pragmatico il perseguimento di obiettivi che esprimono un autentico "interesse generale", anche mediante un'azione di ricerca continua. ONDS è, infatti, l'unica rete nazionale che utilizza un sistema di mappatura del disagio in tempo reale, grazie alla piattaforma Anthology, un sistema informatico condiviso per la presa in carico delle persone che si rivolgono ai centri della rete, nato proprio grazie all'esperienza degli Help Center nelle stazioni e già vincitore di un Sodalitas Social Innovation Award. Questo consente all'ONDS di fornire una stima numerica giornaliera (pubblicata in tempo reale sul sito www.onds.it) dell'evoluzione della marginalità nelle stazioni e, di riflesso, nelle principali città italiane.

Per quanto il sistema sia ancora in fase sperimentale, è importante l'evidenza che una sua declinazione sia stata già adottata da Roma Capitale per creare una connessione operativa tra l'Ufficio di accoglienza per immigrati e l'Ufficio adulti in difficoltà della Sala Operativa Sociale. Grazie al nuovo sistema oggi, solo nel territorio capitolino, si contano oltre 130.000 schede registrate di utenti diversi presi in carico negli ultimi anni dal Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale.

Uno dei meriti più significativi di Anthology è quello di avere utilizzato una nomenclatura comune per indicare azioni, misure e interventi utilizzati in ambiti diversi per descrivere il lavoro sociale e averli sistematizzati in un unico processo operativo condiviso e sinergico; per questa ragione, la piattaforma è uno strumento aperto e in continua evoluzione, proprio per potersi adeguare alla dinamicità dei fenomeni che deve rilevare e misurare.

In questo senso, sebbene ancora non tutti gli Help Center utilizzino la piattaforma per questioni riorganizzative interne, i dati rilevati e contenuti nel Rapporto Annuale 2013 non si limitano a fornire una fotografia della situazione esistente, ma rappresentano già per certi aspetti, la cartina di tornasole delle principali criticità di ordine socioeconomico presenti nei contesti urbani, specie di grandi dimensioni, e del relativo circuito dei servizi di assistenza e orientamento attualmente presenti.

Dalla comparazione con i dati del 2012 emerge, ad esempio, la conferma della povertà sanitaria come elemento di criticità riscontrato pressoché ovunque nelle stazioni, per effetto di quella che viene definita una graduale "disaffezione alla cura". Questo fenomeno interessa non solo le persone senza dimora, ma anche coloro i quali, pur avendo una casa, stanno scivolando inesorabilmente verso una deriva di marginalità a causa delle dinamiche di impoverimento che investono fasce sempre più ampie di popolazione. La mancanza, reale o presunta, di prospettive di breve e medio periodo,



disincentiva dall'ulteriore "investimento" anche solo concettuale, nel miglioramento delle personali condizioni di vita, favorendo un'attitudine rinunciataria e la conseguente preclusione nei confronti di eventuali percorsi alternativi allo stato di svantaggio sociosanitario. La tempestività e la prossimità degli interventi sono le determinanti in grado di incidere sulla durata e sulla consistenza dei fenomeni di disagio.

Il rapporto, in questo senso, mette in evidenza in maniera particolareggiata anche il dettaglio dei dati, dal genere alla provenienza all'età, avendo cura di sottolineare come la natura dei vari centri, che in alcuni casi offrono servizi aggiuntivi all'orientamento, possa influire sui numeri dell'utenza: per il 2013, infatti, il rapporto introduce una novità nelle modalità di conteggio degli interventi (215.000 in totale), comprendendo anche le misure attivate nell'ambito di una nuova variabile, quella cosiddetta degli "interventi a bassa soglia" che, per alcune città, considera anche i servizi di base (mensa, docce, ecc.), erogati sempre nei locali concessi da FS Italiane.

Ad esempio, il Centro di Genova Cornigliano, pur non avendo uno sportello specificamente dedicato all'orientamento e accanto ad un ambulatorio medico dentistico recentemente potenziato, si caratterizza principalmente per il servizio mensa, con un'offerta pari a circa 70 pasti al giorno. Diversamente, Catania offre sia un servizio di sportello, che un servizio colazione, mensa e docce, così come i centri di Roma e di Pescara. Per Roma, in particolare, sono stati considerati quest'anno i servizi offerti dal Centro Polivalente Binario 95, che l'anno scorso non erano inseriti nel computo dei dati. A Messina, l'Help Center ha sviluppato un'azione integrativa molto importante in ambito sociosanitario, con incremento dei servizi di igiene di base e di visite presso il centro medico in stazione.

Oltre 25.000 sono comunque le persone diverse che hanno usufruito dell'assistenza degli Help Center della rete nel 2013 nelle città di Chivasso, Genova, Torino, Milano, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Foggia, Catania, Messina e Bari; di questi circa 12.000 sono stati coloro che vi si sono rivolti per la prima volta.

Questo elemento mette in luce la dinamicità dei flussi presenti nelle stazioni, con una popolazione diversificata anche in ragione di variabili di natura diversa – stagionalità, eventi sociali e politici, intensità dei flussi migratori, ecc. Sostanzialmente su dieci persone che si rivolgono ad un Help Center durante una giornata, la metà la troveremo anche l'anno prossimo, mentre l'altra metà sarà sostituita da nuove persone che arriveranno. Questo dato trova riscontro nell'alta percentuale di immigrati che transitano per le stazioni italiane e che, anche quest'anno, rappresenta la parte più rilevante dell'utenza, con il 72,6% di presenze, mentre gli italiani, pur in aumento, rappresentano il 27,4% dell'utenza totale. Sempre elevato il tasso di utenza



maschile, quest'anno il 79% del totale, mentre, per quanto riguarda l'età, la fascia più rappresentata è quella tra i 18 ed i 39 anni (11.756) con una buona presenza anche tra i 40 ed i 49 (6.337). Più che raddoppiato rispetto al 2012 il numero degli over 60, che rappresenta il 9,4% delle persone che hanno chiesto aiuto in stazione, con una incidenza prevalente nelle aree metropolitane. È questo un dato allarmante riguardo la vulnerabilità sociale di particolari fasce di popolazione che, sempre più spesso, ricorrono a strumenti di assistenza di prossimità per le loro esigenze basilari.

Rilevanti i dati giornalieri: le porte degli Help Center si sono aperte in media 725 volte al giorno e ogni ora circa 6 persone si sono presentate per la prima volta. Un esercito di persone in difficoltà che gli operatori degli Help Center orientano presso i servizi pubblici e del Terzo Settore attivi e disponibili nelle città. Anche quest'anno i numeri più significativi si registrano nei grandi centri urbani: ad esempio Milano, con un totale di accessi pari a 22.380, ha registrato 14.092 utenti, dei quali 11.685 uomini e 2.402 donne, principalmente concentrati nella fascia di età compresa tra i 18 e i 39 anni (6.788), immediatamente seguita dalla popolazione di età compresa tra i 40 e i 49 anni (3.709). A Roma si registrano 17.482 accessi al servizio e 2.822 utenti, dei quali 2.163 uomini e 641 donne e 2 transgender; il numero degli stranieri è pari a 2.053. A Bari sono stati 10.890 gli accessi e 1.035 gli utenti, dei quali 903 uomini, 87 donne e 33 transgender; anche in questo caso gli stranieri, 695, superano del doppio i 330 italiani. Numeri imponenti, riguardo gli accessi, anche a Napoli e Torino, con 7.798 e 9.618 interventi effettuati.

Sul piano metodologico, nel rapporto sono conteggiate quest'anno tre variabili principali, di cui l'ultima divisa in due sotto variabili:

1. gli **Utenti** presi in carico dai centri, ossia tutte le persone che si sono rivolte alle strutture ONDS nel 2013 ed hanno accettato di farsi registrare;
2. i **Nuovi Utenti**, ossia le persone che per la prima volta si sono rivolte nel 2013 ai servizi degli Help Center;
3. gli **Accessi** intesi come azioni effettuate a favore dell'utenza intercettata e divisi appunto in
 - a. **Interventi Sociali**, ossia le azioni diverse svolte dagli operatori sociali a favore degli utenti per sostenere la loro re-inclusione sociale e lavorativa;
 - b. **Servizi di bassa soglia**, ossia i servizi base quali colazione, mensa, docce, distribuzione vestiario o utilizzo dei servizi igienici, offerti agli utenti.



Queste ultime due variabili raccolgono quelli che nel rapporto 2012 venivano chiamati genericamente “accessi” ai servizi. Nello specifico, gli “interventi sociali” presuppongono un’adesione e una collaborazione attiva dell’utente nella gestione del problema, mentre l’attività relativa ai “servizi di bassa soglia” rappresenta la mera fruizione dei medesimi.

Nel rapporto, sono stati inseriti i due nuovi centri di **Bari** e di **Messina**, mentre non è considerato il centro di *Rimini*, che è stato chiuso nell’ottobre 2013 per mancanza di finanziamenti istituzionali e il centro di *Melfi*, che sebbene abbia aperto nel Luglio 2013 è diventato effettivamente operativo solo nel 2014. Per i centri di **Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Messina** sono stati utilizzati esclusivamente i dati registrati nella piattaforma **Anthology**; per **Chivasso, Pescara e Bari**, che hanno iniziato ad usare la piattaforma più recentemente, i dati di Anthology sono stati integrati con alcune rilevazioni effettuate autonomamente dagli organismi. Per quanto riguarda **Milano, Torino Genova e Foggia**, i dati sono stati forniti completamente dagli organismi che gestiscono i centri.

Anche per il 2013, è stato previsto un focus dedicato alle situazioni locali dei diversi centri, ospitando un'analisi discorsiva che approfondisce i fenomeni salienti o particolari circostanze considerate cruciali dalle organizzazioni di riferimento - dall'acuirsi della povertà sanitaria, all'emergenza occupazionale, all'impatto dei continui flussi migratori – insieme alla descrizione di buone pratiche di cooperazione territoriale attivate per fare fronte alle problematiche emergenti.

Infine, il capitolo dedicato alle storie, racconti di persone che, grazie agli Help Center, hanno intrapreso un percorso verso l'affrancamento dalla loro condizione di disagio per riprendere il loro posto nella società.



INDICE

- Uno sguardo dal futuro 3**
 - Organismi e Centri coinvolti nella raccolta dati 2013 4
- Introduzione Un anno di lavoro 5**
- INDICE10**
- PARTE PRIMA: I dati del rapporto ONDS 201314**
 - Legenda 14
 - DATI RIEPILOGATIVI 2013..... 15
 - Quadro sinottico ONDS 2013 15
 - Forza Media ONDS 2013 17
 - Forza Media Utenti e Nuovi utenti Help Center 2013..... 18
 - Forza Media di accesso agli Help Center nel 2013 19
 - Quadro generale ONDS 2013 20
 - Genere di Utenti e Nuovi utenti 23
 - Genere Utenti per città: Valori percentuali..... 24
 - Genere Utenti e Nuovi utenti per città: Valori assoluti..... 25



- La Provenienza degli Utenti..... 26
 - Vecchi e nuovi utenti immigrati 26
 - Distribuzione percentuale provenienza Utenti per città..... 27
 - Nazionalità Utenti..... 28
 - Nazionalità Utenti e Nuovi utenti - CRT 31
- L'età degli utenti degli Help Center 32
 - Provenienza x Età – CRT 33
 - Età..... 34
 - Età degli utenti per Città di rilevazione - CRT..... 35
- I Bisogni espressi - CRT 36
 - Bisogni Espressi per Provenienza 36
 - Bisogni per fasce d'età 38
 - Bisogni Principali x Provenienza X Città 39
 - Bisogni per città..... 40
 - Dettaglio Bisogni per provenienza e per città..... 41
- Vulnerabilità - CRT 44
 - Principali Vulnerabilità nei centri in Real Time - CRT 45
 - Vulnerabilità per provenienza..... 46



Distribuzione vulnerabilità per città di rilevazione 47

Distribuzione vulnerabilità per Tipologia 48

Distribuzione vulnerabilità per Età 49

Ethos: La condizione alloggiativa delle persone senza dimora 50

 Condizione alloggiativa Ethos per provenienza - crt 51

 Condizione alloggiativa Ethos per città di rilevazione - crt 52

PARTE SECONDA : I CENTRI SI RACCONTANO 53

 Chivasso 55

 Genova 58

 Torino 60

 Milano 62

 Bologna 65

 Firenze 69

 Pescara 73

 Roma 77

 Napoli 82

 Foggia 86

 Catania 88



Messina	91
Bari	94
STORIE	97
Chivasso: Storia di S. e della sua nuova casa.....	98
Genova: Storia di F. e del suo collega.....	99
Milano: Storia di K. e P. e dell'importanza dell'accoglienza.....	99
Bologna: Storia di S. e di un nuovo lavoro	100
Firenze: Storia di J. e della salute ritrovata	101
Pescara: Storia di S. e del suo ritorno a casa.....	102
Roma: Storia di L. e di un bimbo appena nato	103
Napoli: Storia di M. e di un lavoro che sparisce	104
Foggia: Storia di C.G. e del "lavoro grigio"	105
Bari: Storia di G. e dei suoi nuovi amici.....	106
Indice delle Figure	108
Contatti e riferimenti.....	111

PARTE PRIMA: I dati del rapporto ONDS 2013

Legenda

Utenti: tutte le persone diverse contate una volta sola che si sono rivolte ai servizi degli Help Center dal 1° gennaio al 31 dicembre 2013. Sono i diversi beneficiari degli interventi, utenti conosciuti già dagli anni precedenti o persone che si sono presentate per la prima volta nel 2013 agli sportelli.

Nuovi Utenti: sono un sottoinsieme degli utenti e rappresentano coloro che per la prima volta si sono rivolti ai servizi degli Help Center nel 2013, accettando di effettuare un colloquio, più o meno approfondito a seconda del servizio reso, e di essere comunque registrati sul sistema Anthology della rete ONDS.

Accessi: si intendono tutti gli interventi, anche ripetuti nel tempo sulla stessa persona, effettuati su tutti gli utenti nel periodo di tempo indicato.

La variabile **Accessi** è suddivisa in due sotto variabili:

- **Interventi Sociali**, ossia le azioni diverse svolte dagli operatori sociali a favore degli utenti per sostenere la loro re-inclusione sociale e lavorativa;
- **Servizi di bassa soglia**, ossia i servizi base quali colazione, mensa, docce, distribuzione vestiario o utilizzo dei servizi igienici.

IMCO: Immigrati provenienti da Paesi UE

IMEx: Immigrati provenienti da Paesi extracomunitari

CRT - Città in Real Time: Bologna, Firenze, Roma, Pescara, Napoli, Messina sono le città che usano in maniera continuativa la piattaforma Anthology² e sulle quali, avendo una ontologia condivisa, quindi una base dati coerente, si sono potuti sviluppare alcuni approfondimenti più specifici.



Le analisi che riportano la sigla CRT ed il logo di Anthology stanno a specificare che i dati di riferimento sono solo quelli delle suddette città.

² Delle Città in Real Time Messina e Pescara hanno iniziato ad usare Anthology solo a maggio 2013, ma, sebbene la valutazione quantitativa sia ovviamente ridotta, quella qualitativa e percentuale è risultata valida e coerente per le CRT. Anche le città di Chivasso, Catania e Bari utilizzano la piattaforma da maggio 2013..

DATI RIEPILOGATIVI 2013**QUADRO SINOTTICO ONDS 2013**

Totale ORE di apertura al giorno	81
Totale dei GIORNI di apertura a settimana	72
GIORNI di effettiva apertura	3.744
ORE Totali di effettiva apertura	23.660
Totale ACCESSI al servizio	215.730
Totale UTENTI	25.110
Totale NUOVI UTENTI	12.040
FORZA MEDIA³ ONDS anno 2013	
Accessi al giorno	725
Utenti al giorno	79
Nuovi utenti al giorno	39
Accessi per ora di apertura	118
Utenti per ora	11
Nuovi utenti per ora	6

Tabella 1. Gli orari di apertura dei centri variano da città a città. In questa tabella viene presentata la forza lavoro dell'ONDS intesa come ore di lavoro e giorni di apertura.

³ La **Forza Media** è un indicatore ONDS che rappresenta la capacità di intervento su persone disagiate della rete per giorno e per ora effettiva di apertura. In pratica, se tutti i centri ONDS restassero aperti per 12 ore al giorno per 365 giorni l'anno, si stima una possibile utenza di $11 \times 12 \times 365 = 48.828$ persone che, secondo le stime dell'ultima indagine ISTAT del 2011 rappresenterebbero praticamente la totalità dei senza dimora italiani stimati tra 44 e 52 mila.

	Utenti 2012		Utenti 2013		2012 → 2013	Nuovi Utenti 2013	
GENERE UTENTI							
UOMINI	19.962	76,9%	19.885	79 %	↑ + 2,1%	9.420	78%
DONNE	5.855	22,6%	5.144	21 %	↓ - 1,6%	2.566	21%
TRANSGENDER⁴	125	0,5%	42	0,2 %		36	0%
<i>Non rilevati⁵</i>	60		39			18	
NAZIONALITÀ UTENTI							
ITALIANI	6.736	26,1%	6.665	27,4 %	↑ + 1,3%	2.804	24,6%
STRANIERI	19.120	73,9%	17.639	72,6 %	↓ - 1,3%	8.588	75,4%
<i>Non rilevati</i>	146		806			648	
ETÀ UTENTI							
Minori	135	0,6%	120	0,5%	↓ - 0,1%	177	1%
18-29	7.300	30,0%	5.256	21,6%	↓↓↓ - 8,4%	2.811	23%
30-39	6.981	28,7%	6.500	26,7%	↓ - 2,0%	3.168	26%
40-49	5.901	24,3%	6.337	26,0%	↑ + 1,7%	2.954	25%
50-59	2.987	12,3%	3.839	15,8%	↑↑ + 3,5%	1.714	14%
OVER 60	1.020	4,2%	2.286	9,4%	↑↑↑ + 5,2%	1.140	10%
<i>Non rilevati⁶</i>	1.678		772			76	

Tabella 2 Utenti e Nuovi utenti assistiti nel 2013 dalla rete degli Help Center e confronto tra utenti 2012 e 2013. Da una prima analisi generale si vede una crescita di due punti percentuali dell'utenza maschile italiana con una notevole crescita delle persone over 60 che rappresentano il **10% dei nuovi utenti** rispetto al 4% degli utenti dell'anno precedente.

⁴ Non tutti i centri della rete registrano ancora l'indicatore Transgender, pertanto il valore risulta essere puramente orientativo

⁵ Le analisi sono fatte sul totale delle persone prese in carico dai centri nel 2013. Le percentuali di ripartizione sono calcolate non considerando il valore dei Non rilevati, pertanto il 100% è dato solo dalla somma degli indicatori rilevati.

⁶ Tra i dati dei non rilevati della variabile 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 500 unità per il 2013.

Forza Media ONDS 2013

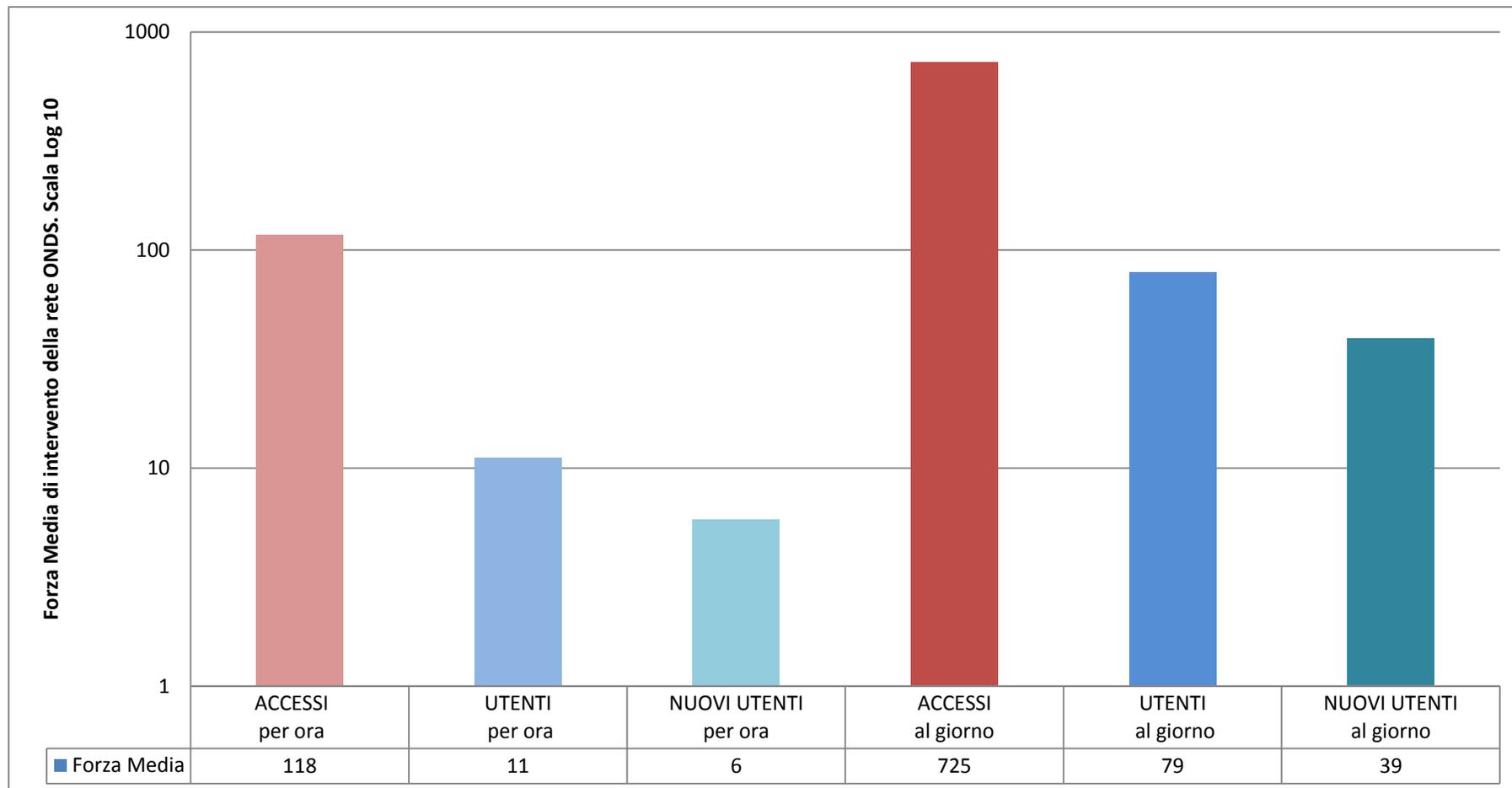


Figura 1. Si intende per “Forza Media” la capacità di intervento di un insieme di servizi calcolata sul proprio tempo relativo di esercizio o apertura. La forza media totale della rete ONDS è calcolata sommando le forze medie specifiche dei singoli Help Center per giorno e per ora effettiva di apertura. Per Accessi si intende la somma degli interventi sociali e dei servizi a bassa soglia offerti.

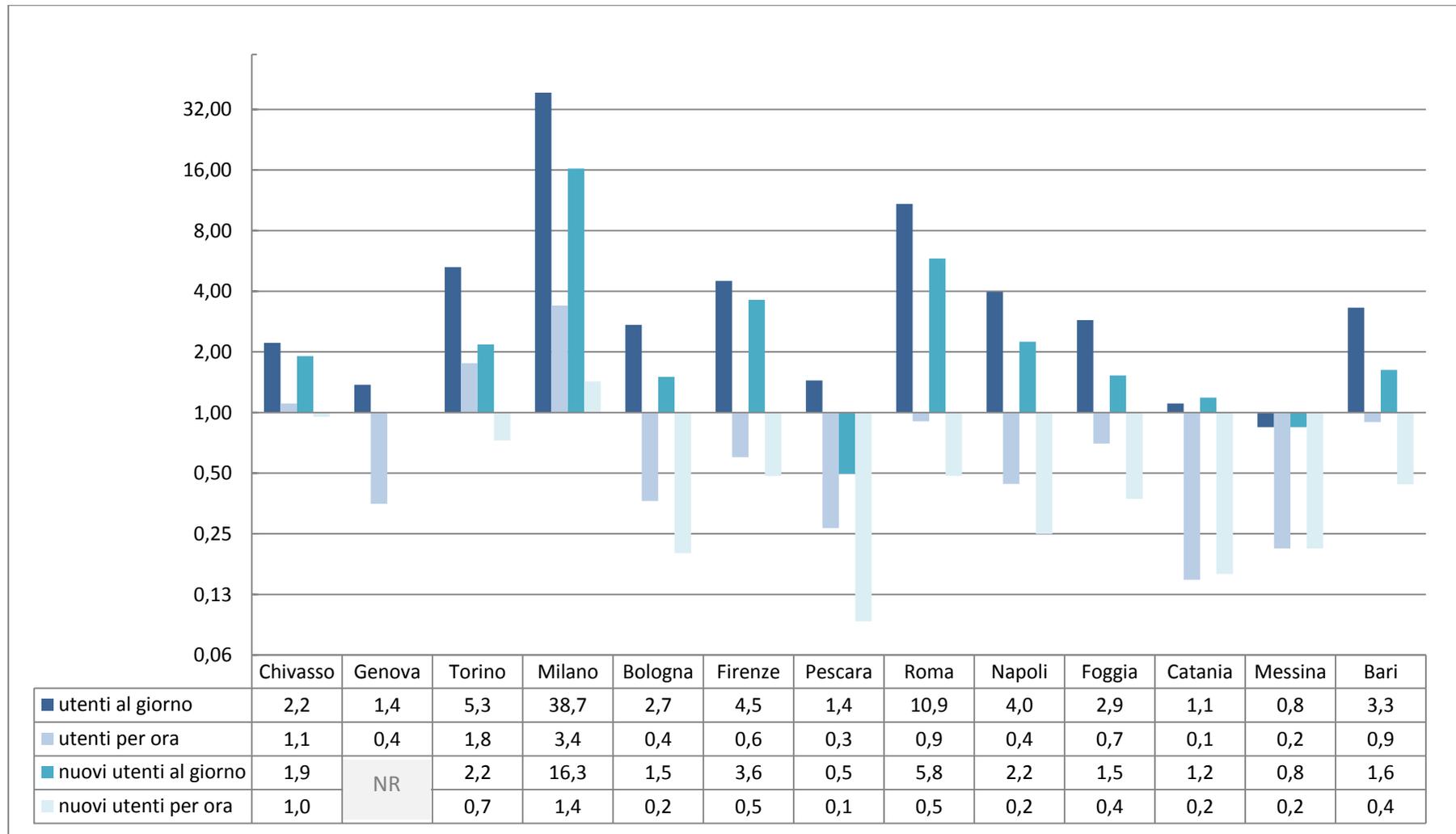
FORZA MEDIA UTENTI E NUOVI UTENTI HELP CENTER 2013


Figura 2. Forza Media: Numero medio di Utenti e Nuovi utenti intercettati dagli Help Center della rete ONDS per giorno e per ora effettiva di apertura.

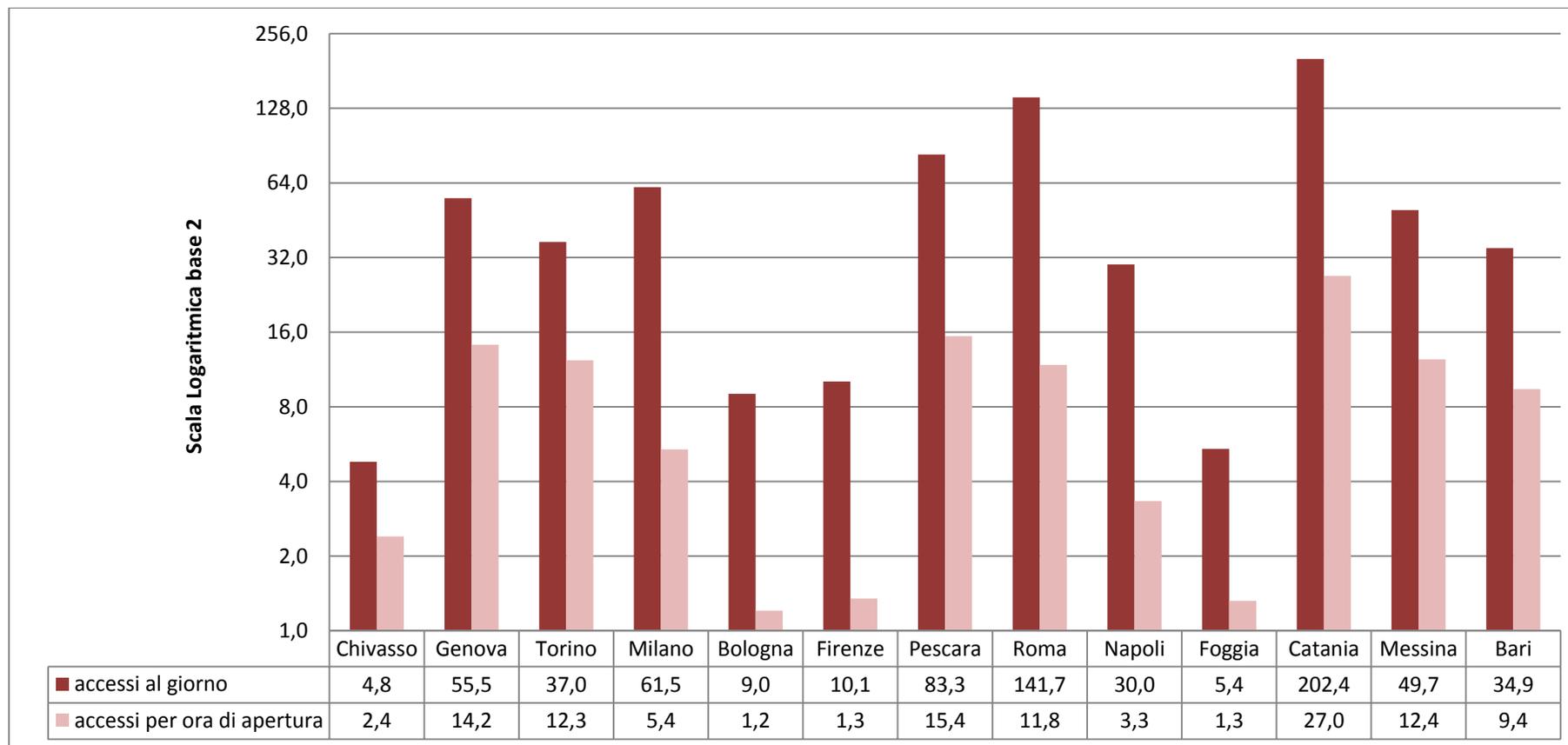
FORZA MEDIA DI ACCESSO AGLI HELP CENTER NEL 2013


Figura 3. Numero medio degli accessi (interventi sociali + interventi di bassa soglia) effettuati dagli Help Center nel 2013 per ogni giorno e per ora di apertura.



Quadro generale ONDS 2013

ANNO 2013	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Catania	Messina	Bari
Totale ore di apertura al giorno	2	3,9	3	11,4	7,5	7,5	5,4	12	9	4,1	7,5	4	3,7
Totale giorni di apertura a settimana	3	7	5	7	5	5	5	5	5	7	6	6	6
GIORNI di effettiva apertura	156	364	260	364	260	260	260	260	260	364	312	312	312
ORE Totali di effettiva apertura	312	1420	780	4150	1950	1950	1404	3120	2340	1492	2340	1248	1154
ACCESSI	749	20.200	9.618	22.380	2.348	2.630	21.651	36.830	7.798	1.969	63.149	15.518	10.890
Interventi sociali	749	1.200	9.618	22.380	2.348	2.630	4.387	17.482	7.798	1.969	749	334	10.890
Servizi Bassa soglia	0	19.000	0	0	0	0	17.264	19.348	0	0	62.400	15.184	0
UTENTI	346	500	1370	14092	709	1170	375	2822	1034	1047	346	264	1035
UOMINI	228	400	1163	11685	384	457	280	2163	858	938	228	198	903
DONNE	117	100	207	2402	324	711	92	641	173	107	117	66	87
TRANSGENDER	0	0	0	5	0	2	0	2	0	0	0	0	33
NR	1	0	0	0	1	0	3	16	3	2	1	0	12
ITALIANI	35	200	463	4227	146	114	116	555	282	86	35	76	330
STRANIERI	188	300	907	9865	439	975	213	2053	719	928	188	169	695
<i>di cui stranieri comunitari</i>	87	NR	333	NR	77	261	137	810	159	419	87	91	235
<i>di cui stranieri extracomunitari</i>	101	NR	574	NR	362	714	76	1243	560	509	101	78	460
NR	123	0	0	0	124	81	46	214	33	33	123	19	10
Minori	21	NR	0	0	36	10	3	14	4	0	21	10	1
18-29	79	NR	109	3006	115	224	76	608	178	298	79	51	433
30-39	34	NR	342	3782	203	281	107	835	267	298	34	70	247
40-49	47	NR	453	3709	175	296	122	677	305	264	47	66	176
50-59	44	NR	275	2136	129	239	51	448	204	116	44	46	107
>= 60	107	NR	111	1408	46	115	15	224	76	26	107	21	30
NR	14	500	80	51	5	5	1	16	0	45	14	0	41



ANNO 2013	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Foggia	Catania	Messina	Bari
NUOVI UTENTI	297	NR	566	5921	391	943	129	1511	584	556	370	264	508
UOMINI	202	NR	488	5093	220	391	90	1123	503	468	252	198	392
DONNE	95	NR	78	827	171	550	38	383	79	79	118	66	82
TRANSGENDER	0	NR	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	31
NR	0	NR	0	0	0	0	1	3	2	9	0	0	3
ITALIANI	34	NR	205	1653	66	92	32	251	151	43	47	76	154
STRANIERI	153	NR	361	4267	219	778	73	1119	405	482	208	169	354
<i>di cui stranieri comunitari</i>	60	NR	141	NR	39	190	46	361	81	182	89	91	84
<i>di cui stranieri extracomunitari</i>	93	NR	220	NR	180	588	27	758	324	300	119	78	275
NR	110	NR	0	1	106	73	24	141	28	31	115	19	0
Minori	21	NR	0	18	28	9	3	12	3	0	72	10	1
18-29	75	NR	74	1302	78	190	36	406	133	176	94	51	196
30-39	27	NR	131	1594	120	243	34	446	170	151	39	70	143
40-49	37	NR	194	1522	88	230	39	316	159	161	56	66	86
50-59	35	NR	123	816	53	185	12	208	85	32	53	46	66
>= 60	102	NR	44	637	19	85	4	114	34	8	56	21	16
NR	0	NR	0	32	5	1	1	9	0	28	0	0	0
MEDIE													
accessi al giorno	4,8	55,5	37,0	61,5	9,0	10,1	83,3	141,7	30,0	5,4	202,4	49,7	34,9
utenti al giorno	2,2	1,4	5,3	38,7	2,7	4,5	1,4	10,9	4,0	2,9	1,1	0,8	3,3
nuovi utenti al giorno	1,9	0,0	2,2	16,3	1,5	3,6	0,5	5,8	2,2	1,5	1,2	0,8	1,6
accessi per ora di apertura	2,4	14,2	12,3	5,4	1,2	1,3	15,4	11,8	3,3	1,3	27,0	12,4	9,4
utenti per ora	1,1	0,4	1,8	3,4	0,4	0,6	0,3	0,9	0,4	0,7	0,1	0,2	0,9
nuovi utenti per ora	1,0	0,0	0,7	1,4	0,2	0,5	0,1	0,5	0,2	0,4	0,2	0,2	0,4

Tabella 3. Quadro generale dei centri ONDS 2013. In **arancione** sono indicati nomi delle città che utilizzano la piattaforma Anthology in Real Time (CRT).

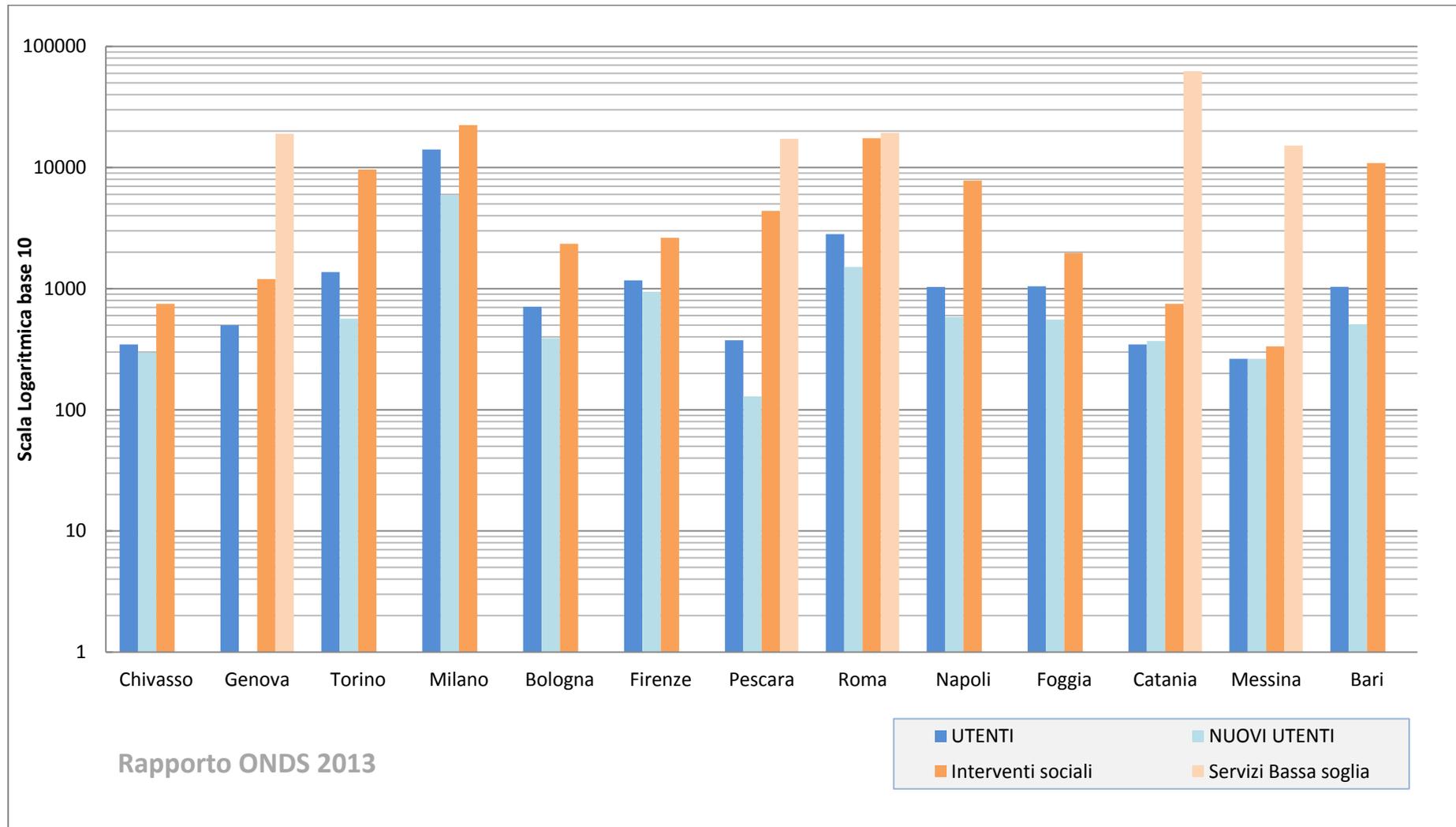


Figura 4. Quadro generale ONDS 2013: la forza di intervento degli Help Center della rete. Oltre alle variabili Utenti e Nuovi Utenti, quest'anno la variabile "Accessi" è stata suddivisa in "Interventi Sociali" e "Servizi a bassa soglia", quest'ultima estrapolata per ora solo in alcune città e che rappresenta una stima della quantità di interventi effettuati per fornitura di beni di prima necessità. Essendo una prima analisi sperimentale del 2013, la sua assenza non sta a significare la mancanza dell'offerta del servizio nella specifica città, ma solo la rilevazione non effettuata.

Genere di Utenti e Nuovi utenti

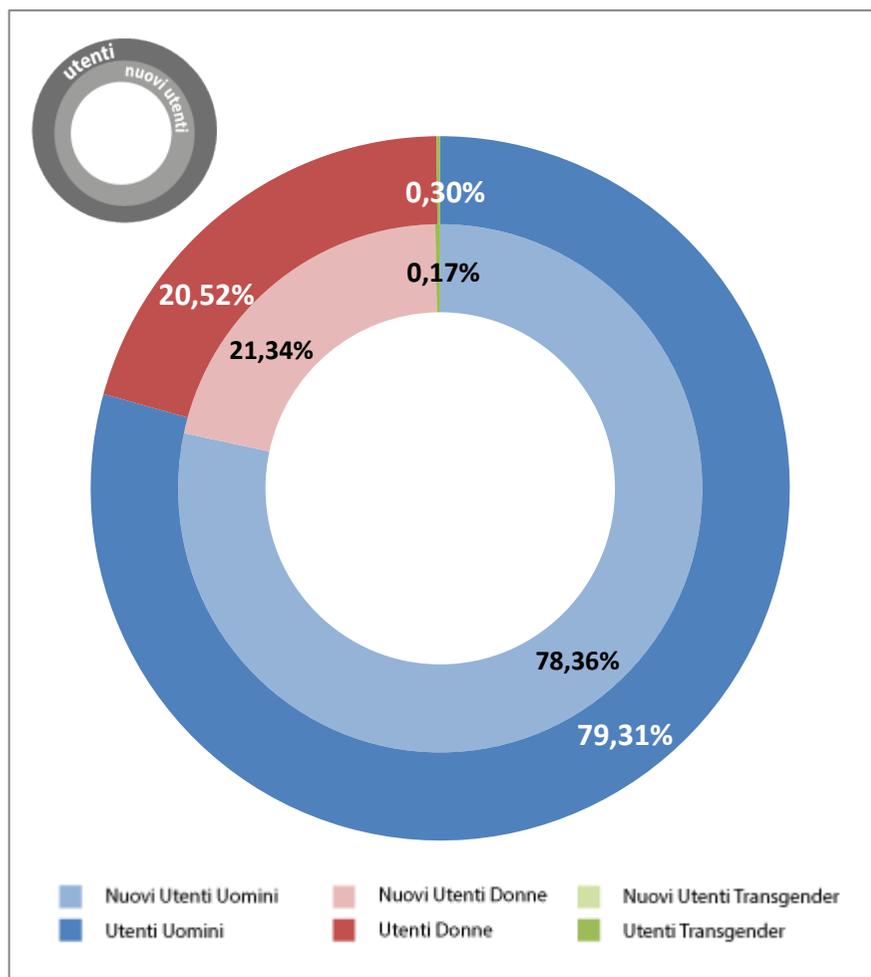


Figura 5. *Suddivisione per genere degli utenti (anello esterno) e dei nuovi utenti (anello interno) degli Help Center ONDS nel 2013.*

Sia tra gli Utenti (cerchio esterno) che tra i Nuovi utenti (cerchio interno) beneficiari dei servizi, il grafico mostra una netta prevalenza di uomini, con una crescita di quasi un punto percentuale nei Nuovi utenti di sesso maschile; tra questi vi sono anziani in stato di indigenza, ma anche padri separati, disoccupati di lunga durata, pazienti psichiatrici. In generale, la minore presenza di donne senza dimora o in condizione di disagio (20,5%) si può spiegare mediante alcune considerazioni di carattere generale: anzitutto, la maggiore capacità delle donne di reinserirsi nel tessuto sociale e lavorativo (alcuni lavori sono svolti quasi esclusivamente da donne, come il lavoro da badante, molto diffuso tra le immigrate); vi è anche probabilmente una maggior attenzione e cura verso quei legami familiari che fungono da vera e propria rete “di salvataggio” nelle situazioni di difficoltà. Molto ridotta la percentuale di transgender che si rivolgono ai centri a vocazione, per così dire “generalista”, dove cioè non sono erogati servizi specifici rivolti al supporto di genere; tendenza opposta si verifica infatti a Bari, che registra il 3% di utenza e addirittura il 6% di nuova utenza di genere transgender, proprio in ragione delle iniziative di promozione culturale avviate dal centro e grazie ad uno specifico *percorso di orientamento ed educazione di genere* indirizzato ai propri beneficiari. Infine, una conferma del trend totalmente opposto alla generalità dei centri è quello registrato a Firenze dall’ACISJF, con oltre il 60% di utenza femminile, derivante dalla 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.

GENERE UTENTI PER CITTÀ: VALORI PERCENTUALI

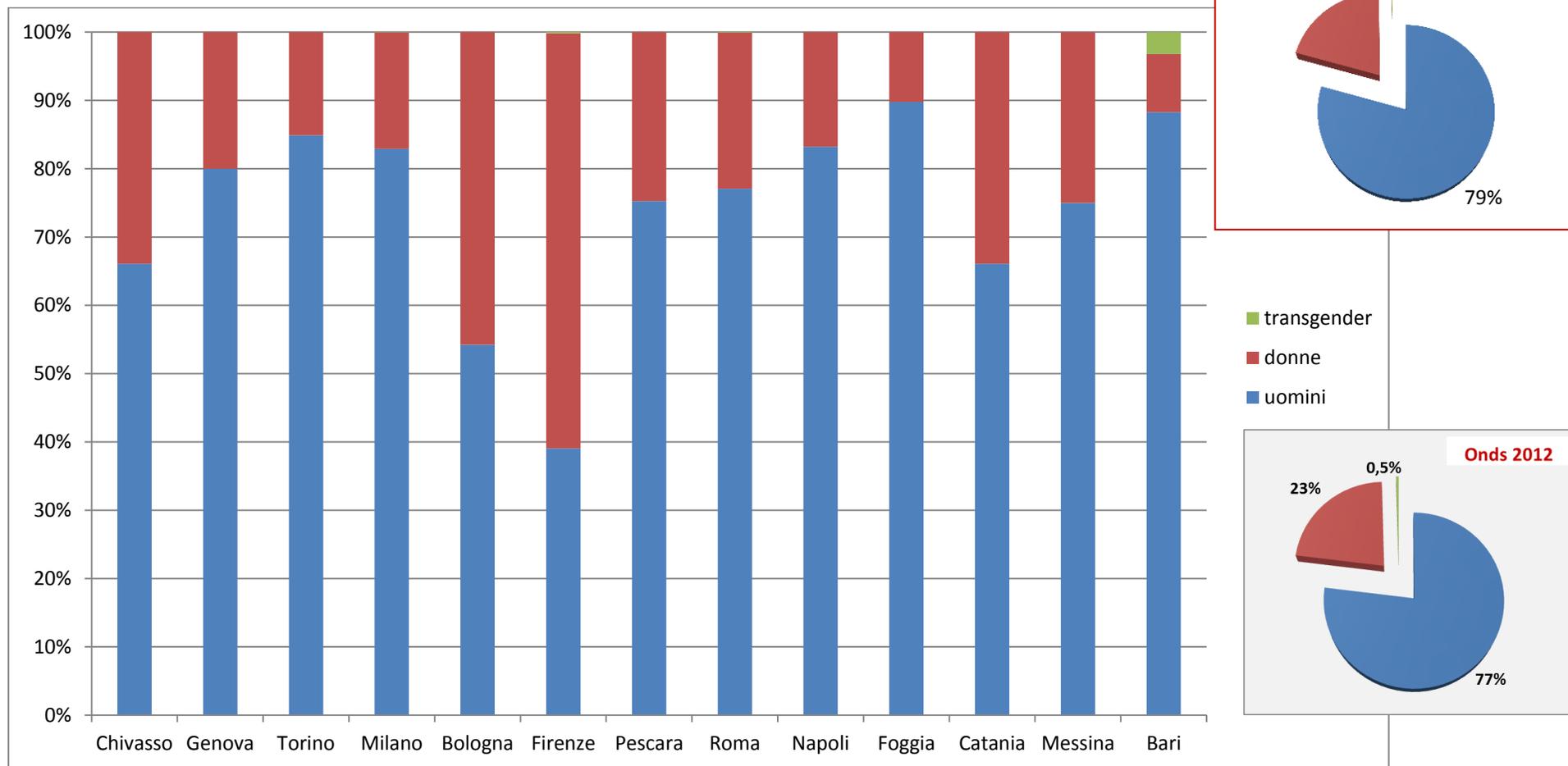


Figura 6. Dettaglio percentuale di genere nei centri della rete ONDS nell'anno 2013.

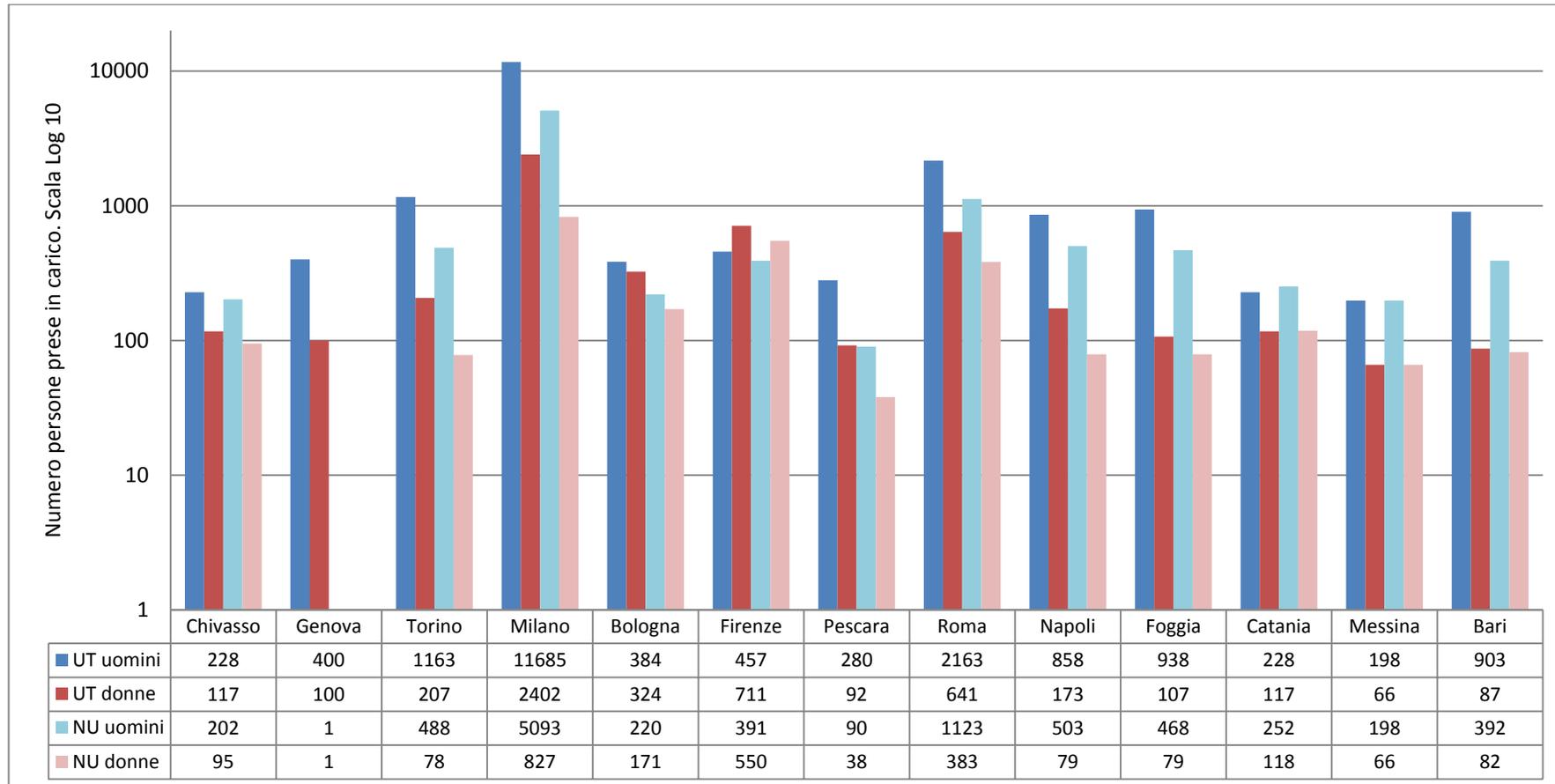
GENERE UTENTI E NUOVI UTENTI PER CITTÀ: VALORI ASSOLUTI


Figura 7. Confronto di genere tra Utenti e Nuovi utenti nelle città in valori assoluti.

La Provenienza degli Utenti

VECCHI E NUOVI UTENTI IMMIGRATI

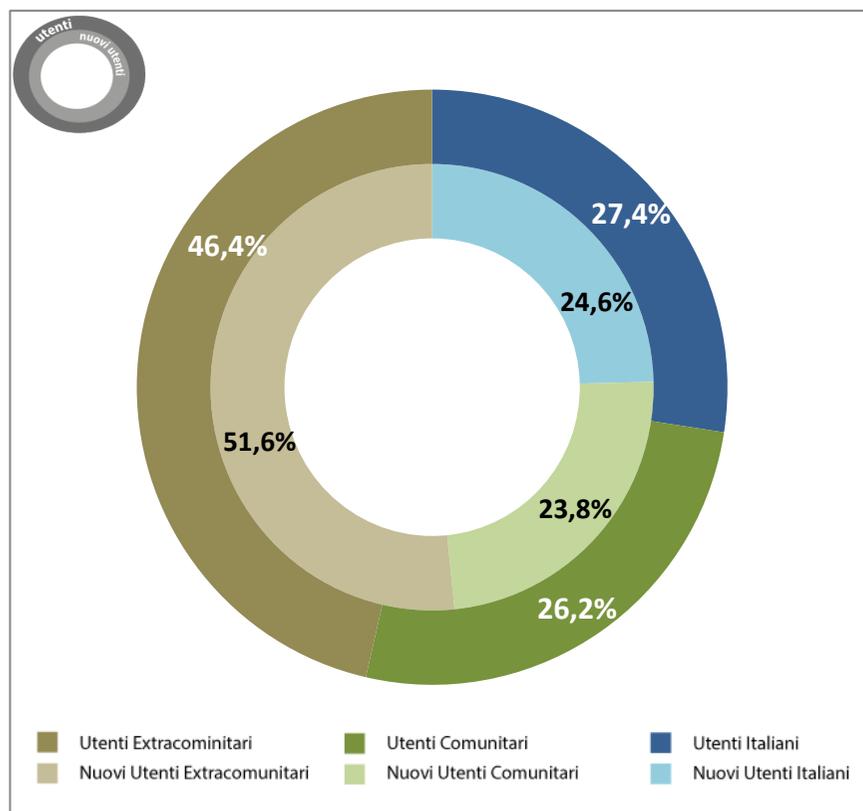


Figura 8. Provenienza degli Utenti e dei Nuovi utenti suddivisa tra Italiani, Immigrati Comunitari ed Immigrati Extracomunitari. Il campione comunitari e Extracomunitari è un parziale del totale

migratorio sia comunque sempre positiva. In pratica dell'intero campione di utenti immigrati la metà (8588 su 17639) si presentano per la prima volta ai centri ONDS, mentre l'altra metà sono utenti degli anni passati che tornano a chiedere aiuto allo sportello degli Help Center perché non hanno evidentemente terminato ancora il proprio percorso migratorio, o comunque non hanno ricevuto adeguata assistenza nelle strutture istituzionali o del privato sociale.

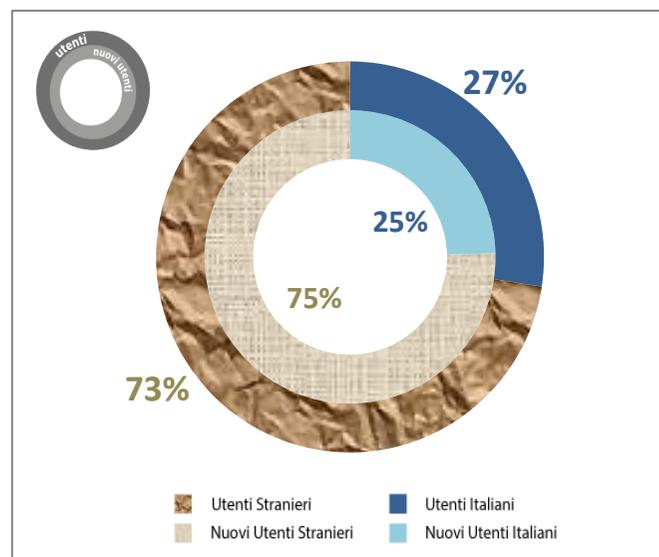


Figura 9. Provenienza degli Utenti e dei Nuovi utenti suddivisa tra Stranieri e Italiani.

L'homelessness rappresenta una tappa obbligata, nell'inserimento nella nuova società, alla quale non sempre segue una sistemazione più accettabile. Le difficoltà linguistiche e di espressione verbale possono spesso ostacolare la ricerca di lavoro e la conseguente integrazione nel tessuto sociale, esponendo la persona a un maggiore rischio di indigenza. Gli italiani, invece, sono spesso persone più anziane, che si ritrovano ai margini della società in età adulta o avanzata, in seguito alla perdita del lavoro o della famiglia (vedi Fig. 16). Interessante notare come i nuovi immigrati siano maggiori di 3 punti percentuali rispetto al totale degli immigrati, a manifestazione del fatto che la derivata del fenomeno

I dati sulla provenienza dei beneficiari confermano la sperequazione della presenza straniera che, suddivisa in Comunitari ed Extracomunitari rappresenta circa il 73% del totale rispetto a quella italiana (27%) con una netta prevalenza della prima sulla seconda. Gli stranieri sono tendenzialmente più giovani e la loro permanenza in strada o in stazione è spesso una fase transitoria, che fa parte del processo migratorio.

L'homelessness rappresenta una tappa obbligata, nell'inserimento nella nuova

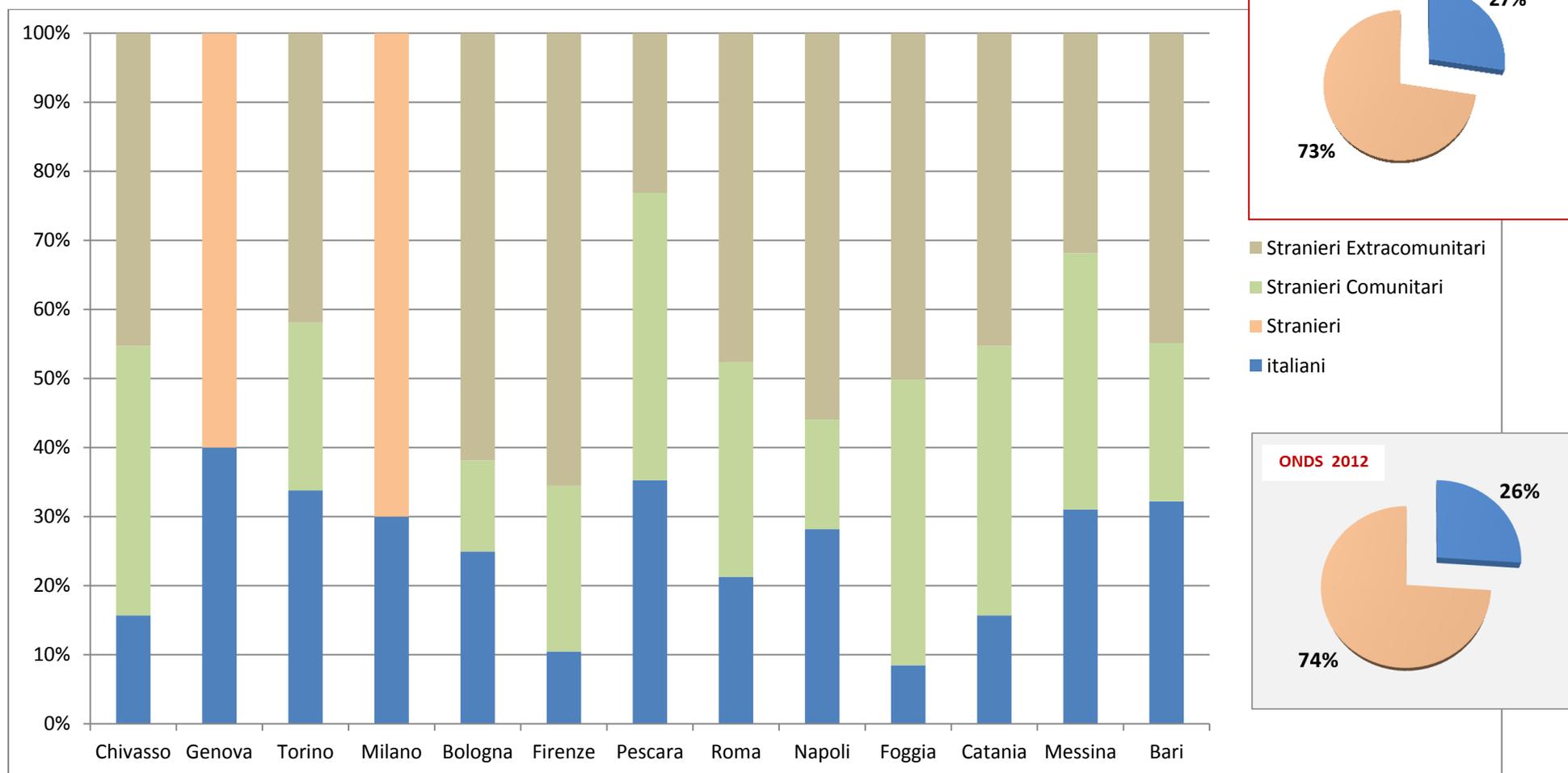
DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PROVENIENZA UTENTI PER CITTÀ


Figura 10. *Suddivisione per provenienza degli utenti degli Help Center nel 2013 in funzione dell'Help Center. Nel rapporto di quest'anno è stata considerata la variabile di provenienza comunitaria o extracomunitaria, eccetto che per le città di Milano e Genova, dove non viene fatta la distinzione nella rilevazione tra Comunitari ed Extracomunitari.*

NAZIONALITÀ UTENTI

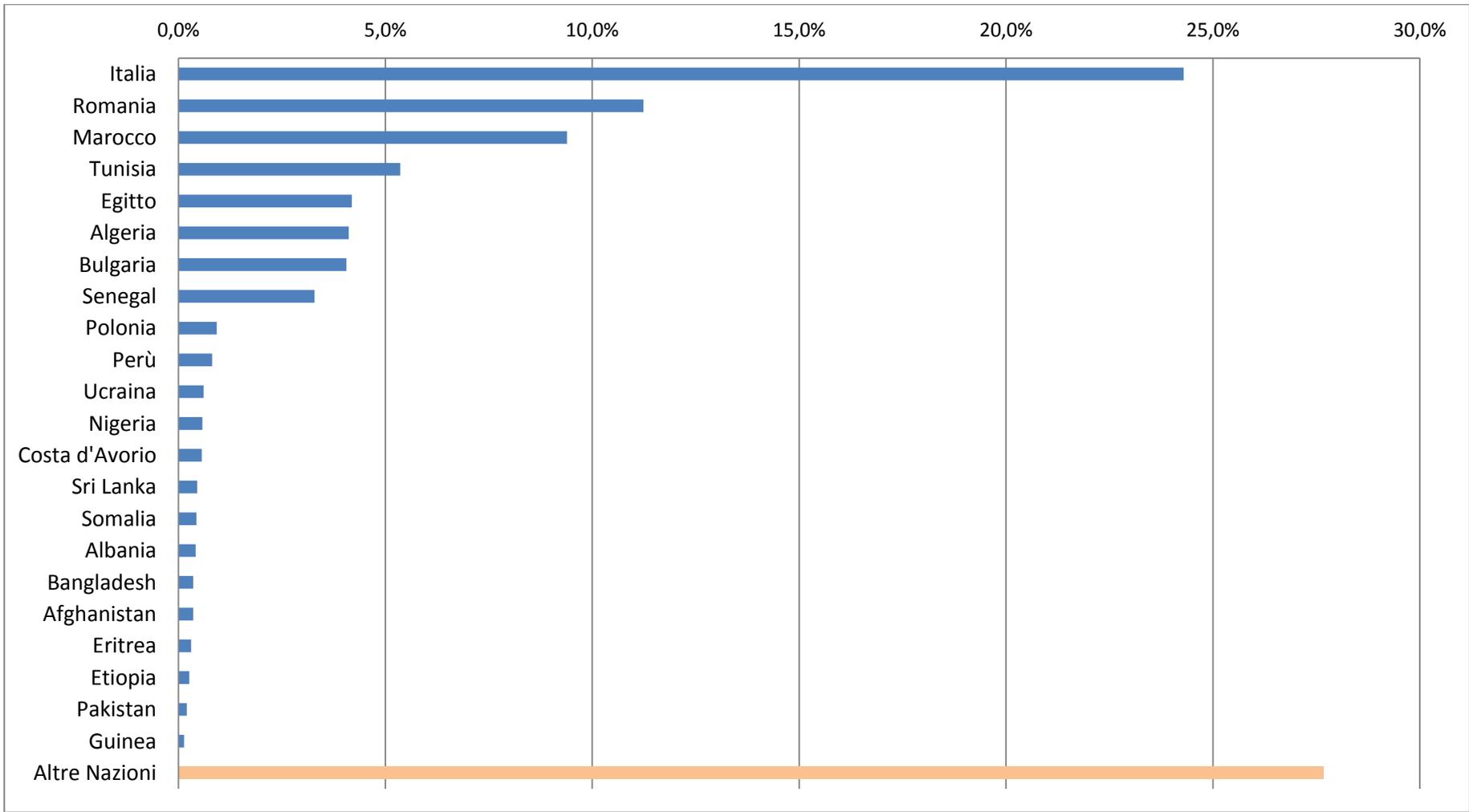


Figura 11. Provenienza degli utenti per nazionalità nel 2013.

Le prime 22 nazionalità intercettate con 18.160 utenti rappresentano il 72% del campione totale dei 25.110 utenti.

Tra le "Altre Nazioni" sono compresi anche gli utenti la cui provenienza non è stata rilevata che rappresentano circa il 5% del campione totale.



	Bologna	Catania	Firenze	Foggia	Messina	Milano	Napoli	Pescara	Roma	Torino	Media%
Italia	21%	10%	10%	8%	29%	30%	27%	31%	20%	34%	22%
Romania	8%	19%	19%	17%	19%	8%	8%	29%	23%	21%	17%
Marocco	28%	2%	4%	19%	6%	9%	10%	5%	3%	34%	12%
Perù			14%						1%		8%
Siria					5%						5%
Tunisia	6%	2%	2%	6%	8%	7%	6%	4%	3%	2%	5%
Sri Lanka			7%		1%		2%				4%
Polonia	1%	1%	1%	8%	11%		3%	1%	2%		4%
Bulgaria	1%	4%	2%	12%	2%	5%	3%	4%	2%	1%	3%
Algeria	1%	1%			0%	6%	12%	0%		1%	3%
Ucraina	1%		3%				6%	1%	1%		3%
Nigeria	3%	3%	2%						3%	1%	2%
Egitto	1%				1%	7%	1%	1%	1%		2%
Somalia		5%	2%		1%				2%	1%	2%
Russia		2%					2%				2%
Senegal	1%		2%	5%		5%	1%	1%	1%	1%	2%
Costa d'Avorio		3%		5%			1%	0%	2%	1%	2%
Albania	1%		3%					3%	1%	1%	2%
Ghana		2%					2%				2%
Honduras			2%								2%
Mali		4%					1%			0%	2%
Eritrea		1%						3%			2%
Etiopia			1%					2%			1%

Figura 12. Distribuzione percentuale delle principali nazionalità degli utenti intercettati nel 2013 suddivise per città.

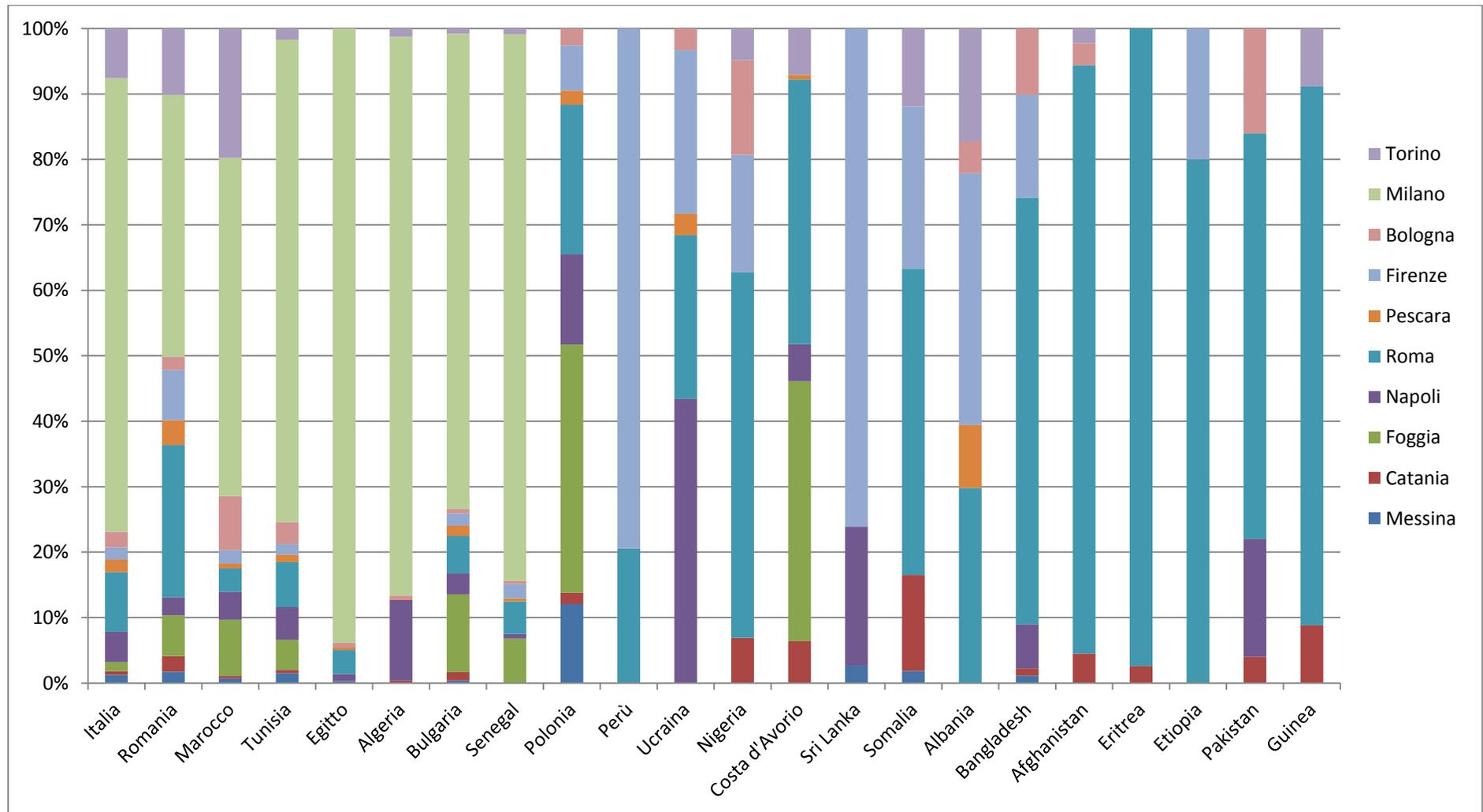


Figura 13. Le principali nazionalità degli utenti intercettati da dieci Help Center della rete ONDS. Per i centri mancanti non è stato possibile elaborare questo dato.

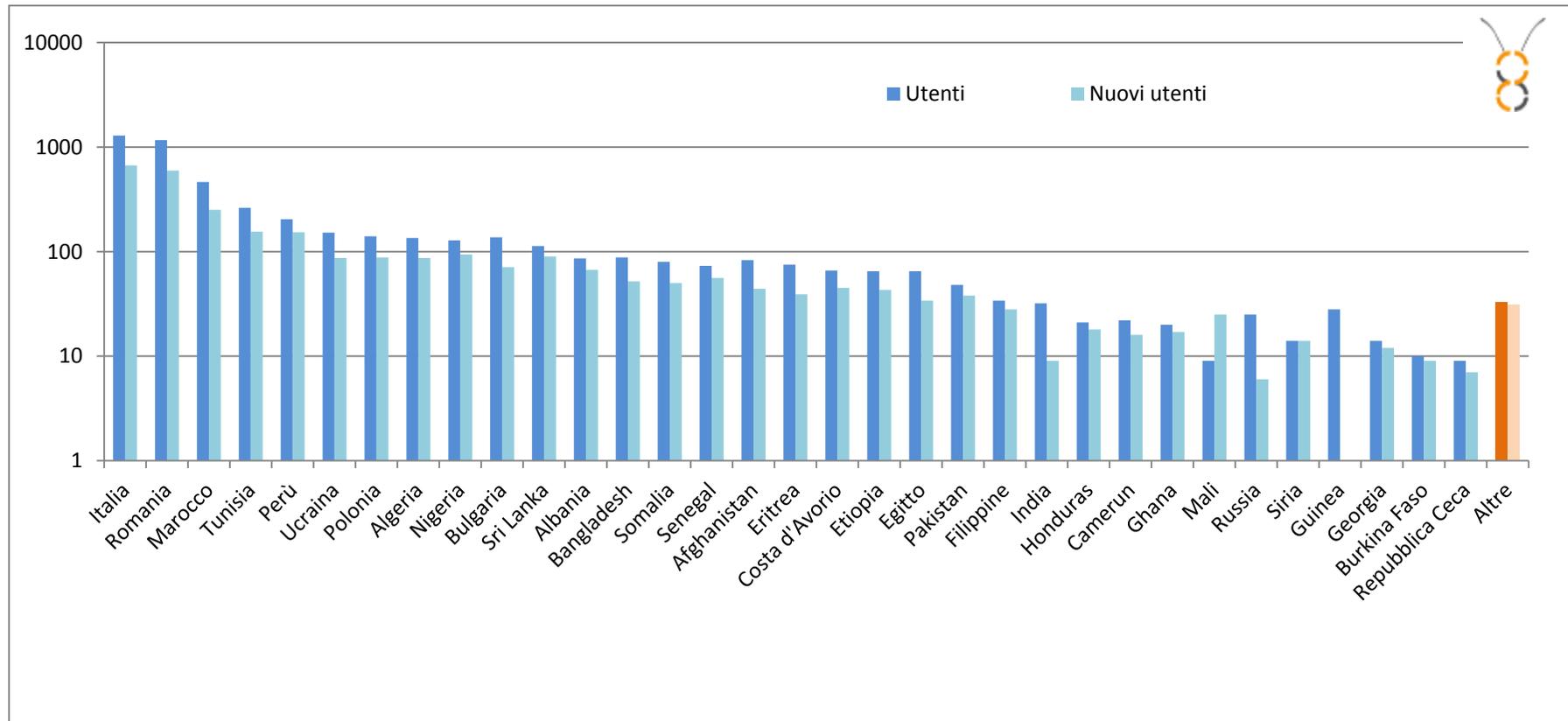
NAZIONALITÀ UTENTI E NUOVI UTENTI - CRT


Figura 14. Nelle città che utilizzano Anthology, grazie alla coerenza del campione di dati, è possibile fare una analisi più specifica evidenziando in questo caso la provenienza degli utenti e dei nuovi utenti che si sono rivolti ai centri. In particolare emerge come le prime nazioni di provenienza del 2013 dopo l'Italia siano Marocco e Romania seguiti a notevole distanza da Tunisia, Afghanistan Perù e Nigeria. La differenza con l'insieme di tutte le città si può vedere confrontando questo grafico con il precedente dove la nel primo la presenza di Milano in particolare, pur mantenendo le prime 4 nazioni di provenienza Italia, Romania, Marocco e Tunisia, fa intervenire delle variazioni significative dal quinto posto in poi.

L'età degli utenti degli Help Center

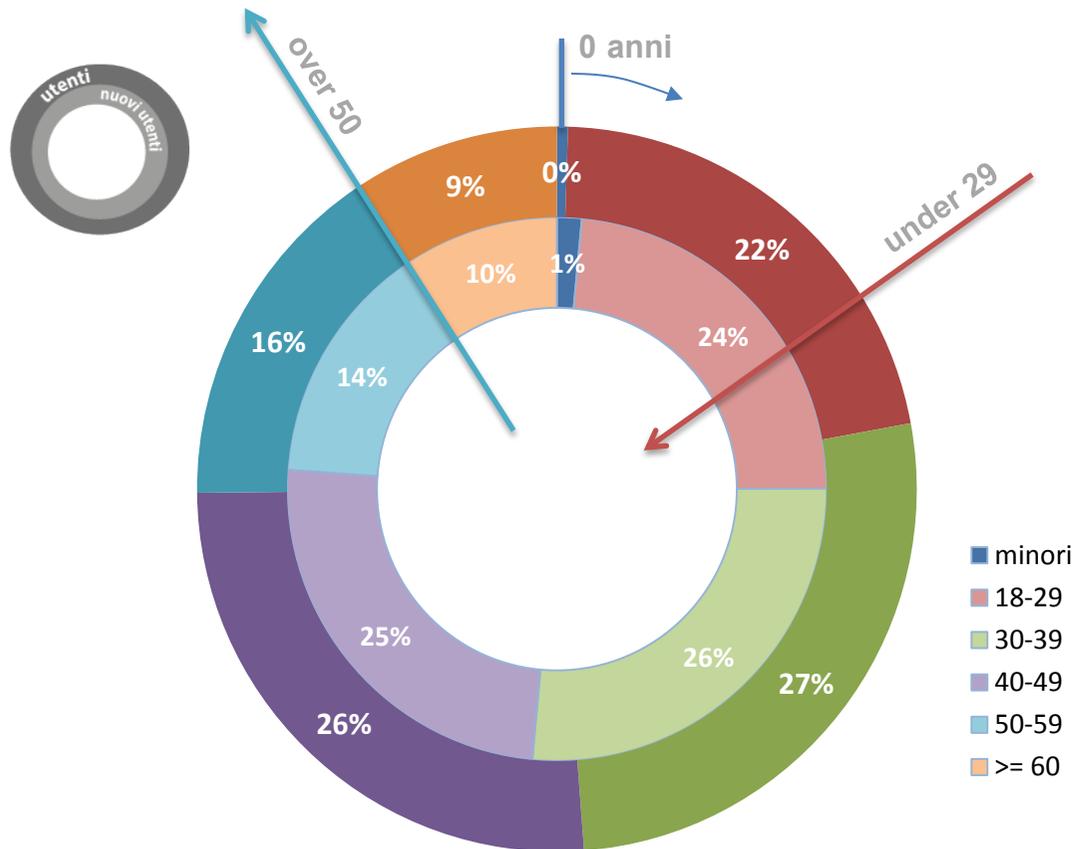


Figura 16. Suddivisione per età degli utenti degli Help Center nel 2013 per valore percentuale. L'età maggiormente rappresentata è quella tra i 30 ed i 49 anni, equivalente al 53% tra gli Utenti e il 51% tra i Nuovi Utenti. Rispetto al 2012 aumenta notevolmente la percentuale degli utenti over 50 che passa dal 16% del totale nel 2012 al 25% del 2013. Diminuisce invece di 8 punti la percentuale di giovani tra i 18 ed i 29 anni. Questo, rapportato alla variazione di genere fa evidenziare come, nonostante l'aumento incessante dell'utenza immigrata, la categoria percentuale più in crescita nel 2013 sia rappresentata da uomini italiani over 60. Questa analisi è confermata anche dai grafici CRT delle due figure seguenti.

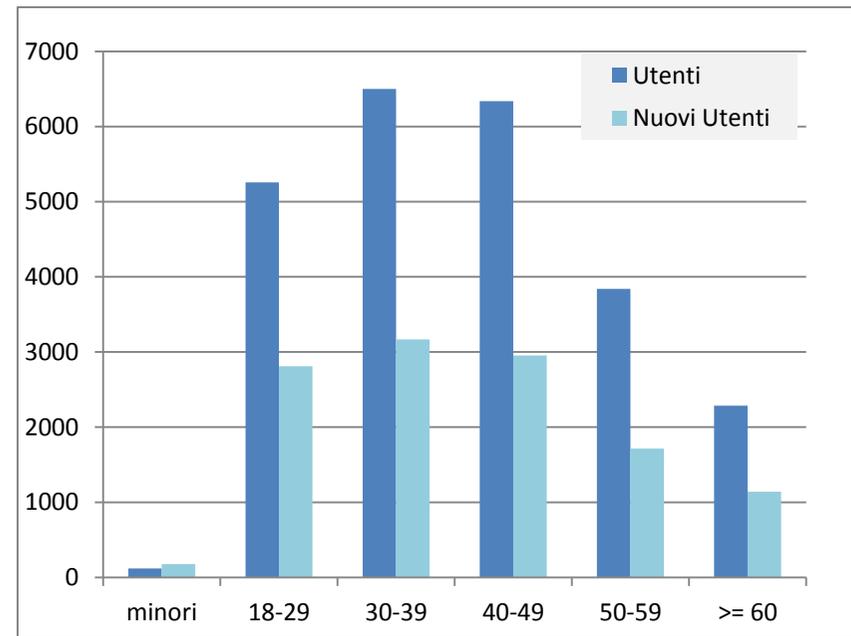
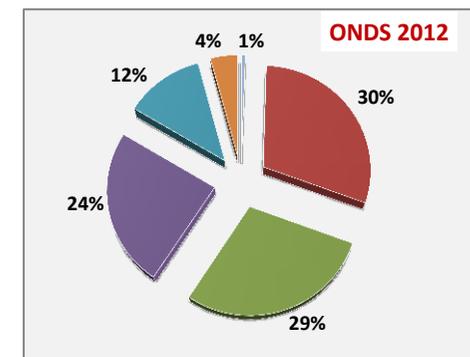


Figura 15 Suddivisione per età degli utenti degli Help Center nel 2013 per valore assoluto.



PROVENIENZA X ETÀ – CRT

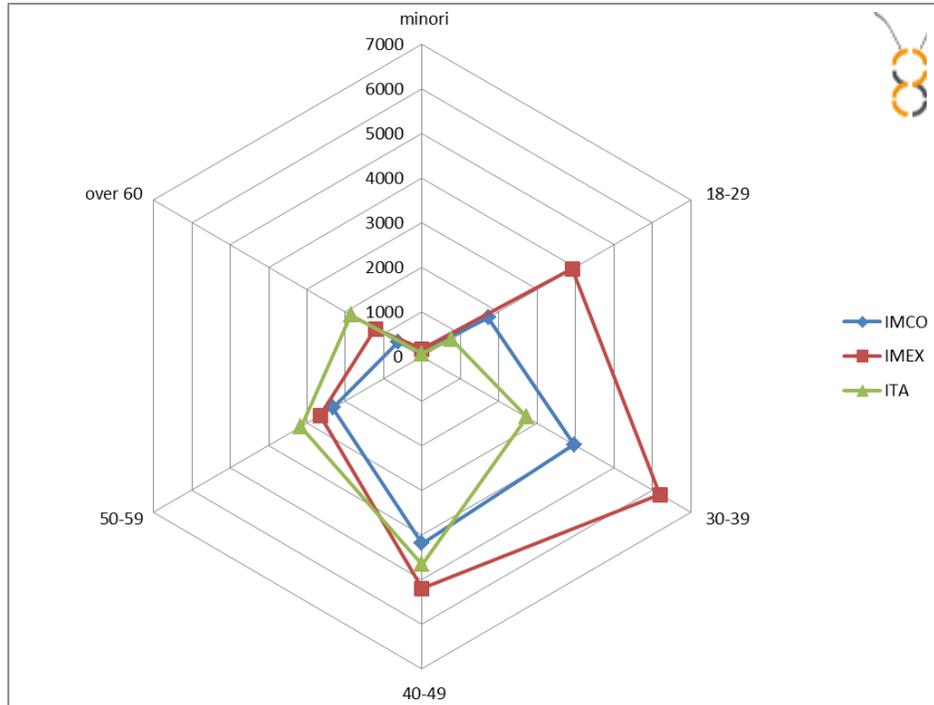


Figura 17. Provenienza per età, valori assoluti.

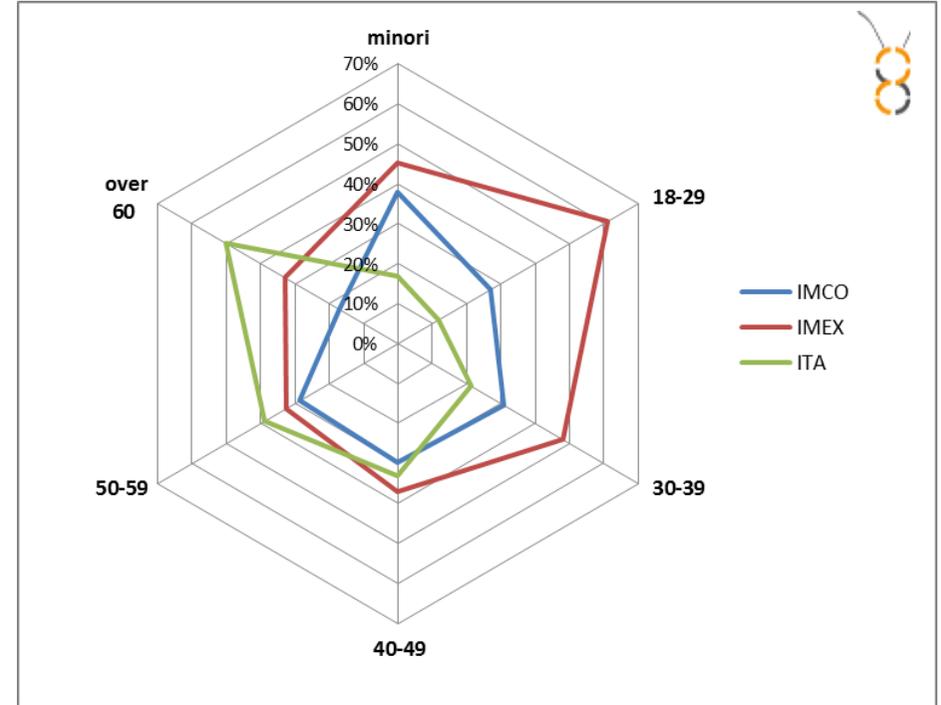


Figura 18. Provenienza x Età Valori percentuali.



ETÀ

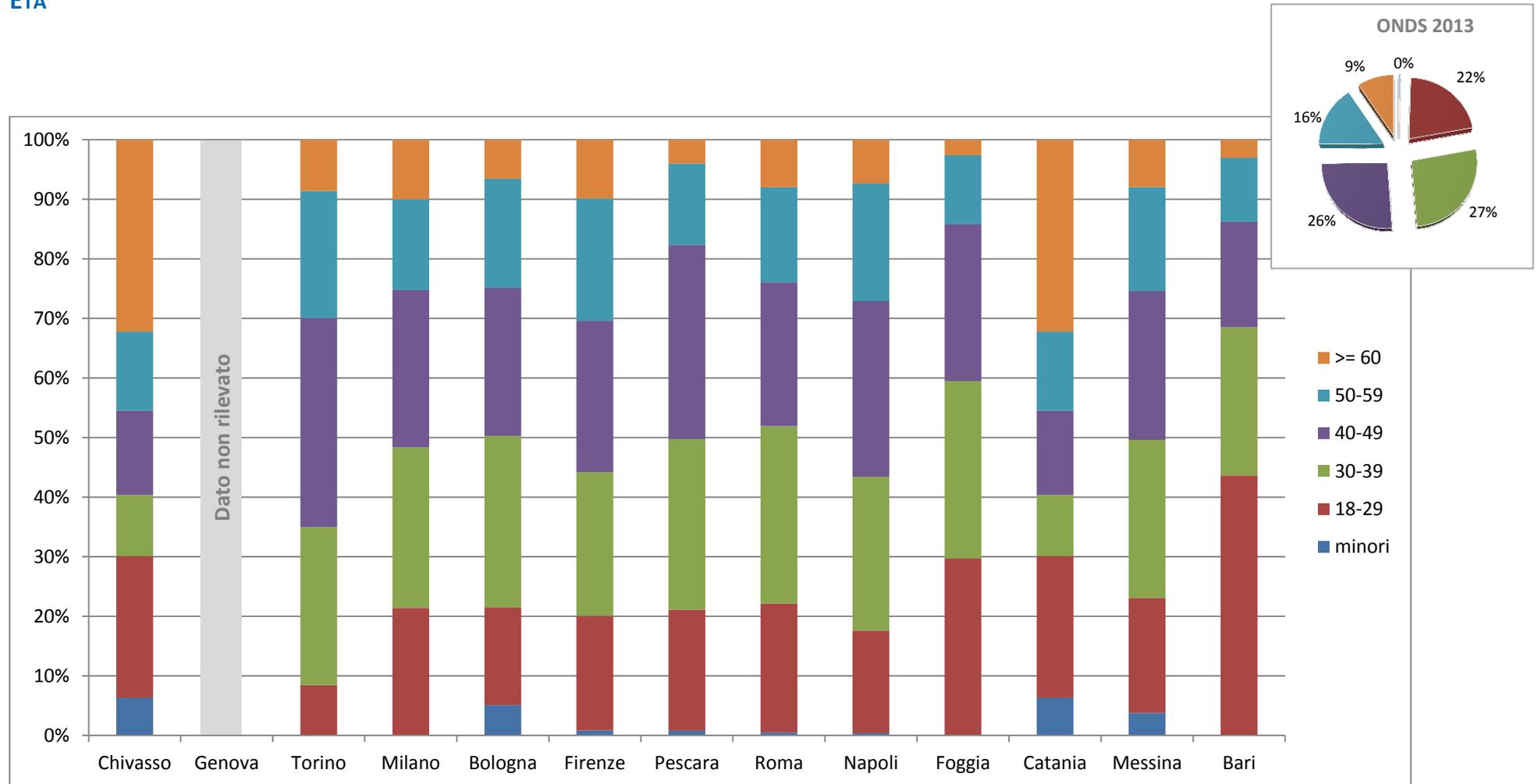


Figura 19. Dettaglio per città della suddivisione percentuale dell'età degli utenti Help Center nel 2013.

ETÀ DEGLI UTENTI PER CITTÀ DI RILEVAZIONE - CRT

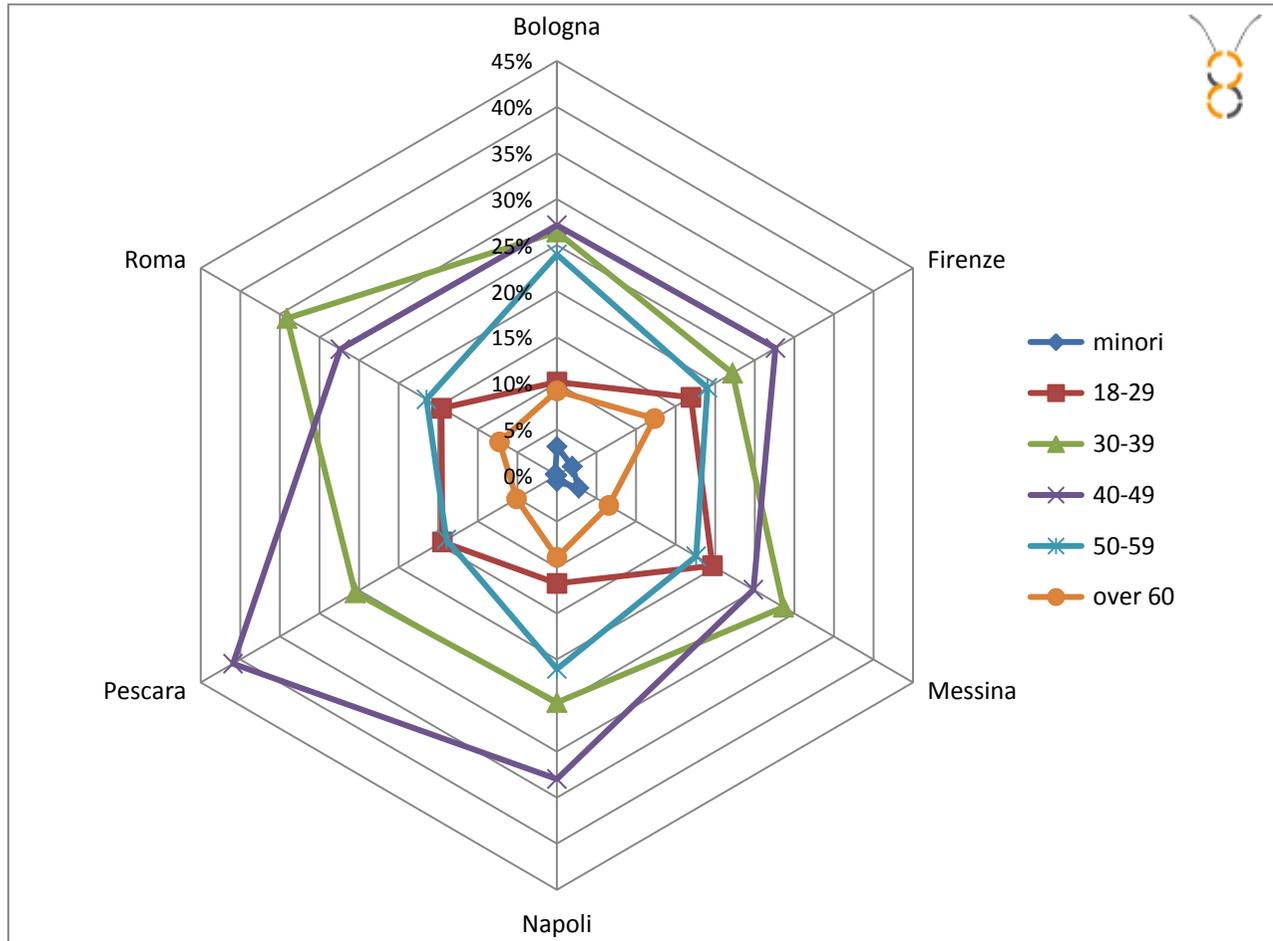


Figura 20. Distribuzione degli utenti per età tra le città che utilizzano Anthology – CRT.

I Bisogni espressi - CRT

L'analisi di questo indicatore è stata effettuata solo sui i centri che utilizzano il sistema Anthology in Real Time - CRT

BISOGNI ESPRESSI PER PROVENIENZA

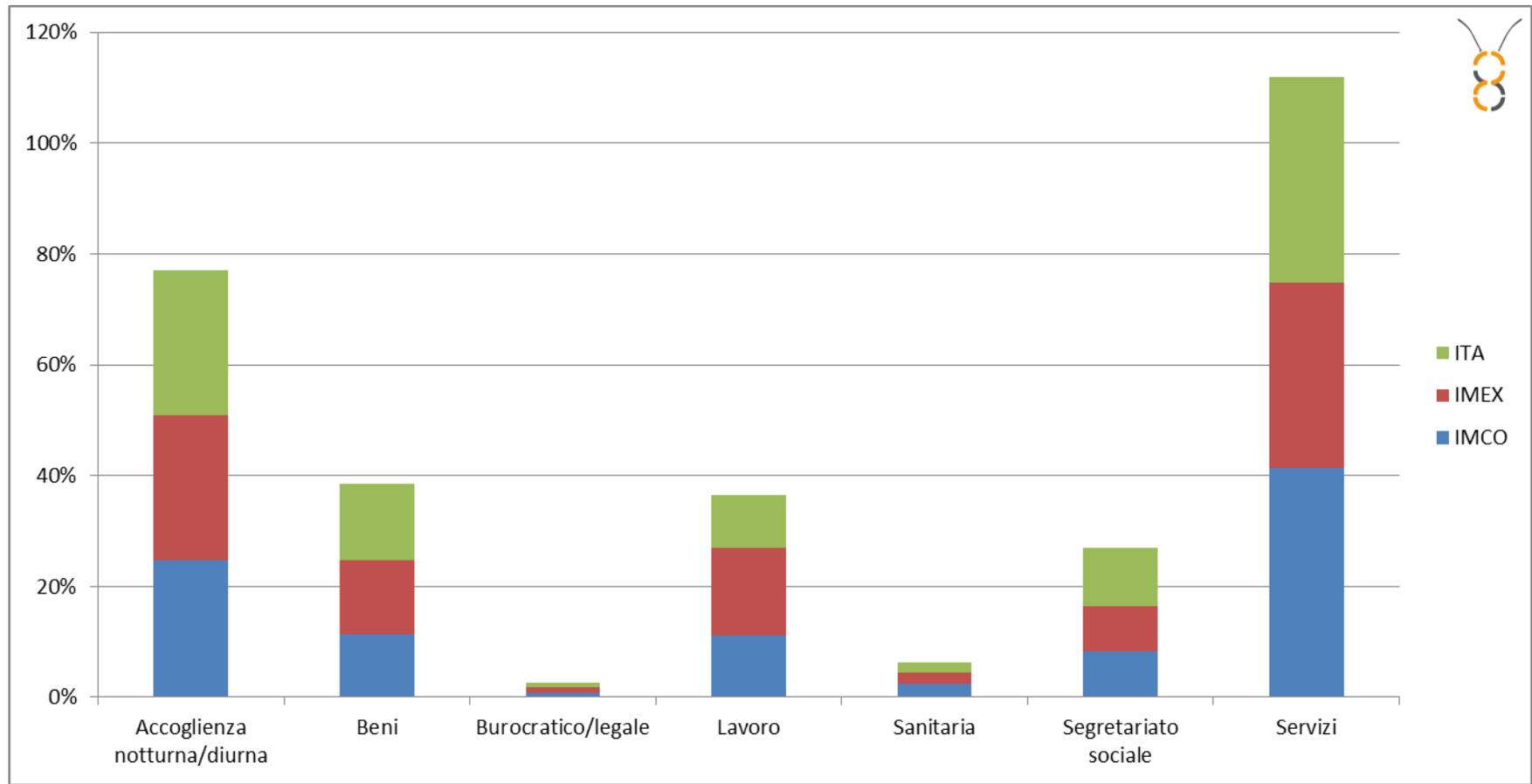


Figura 21. I bisogni maggiormente espressi dagli utenti risultano essere Servizi, Lavoro e Accoglienza. Interessante notare come il problema sanitario sebbene risulti tra le principali vulnerabilità rilevate, come dimostra il successivo grafico in fig. 28, non sempre viene espresso direttamente e quindi considerato come bisogno primario.

Nota: Le percentuali sono calcolate orizzontalmente considerando 1 la somma dei bisogni per provenienza (somma dei colori=100%)

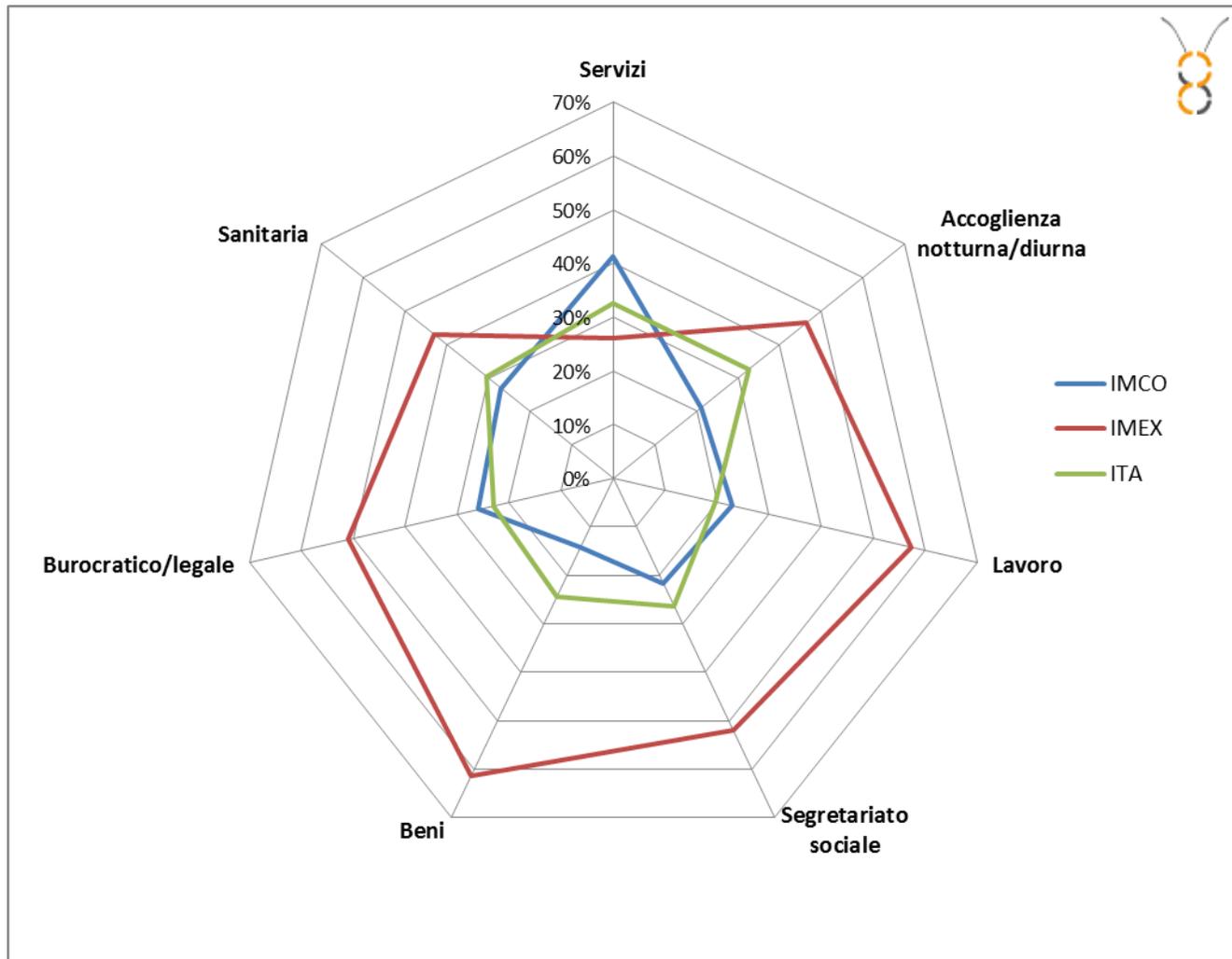


Figura 22. Distribuzione radiale percentuale della provenienza in funzione del bisogno.

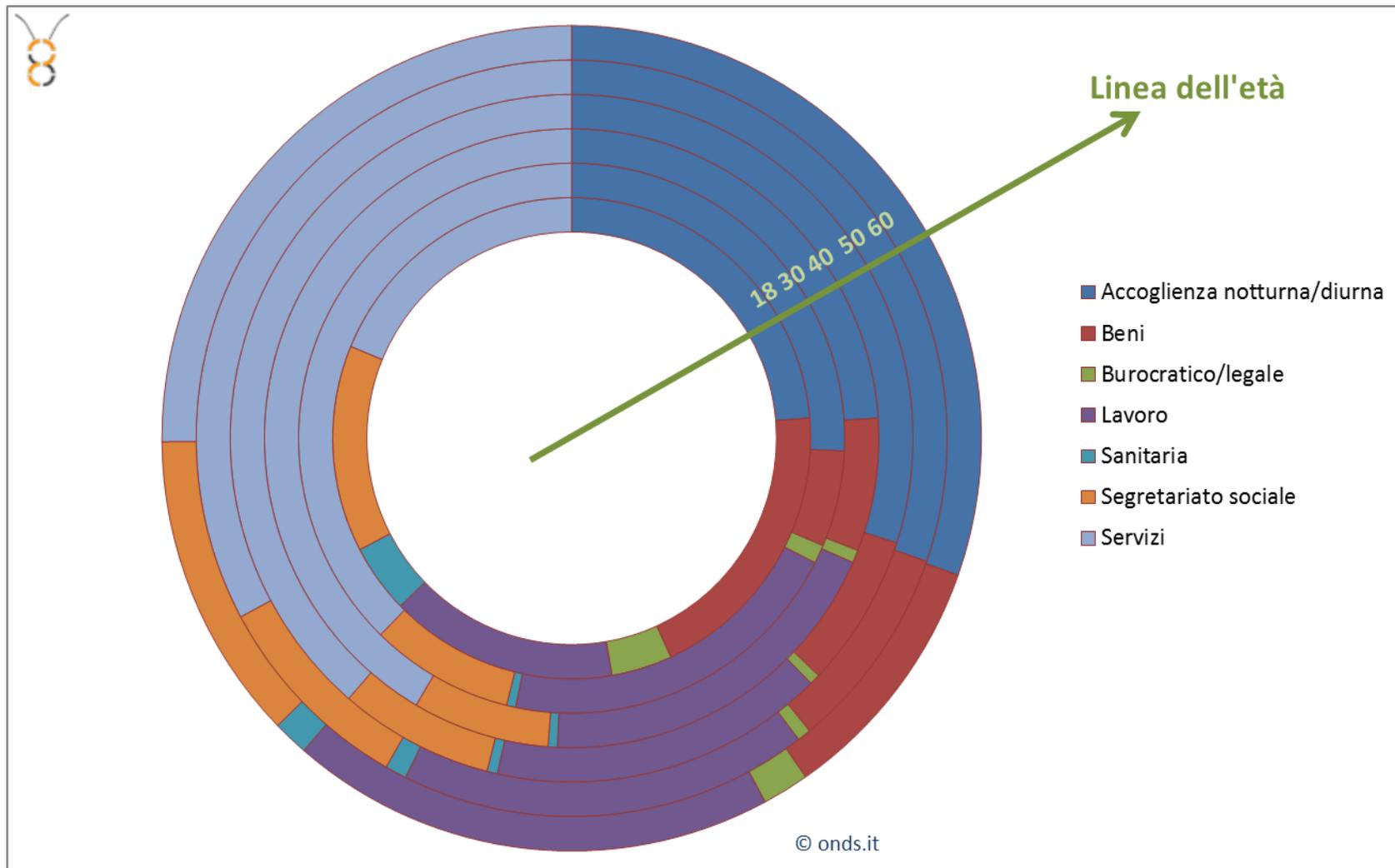
BISOGNI PER FASCE D'ETÀ

Figura 23. Bisogni espressi in funzione dell'età degli utenti.
Analisi effettuata solo sui i centri che utilizzano il sistema Anthology in Real Time – CRT.



BISOGNI PRINCIPALI X PROVENIENZA X CITTÀ

	BOLOGNA	FIRENZE	PESCARA	ROMA	NAPOLI	MESSINA
ITA	62% Beni 20% Servizi 9% Segretariato sociale 3% Sanitaria 3% Lavoro 3% Accoglienza notturna/diurna 1% Burocratico/legale	36% Segretariato sociale 27% Lavoro 15% Beni 13% Accoglienza notturna/diurna 5% Servizi 2% Burocratico/legale 2% Sanitaria	47% Servizi 46% Accoglienza notturna/diurna 4% Segretariato sociale 2% Beni 0% Lavoro 0% Sanitaria 0% Burocratico/legale	60% Servizi 26% Lavoro 6% Segretariato sociale 6% Accoglienza notturna/diurna 2% Beni 1% Sanitaria 1% Burocratico/legale	78% Accoglienza notturna/diurna 9% Segretariato sociale 9% Servizi 2% Lavoro 1% Burocratico/legale 1% Beni 0% Sanitaria	82% Servizi 11% Accoglienza notturna/diurna 6% Sanitaria 1% Beni 0% Lavoro 0% Burocratico/legale 0% Segretariato sociale
IMCO	50% Beni 23% Servizi 13% Segretariato sociale 5% Lavoro 5% Sanitaria 3% Accoglienza notturna/diurna 2% Burocratico/legale	45% Lavoro 25% Segretariato sociale 12% Beni 9% Accoglienza notturna/diurna 4% Servizi 3% Burocratico/legale 2% Sanitaria	48% Servizi 45% Accoglienza notturna/diurna 5% Segretariato sociale 2% Beni 0% Lavoro 0% Sanitaria 0% Burocratico/legale	79% Servizi 15% Lavoro 4% Accoglienza notturna/diurna 2% Segretariato sociale 1% Beni 0% Burocratico/legale 0% Sanitaria	83% Accoglienza notturna/diurna 7% Servizi 6% Segretariato sociale 2% Lavoro 1% Beni 1% Burocratico/legale 0% Sanitaria	87% Servizi 6% Sanitaria 5% Accoglienza notturna/diurna 2% Beni 0% Lavoro 0% Burocratico/legale 0% Segretariato sociale
IMEX	63% Beni 19% Servizi 10% Segretariato sociale 3% Lavoro 3% Sanitaria 1% Accoglienza notturna/diurna 1% Burocratico/legale	55% Lavoro 25% Segretariato sociale 13% Beni 3% Servizi 3% Accoglienza notturna/diurna 1% Burocratico/legale 0% Sanitaria	49% Servizi 45% Accoglienza notturna/diurna 5% Segretariato sociale 2% Beni 0% Lavoro 0% Sanitaria 0% Burocratico/legale	46% Servizi 34% Lavoro 12% Accoglienza notturna/diurna 5% Segretariato sociale 2% Beni 2% Burocratico/legale 1% Sanitaria	89% Accoglienza notturna/diurna 4% Servizi 3% Segretariato sociale 2% Lavoro 1% Beni 0% Burocratico/legale 0% Sanitaria	81% Servizi 8% Sanitaria 7% Accoglienza notturna/diurna 2% Burocratico/legale 1% Lavoro 1% Beni 0% Segretariato sociale

Tabella 4. Bisogni Primari espressi dagli utenti degli Help Center in funzione della provenienza Italiana (ITA), Comunitaria (IMCO) o Extracomunitaria (IMEX) Analisi CRT ossia effettuata solo sui i centri che utilizzano il sistema Anthology in Real Time.

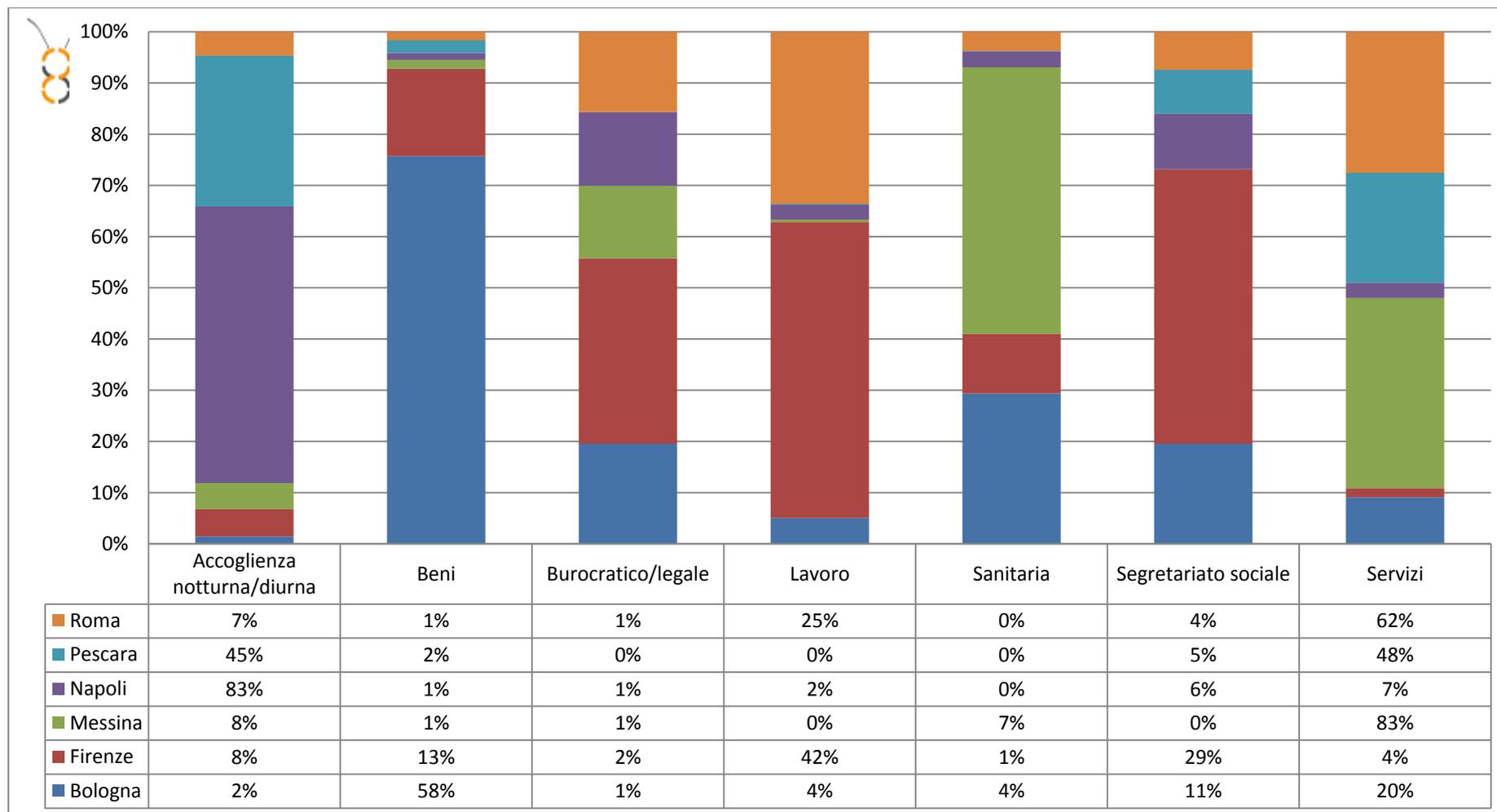
BISOGNI PER CITTÀ


Figura 24. Bisogni Primari espressi dagli utenti dei diversi Help Center in funzione della città Italiana.
 Analisi effettuata solo sui i centri che utilizzano il sistema Anthology in Real Time – CRT.

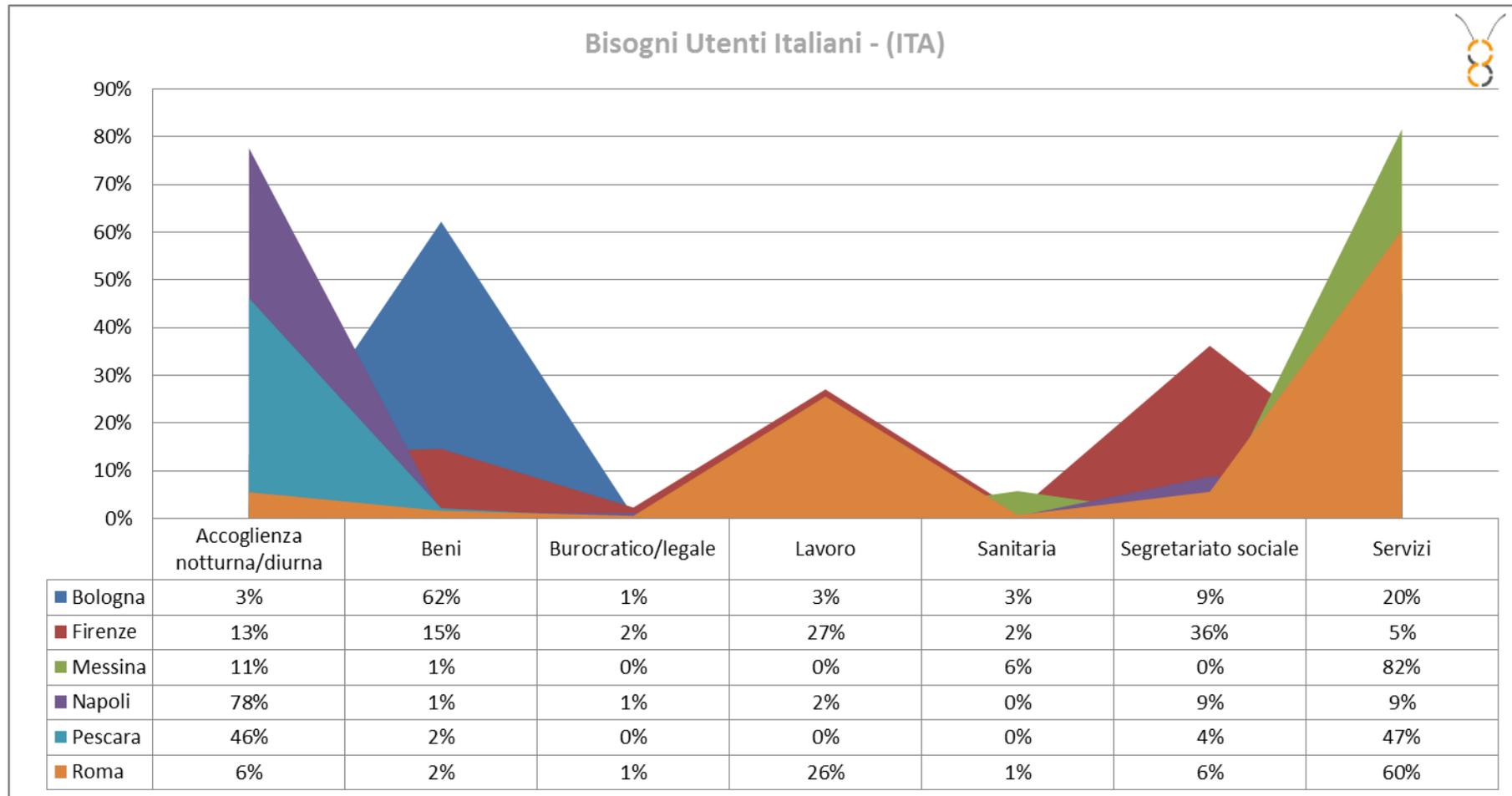
DETTAGLIO BISOGNI PER PROVENIENZA E PER CITTÀ


Figura 25. Dettaglio dei bisogni degli utenti italiani per città.

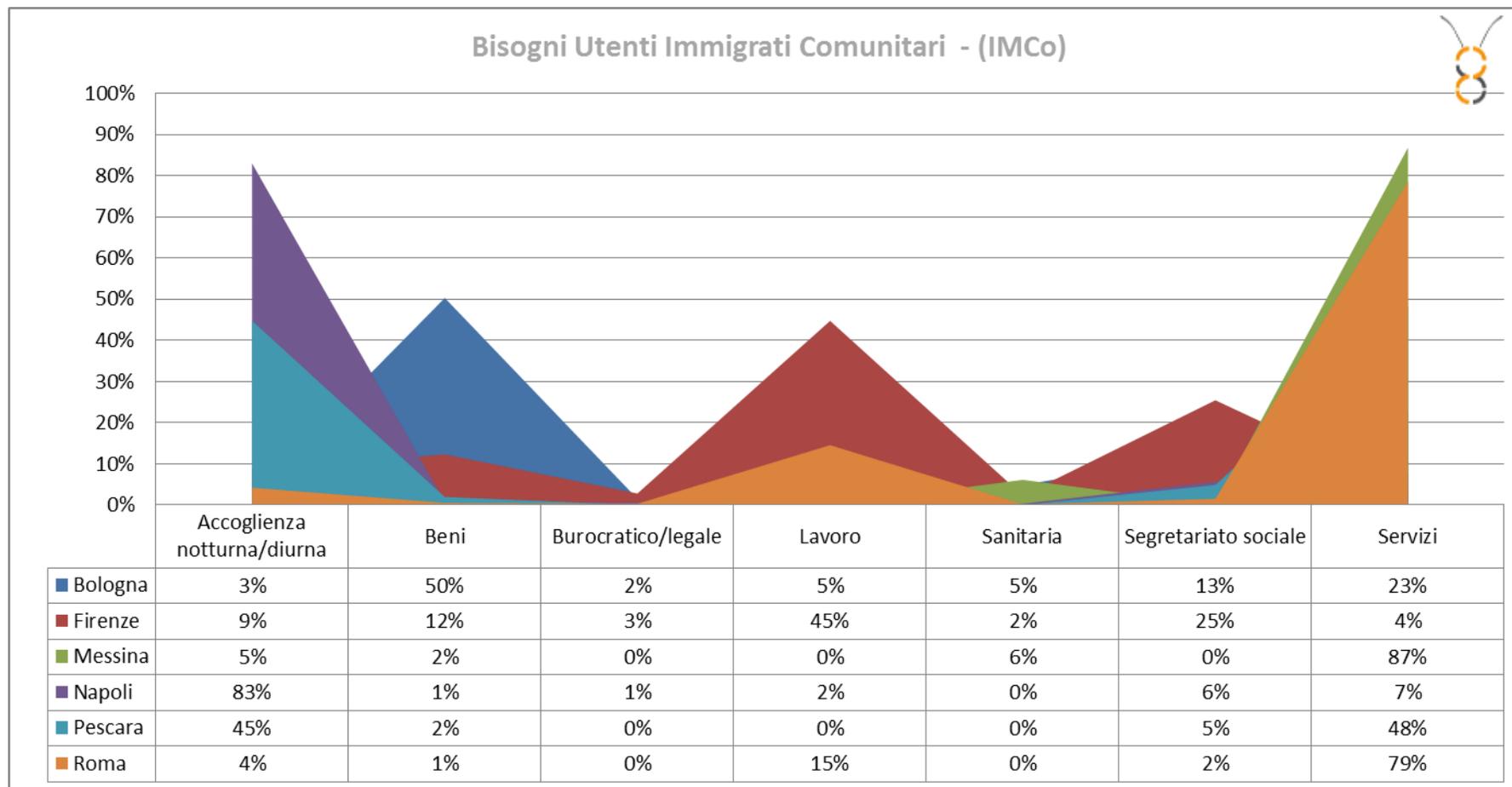


Figura 26. Dettaglio dei bisogni degli utenti Immigrati Comunitari per città.

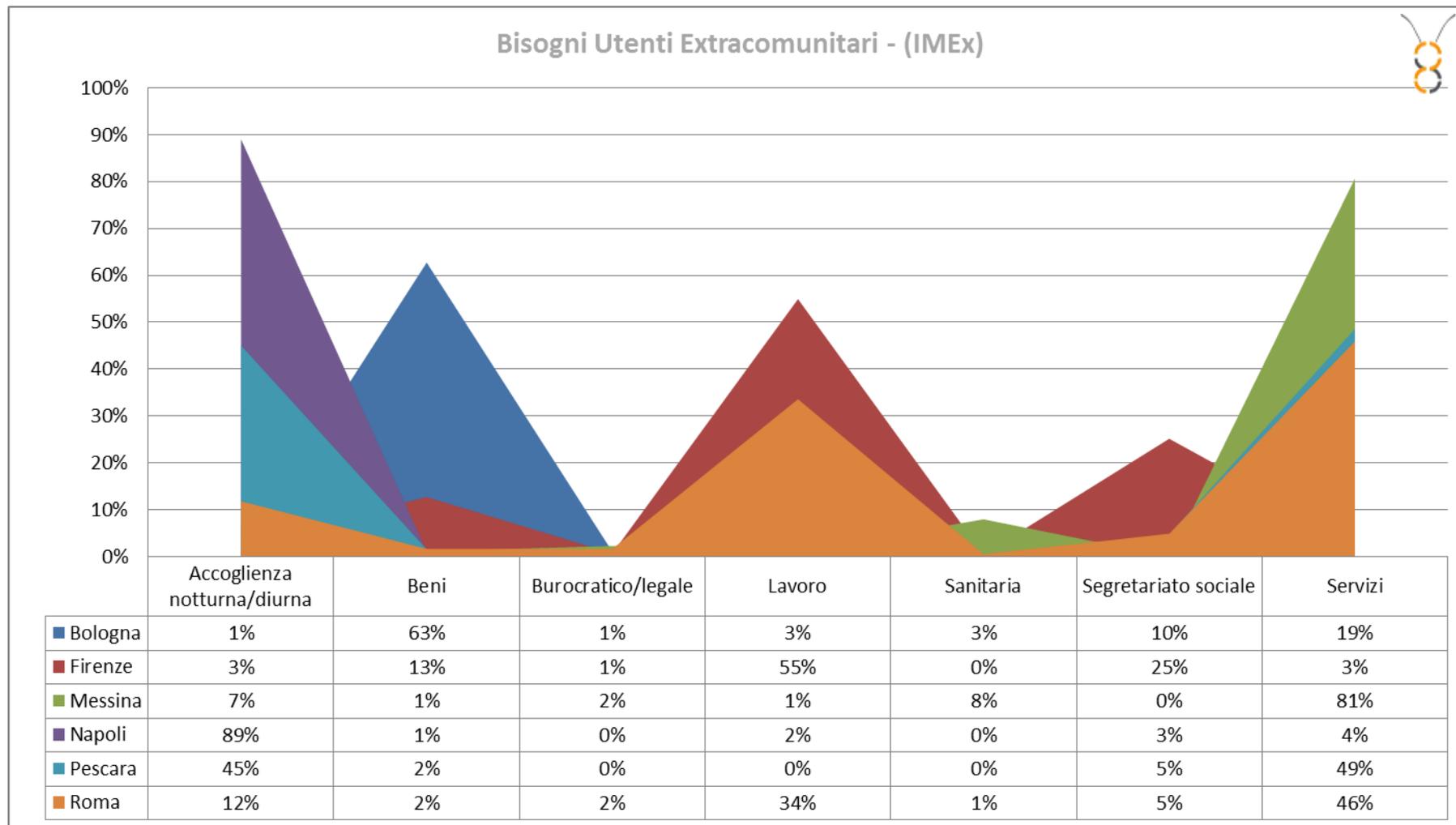


Figura 27. Dettaglio dei bisogni degli utenti Immigrati Extracomunitari per città.



Vulnerabilità - CRT

L'analisi di questo indicatore è stata effettuata solo sui i centri che utilizzano il sistema Anthology in Real Time - CRT

La rilevazione delle vulnerabilità non avviene attraverso l'espressione diretta del bisogno da parte dell'utente, ma dalla rilevazione sociale dell'operatore che effettua il colloquio, ed il suo inserimento successivo nella scheda utente del sistema Anthology. Questo elemento, oltre che per analisi di contesto che possono risultare particolarmente interessanti, risulta utile agli operatori per gestire la presa in carico della persona nella sua complessità. Sapere infatti che la persona che abbiamo di fronte ha subito una violenza o che è appena uscito dal carcere, senza necessità di chiederglielo di nuovo, può facilitare certamente la costruzione del rapporto di fiducia tra utente ed operatore. Il campione di analisi non è altissimo (3324 rilevazioni effettuate sui 5999 utenti dei centri che usano Anthology in Real Time), in quanto l'indicatore è stato inserito nel sistema solo in un secondo momento e non ha dato ancora la possibilità agli operatori di prendere confidenza con la sua rilevazione, vista anche la particolarità del tema. Abbiamo comunque ritenuto utile presentare una analisi seppur generale dei dati raccolti anche per raccogliere spunto per futuri approfondimenti da realizzare nel rapporto del prossimo anno.

Nell'analisi sono state fatte delle abbreviazioni in particolare per i seguenti indicatori:

Abbreviazione	Indicatore
<i>Salute</i>	Motivi personali: bisogno di supporto/dipendenza/salute
<i>Alloggio</i>	Fine contratto/ alloggio non idoneo/ mancanza di alloggio
<i>Dimissione da FA CA OP</i>	Dimissione da istituto/forze armate, carcere, ospedale psichiatrico ecc.
<i>Immigrazione</i>	<i>Vulnerabilità rilevata da una condizione migratoria complessa</i>

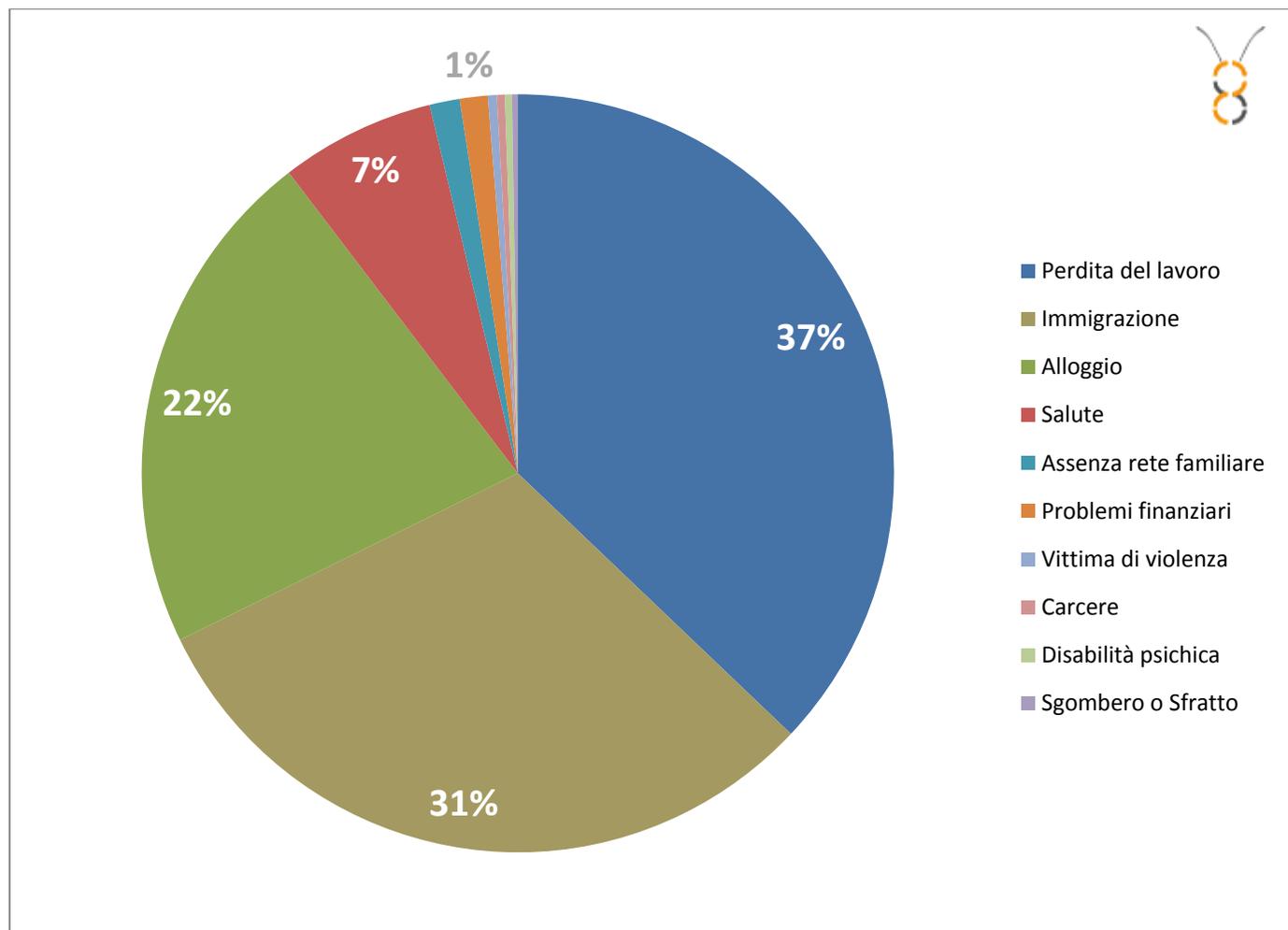
PRINCIPALI VULNERABILITÀ NEI CENTRI IN REAL TIME - CRT

Figura 28. Le principali vulnerabilità rilevate su un campione del 50% degli utenti dei centri in Real Time è il lavoro, seguito dal percorso migratorio complesso, quindi la mancanza o il rischio di perdita del proprio alloggio, mentre il quarto indicatore di vulnerabilità è determinato da una problematica sanitaria.

VULNERABILITÀ PER PROVENIENZA

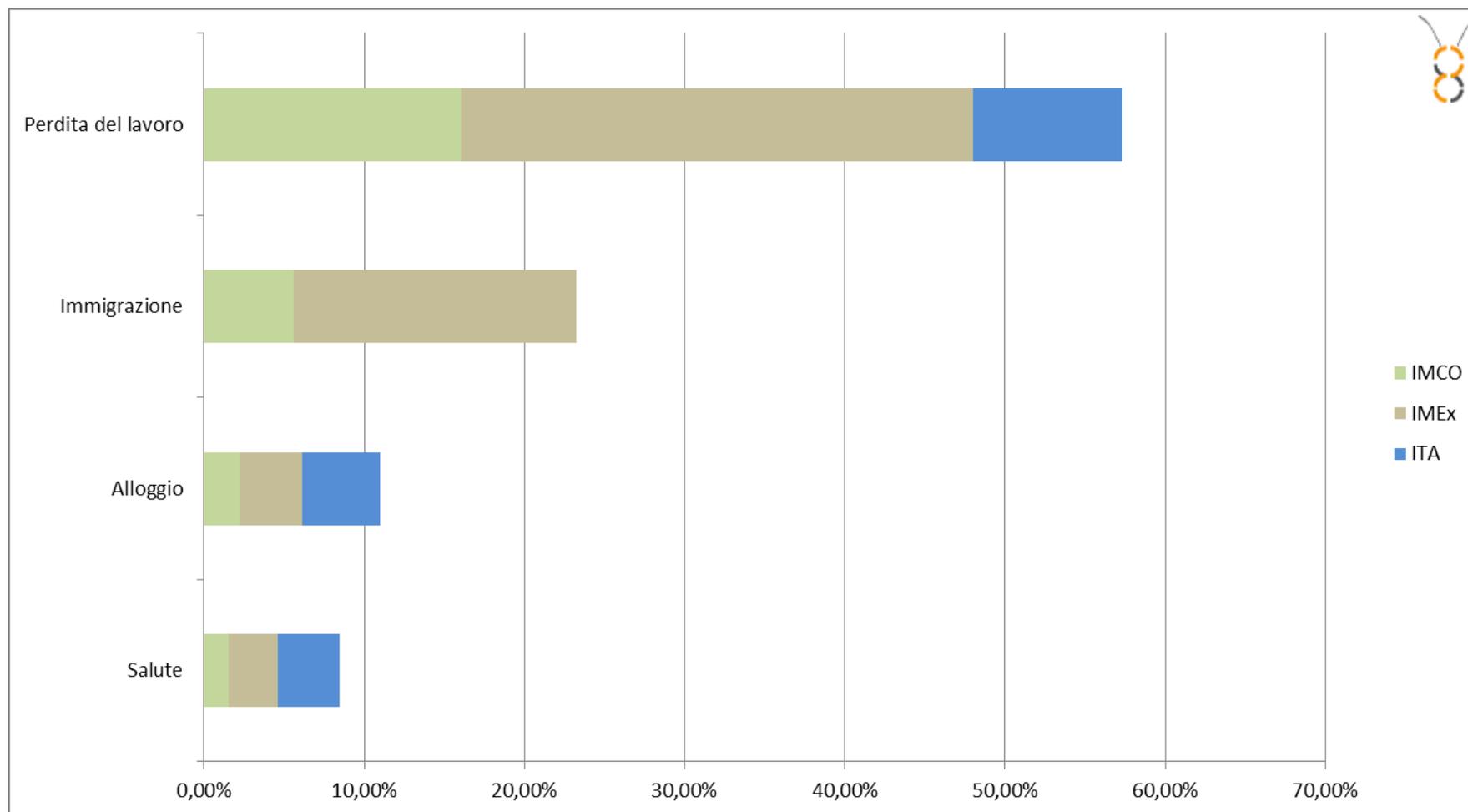


Figura 29. Principali vulnerabilità del campione analizzato nelle città in Real Time in funzione della provenienza.

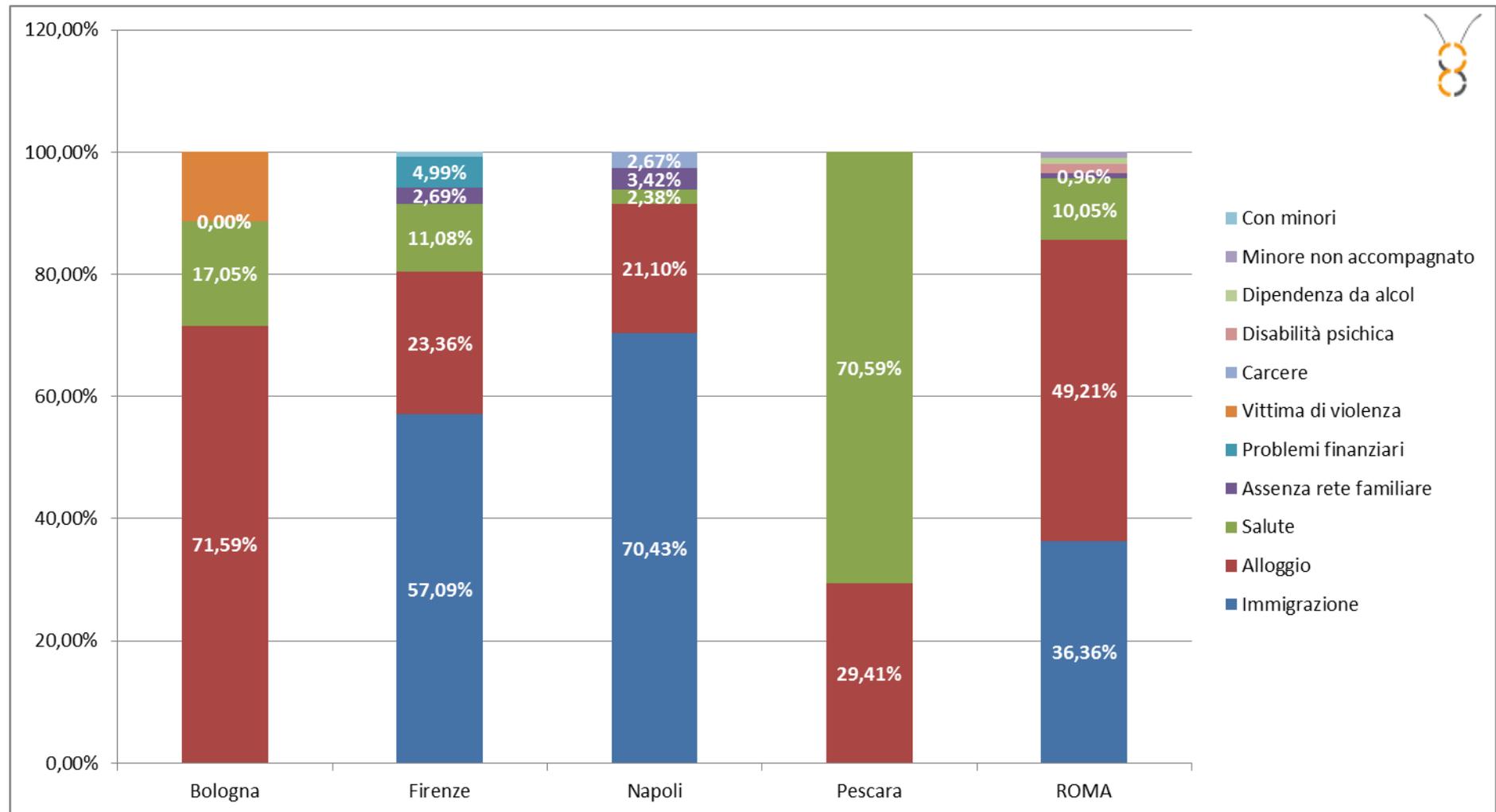
DISTRIBUZIONE VULNERABILITÀ PER CITTÀ DI RILEVAZIONE

Figura 30. Principali Vulnerabilità rilevate nei centri in Real Time della Rete ONDS ordinati per città.

DISTRIBUZIONE VULNERABILITÀ PER TIPOLOGIA

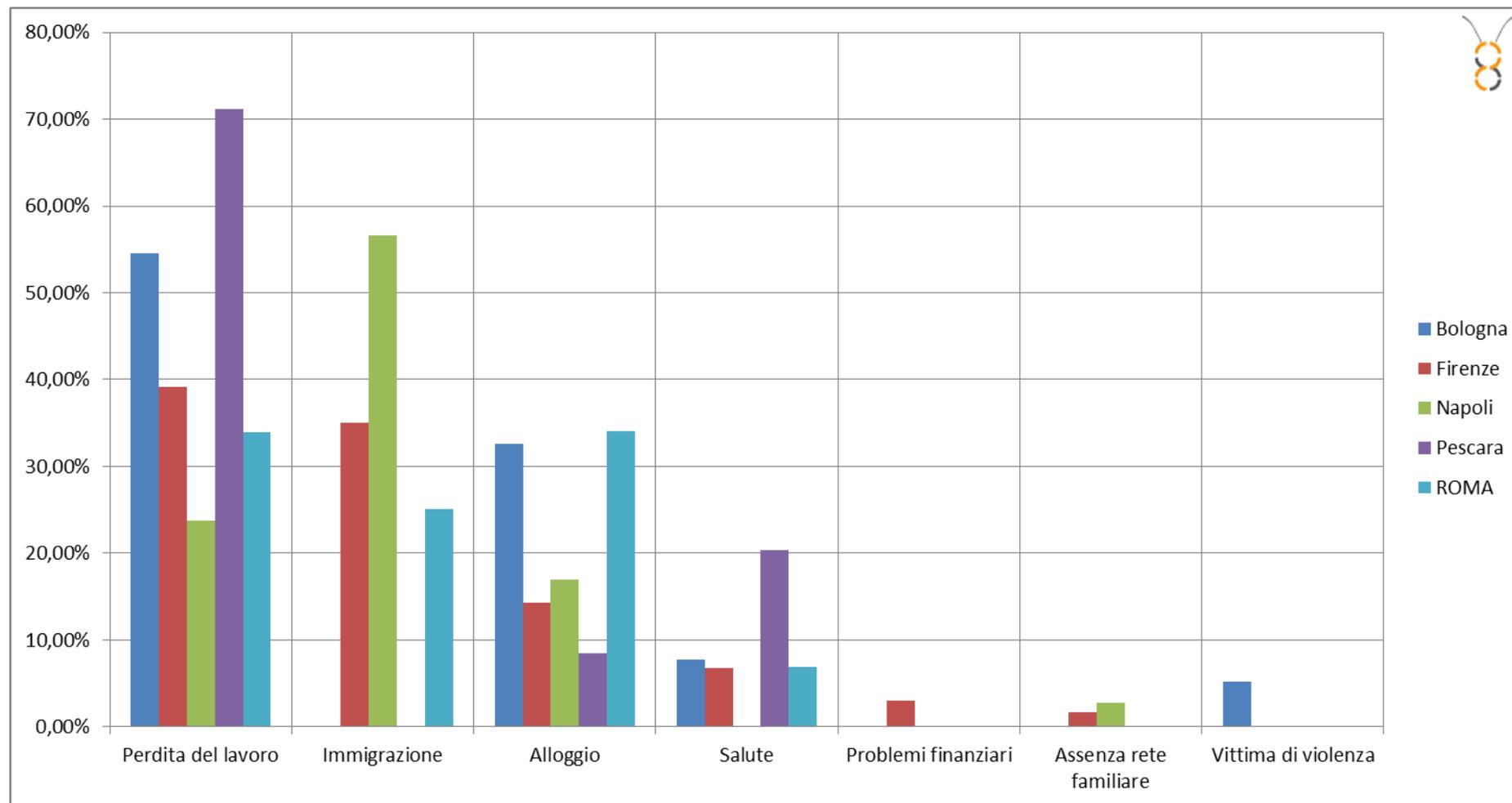


Figura 31. Principali Vulnerabilità rilevate nei centri in Real Time della Rete ONDS per tipologia.

DISTRIBUZIONE VULNERABILITÀ PER ETÀ

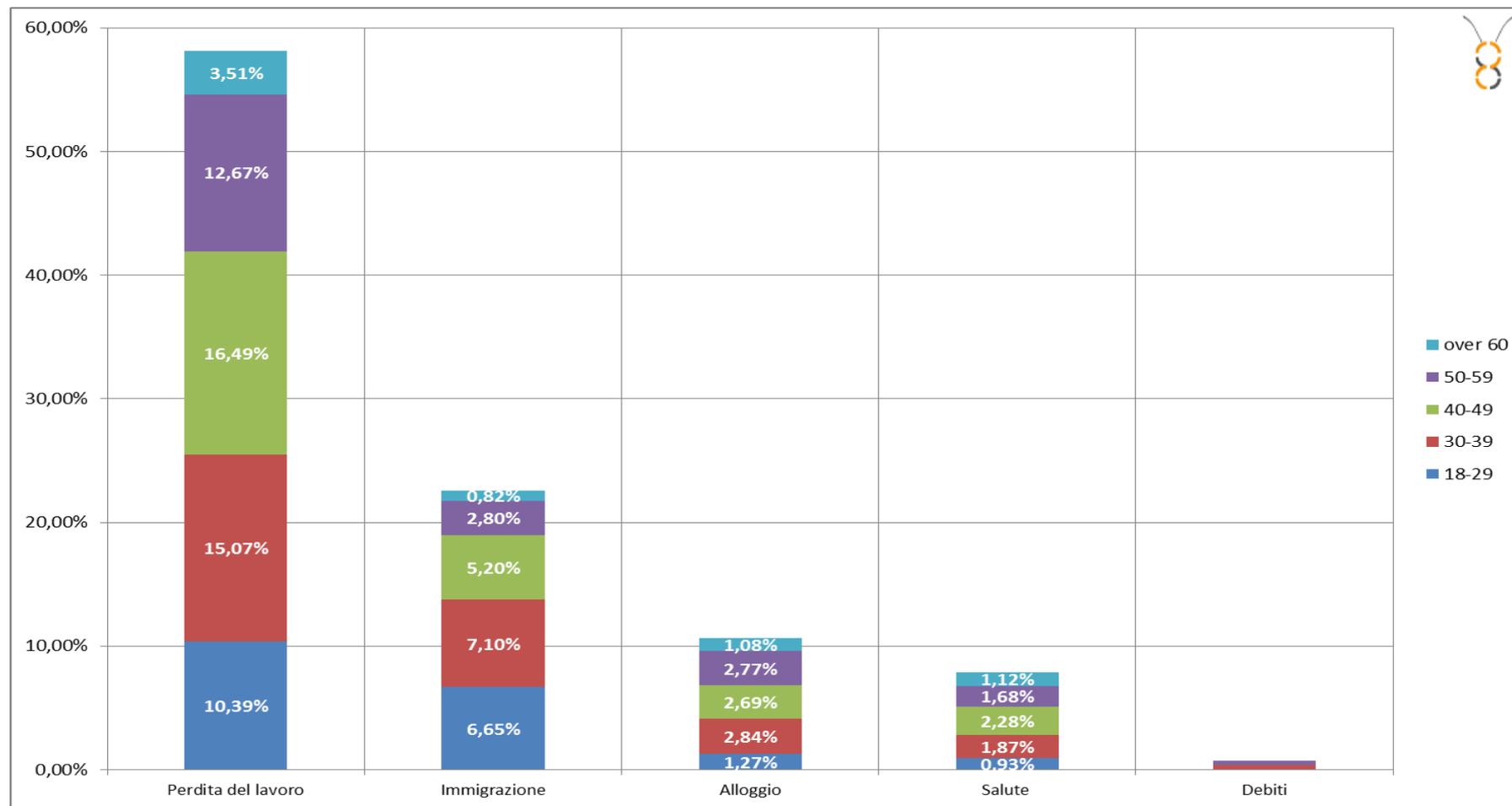


Figura 32. La distribuzione delle vulnerabilità per età dimostra una maggior problematica rilevata per la perdita del lavoro nell'età tra i 40 ed i 49 anni seguita da 30-39. Nella vulnerabilità migratoria prevale la fascia tra i 18 ed i 40 anni a testimonianza ulteriore della giovane età della popolazione immigrata.



Ethos: La condizione alloggiativa delle persone senza dimora

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha sviluppato una classificazione sulle persone senza dimora, attraverso una griglia di indicatori che fanno riferimento alla grave esclusione abitativa; il nome di questa classificazione è ETHOS⁷.

ETHOS parte dalla comprensione di alcuni concetti: esistono tre aree che vanno a costituire l'abitare, in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo importante fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora.

Quindi per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche: avere uno spazio abitativo (o appartamento) adeguato sul quale una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (area fisica); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate (area sociale); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (area giuridica).

L'assenza di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di grave esclusione abitativa:

- persone senza tetto
- persone prive di una casa
- persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa
- persone che vivono in condizioni abitative inadeguate.

Tutte le quattro categorie stanno comunque ad indicare l'assenza di una (vera) abitazione.

ETHOS perciò classifica le persone senza dimora e in grave marginalità in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in 13 categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema.

Il sistema Anthology, utilizza per la classificazione della condizione alloggiativa delle persone incontrate lo standard Ethos. Nei prossimi grafici presentiamo un esempio di analisi di questo indicatore nei centri della rete ONDS di Bologna, Firenze, Pescara, Roma Napoli, Messina che utilizzano Anthology in Real Time (CRT).

⁷ Per approfondimenti si veda: <http://www.feantsa.org/spip.php?article120>

CONDIZIONE ALLOGGIATIVA ETHOS PER PROVENIENZA - CRT

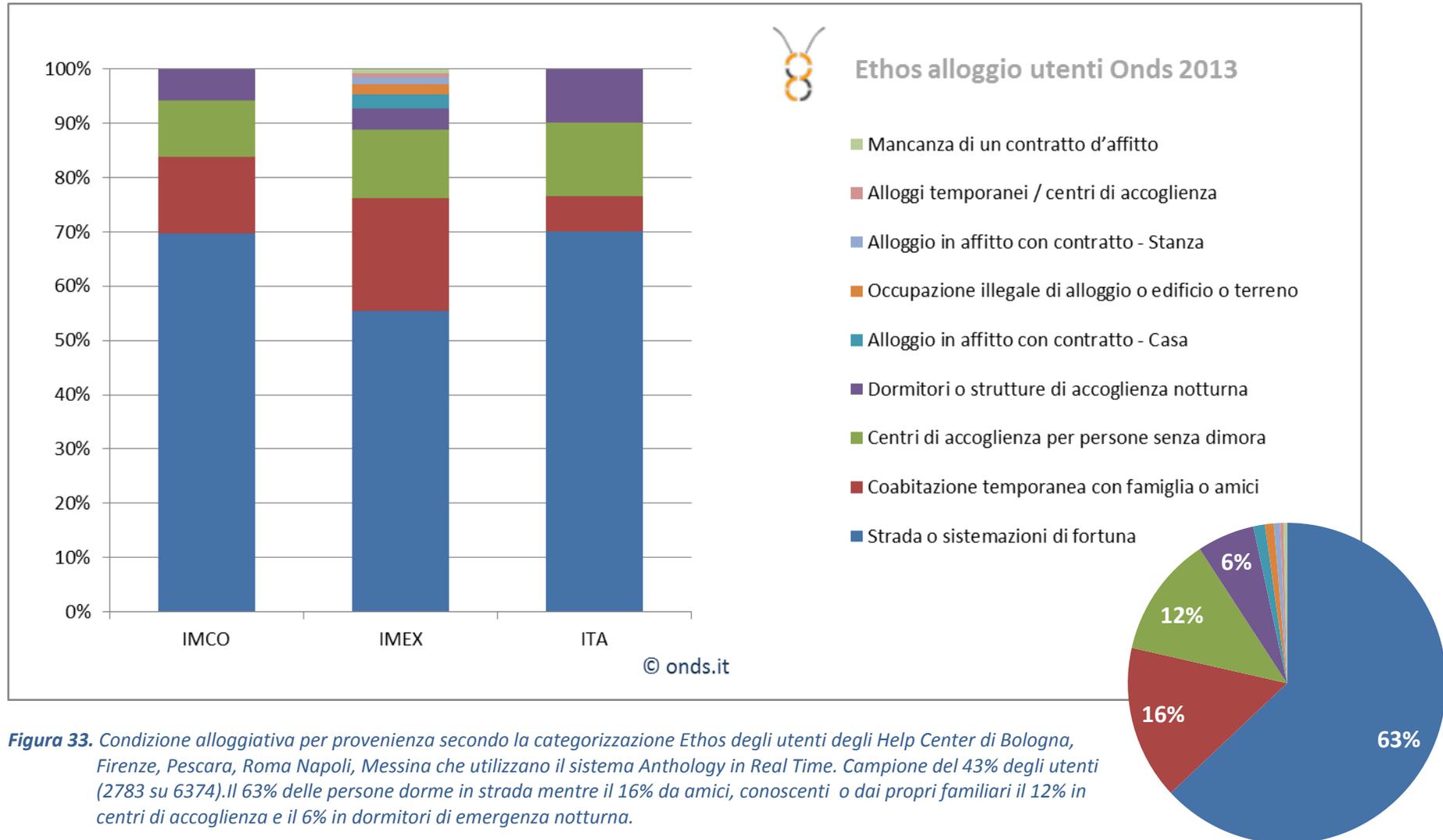


Figura 33. Condizione alloggiativa per provenienza secondo la categorizzazione Ethos degli utenti degli Help Center di Bologna, Firenze, Pescara, Roma Napoli, Messina che utilizzano il sistema Anthology in Real Time. Campione del 43% degli utenti (2783 su 6374). Il 63% delle persone dorme in strada mentre il 16% da amici, conoscenti o dai propri familiari il 12% in centri di accoglienza e il 6% in dormitori di emergenza notturna.

CONDIZIONE ALLOGGIATIVA ETHOS PER CITTÀ DI RILEVAZIONE - CRT

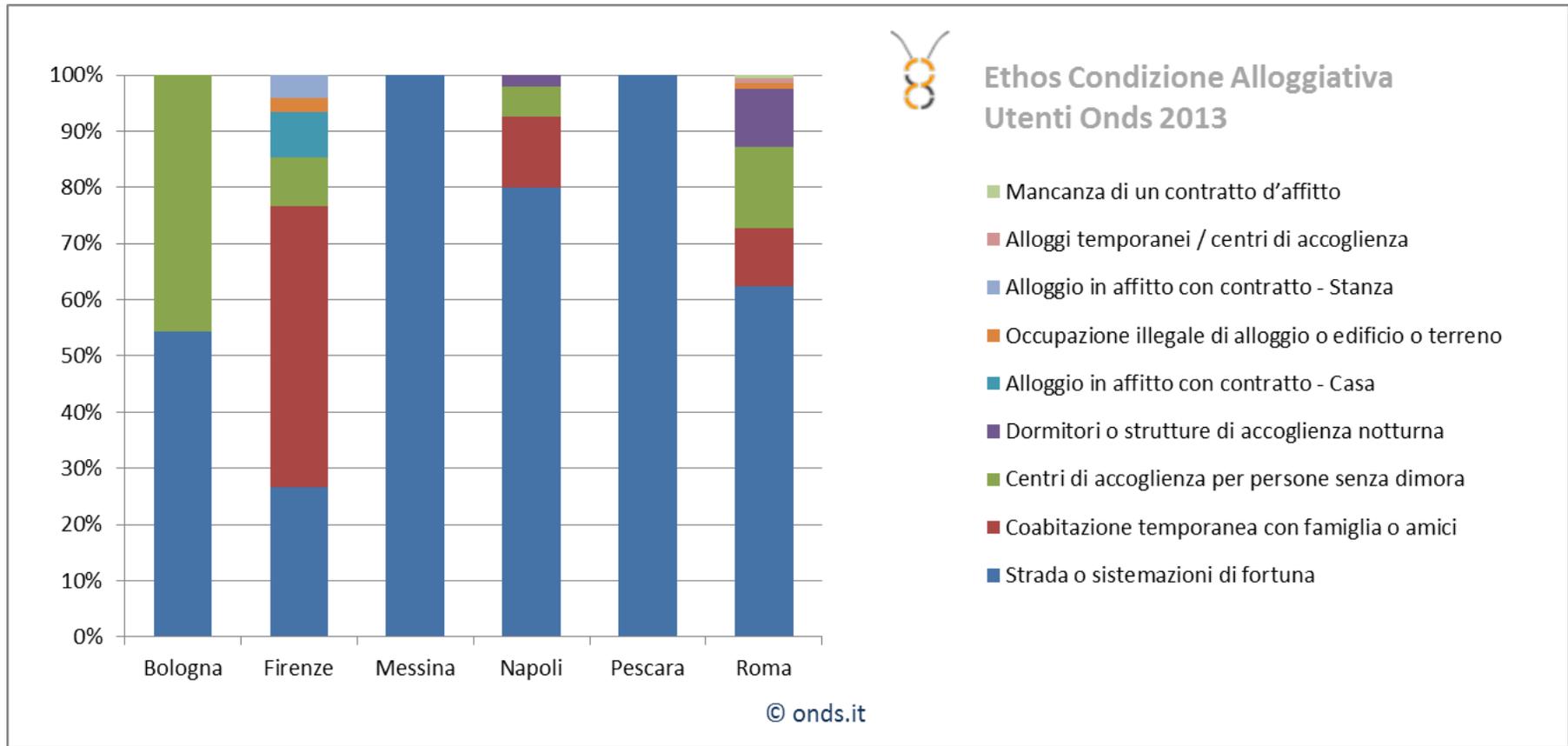


Figura 34. Condizione alloggiativa per città secondo la classificazione Ethos degli utenti della rete ONDS nei centri in Real Time di Bologna, Firenze, Pescara, Roma Napoli, Messina.

PARTE SECONDA : I CENTRI SI RACCONTANO

Al di là dell'aumento di alcuni dati percentuali, dalle valutazioni dei singoli centri della rete ONDS , che riportiamo assieme alle tabelle dei singoli centri in questa sezione, sembra che i grandi temi del disagio sociale che interessa le stazioni siano gli stessi che avevano caratterizzato il 2012: mancanza di lavoro, povertà sanitaria, immigrazione, tagli ai servizi; unico fatto è che la loro sempre maggiore evidenza ci pone di fronte a delle responsabilità da cui non possiamo esimerci. I cambiamenti a livello politico ed amministrativo degli ultimi tre anni non hanno ancora inciso sulle grandi questioni che frenano lo sviluppo occupazionale del Paese. I servizi sociali si trovano a gestirne le conseguenze con sempre maggiore povertà di mezzi, tanto da divenire, per certi aspetti, quasi inefficaci.

Per parafrasare l'articolo primo della nostra Costituzione, dobbiamo ammettere che l'Italia oggi è una Repubblica "sfondata" sul lavoro. Un Paese, cioè, dove la mancanza del suo fondamento primario ha prodotto un malessere sociale che ha conseguenze disastrose sulle persone e sulle famiglie più fragili e che porta con sé danni collaterali, come depressione, rottura dei legami affettivi, gioco d'azzardo patologico, usura.

I centri della rete, che pur si sono dotati, negli anni, di professionalità sempre più formate all'orientamento lavorativo, alla compilazione di curriculum, alla stipula di accordi per tirocini formativi, alla costruzione, anche con fondi dell'Unione Europea, di partnership funzionali all'individuazione di posti disponibili, condividono con gli utenti la frustrazione dei pochi risultati tangibili. Dall'assistenza legale alla vittima del "lavoro grigio" di Foggia, ai tirocini e borse lavoro attivati a Bologna e a Firenze, all'accoglienza protetta di Napoli nei confronti di padri di famiglia disoccupati, negli Help Center si sperimenta tutto il possibile, ben al di là della funzione di orientamento loro propria.

C'è bisogno di misure di sostegno specifiche e preventive, dal potenziamento dei sussidi per chi perde il lavoro, prima che finisca in strada, alla creazione di strutture residenziali a basso costo, per chi il lavoro non l'ha perso del tutto, ma non riesce a far fronte ai costi dell'affitto, per evitare che il sistema dell'accoglienza, già saturo, debba soccombere all'impatto dei tanti disoccupati senza sostegno familiare.

Il tema sanitario è un altro punto cruciale. La popolazione senza dimora invecchia e si ammala di tutte quelle patologie croniche, che degenerano rapidamente, se non seguite con attenzione. Curarsi in strada è difficilissimo, soprattutto per chi ha bisogno di un luogo protetto dove stare al caldo, al



fresco, coricato, lontano dai germi; oppure dove riabilitarsi dopo un intervento, o dove conservare un medicinale. Alcuni centri diurni o notturni cercano di integrare nei propri servizi anche la cura: nella rete ONDS si potenziano le unità di strada sociosanitarie, come a Roma o a Milano, o raddoppiano gli interventi del gabinetto dentistico volontario, come a Genova. Ma è urgentissimo facilitare l'accoglienza presso strutture residenziali sanitarie, oppure creare centri diurni e notturni che siano in grado di gestire utenti malati, senza gravare sugli ospedali.

Lasciamo per ultimi gli immigrati: oltre il 70% delle persone in difficoltà che si incontrano nelle stazioni. Gli sbarchi in Sicilia mettono alla prova la tenuta dei centri di Catania e Messina, oltre a creare non pochi problemi in altre città e stazioni, da Siracusa a Reggio Calabria.

I numeri alti, tuttavia, non sono solo quelli degli africani. Tanti sono anche gli immigrati comunitari, rumeni anzitutto, i quali hanno storie e bisogni diversi.

Occorre distinguere tra quanti sono appena arrivati in Italia, o gli aventi diritto a protezione umanitaria e coloro il cui progetto migratorio è fallito, in prevalenza per la mancanza di lavoro, come denunciano, tra gli altri, Napoli e Milano.

L'approccio, nei loro confronti, è necessariamente diverso. Le strutture di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo sono molto al di sotto delle necessità: potenziandole, si ridurrebbe quasi totalmente l'impatto sulla stazione, particolarmente evidente a Roma Termini e a Milano Centrale.

Per quanti, invece, hanno fallito nel loro tentativo di costruirsi un futuro nel nostro Paese, gli interventi necessari non sono dissimili da quelli che occorrerebbero per gli italiani, tanto più che spesso si tratta di persone che vivono qui da diversi anni, hanno famiglia, figli a scuola. Rimpatriare non è quasi mai un'opzione contemplata, anche se è in aumento, come leggiamo a Firenze, chi cerca il modo di ottenere un biglietto per far ritorno a casa.



Chivasso

DATI



Anthology dal
02/05/2013

HC CHIVASSO	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	194	269	14	52	50	55	106	749
TOTALE UTENTI	103	80	4	38	36	38	39	346
uomini	77	48	2	24	18	25	27	228
donne	26	32	2	13	18	13	12	117
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	1	0	0	0	1
italiani	7	8	0	7	0	6	6	35
stranieri comunitari	11	22	2	12	17	13	9	87
stranieri extracomunitari	7	22	2	6	18	18	22	101
NR	78	28	0	13	1	1	2	123
minori	3	15	0	1	1	0	1	21
18-29	6	17	2	3	13	17	15	79
30-39	3	10	0	5	6	4	6	34
40-49	7	12	0	7	4	5	10	47
50-59	6	8	2	7	7	9	5	44
>= 60	78	18	0	2	5	3	1	107
NR	0	0	0	13	0	0	1	14
TOTALE NUOVI UTENTI	101	70	3	22	28	31	35	297
uomini	77	42	2	11	17	22	25	202
donne	24	28	1	11	11	9	10	95
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	7	8	0	7	0	5	6	34
stranieri comunitari	9	15	1	8	10	9	7	60
stranieri extracomunitari	7	19	2	6	17	16	21	93
NR	78	28	0	1	1	1	1	110
minori	3	15	0	1	1	0	1	21
18-29	6	16	2	3	13	14	15	75
30-39	3	6	0	4	4	4	6	27
40-49	7	10	0	6	2	4	7	37
50-59	5	7	1	7	4	6	5	35
>= 60	77	16	0	1	4	3	1	102
NR	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIE								Forza Media
accessi al giorno	14,9	20,7	1,1	4,0	3,8	4,2	8,2	4,8
utenti al giorno	7,9	6,2	0,3	2,9	2,8	2,9	3,0	2,2
nuovi utenti al giorno	7,8	5,4	0,2	1,7	2,2	2,4	2,7	1,9
accessi per ora di apertura	7,5	10,3	0,5	2,0	1,9	2,1	4,1	2,4
utenti per ora	4,0	3,1	0,2	1,5	1,4	1,5	1,5	1,1
nuovi utenti per ora	3,9	2,7	0,1	0,8	1,1	1,2	1,3	1,0

IL DISAGIO SI CONSOLIDA

L'Help Center di Chivasso, nel 2013, ha visto il potenziamento delle sue attività, soprattutto per quel che riguarda la mensa e l'aumento degli spazi dedicati alla distribuzione. Sono anche aumentati i momenti di accoglienza e ascolto degli utenti, grazie alla formazione di nuovi volontari e attraverso l'avvio di progetti individualizzati di sostegno psicologico. In un quadro di aumento sostanziale degli utenti afferenti ai vari servizi, merita un'osservazione più attenta la presenza di donne, sia sole che con figli. Da segnalare, in particolare, come queste arrivino soprattutto su invio del centro antiviolenza locale, a testimonianza di come questo fenomeno sia assolutamente presente e determinante nella nostra realtà. Un'altra riflessione riguarda la condizione alloggiativa dei nostri utenti. Si nota come la maggior parte delle persone abiti ancora per strada o in sistemazioni di fortuna, mentre qualcuno è riuscito a trovare un alloggio più stabile, seppur non definitiva e ottimale. La grande richiesta che emerge riguarda il soddisfacimento dei bisogni primari (cibo, abiti) e l'aiuto nella ricerca casa (aumento delle situazioni di sfratto) e lavoro. La fotografia che emerge mostra una situazione in cui sembrano consolidarsi le situazioni di disagio preesistenti e già conosciute, complice la crisi che non garantisce la continuità di un lavoro e quindi di una fonte sicura di sostentamento. Soprattutto preoccupano nuove situazioni di famiglie e giovani che, non trovando, o avendo perso il lavoro, devono ad affrontare gravi difficoltà, per garantirsi la mera sopravvivenza.

Si cercano dunque soluzioni nuove, come l'affidamento di adulti ad adulti, che abbiamo cominciato a sperimentare all'Help Center di Chivasso e che si differenzia da quelli già esistenti per il fatto che la difficoltà dell'affidato non riguarda problematiche di disabilità, età o altri fattori già accolti dai Servizi Sociali: basta il fatto di essere senza dimora o in situazione di estrema difficoltà sociale. Per ora si tratta del caso di un ragazzo che è ospitato presso l'abitazione di un altro nostro ex utente, che è riuscito a ottenere una casa popolare. Questo ha consentito di dare un tetto temporaneo, ma non per questo precario, al ragazzo, altrimenti costretto a dormire per strada. Questa soluzione, oltre all'immediato vantaggio della sicurezza della sistemazione, permette una presa in carico più salda degli utenti, garantendo la continuità e il monitoraggio degli interventi e del sostegno. Ma, soprattutto, dà modo alle persone coinvolte di sperimentarsi in nuovi ruoli e sentirsi utili verso un'altra persona. Interventi di questo tipo hanno, tuttavia, un carattere episodico e non consentono di far fronte alle difficoltà più ampie di una struttura che si fonda soprattutto sul volontariato: dalla difficoltà ad orientare verso servizi sociali sempre più ridotti e meno preparati a gestire il disagio adulto, alla scarsità di fondi per i servizi di doccia e lavanderia e per la distribuzione alimentare.

QUADRO SINOTTICO CHIVASSO

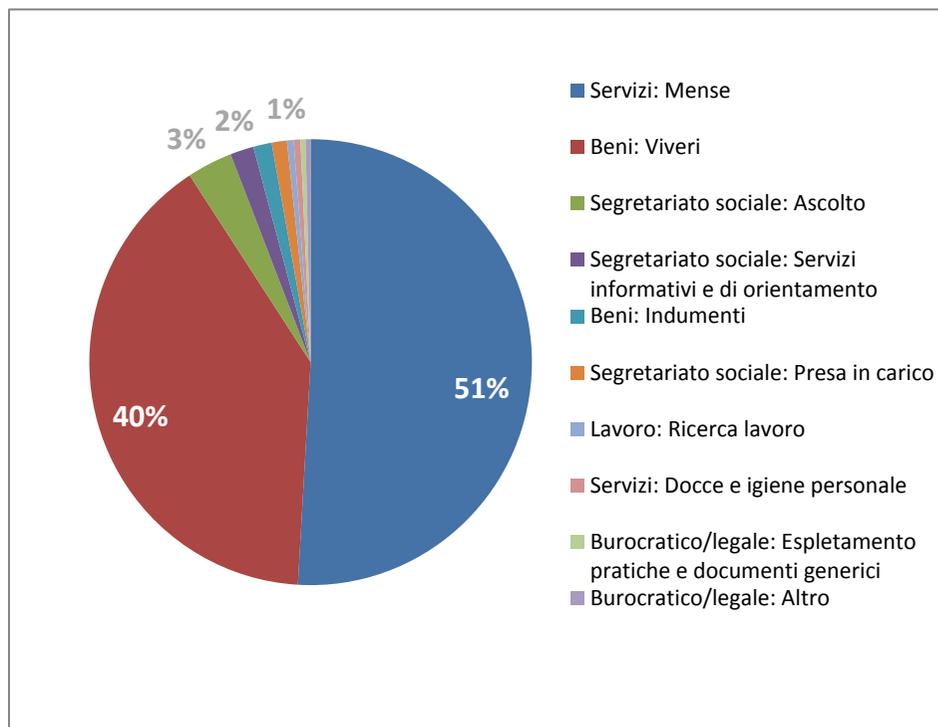
Modalità Raccolta dati	Giorni di apertura a Settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology dal 02/05/2013	2	3

Principali Richieste

- 1 Servizi: Mense
- 2 Beni: Viveri
- 3 Segretariato sociale: Ascolto
- 4 Segretariato sociale: Servizi informativi e di orientamento
- 5 Beni: Indumenti
- 6 Segretariato sociale: Presa in carico
- 7 Lavoro: Ricerca lavoro
- 8 Servizi: Docce e igiene personale
- 9 Burocratico/legale: Espletamento pratiche e documenti generici
- 10 Burocratico/legale: Altro

Nazionalità principali

- 1 Italia
- 2 Marocco
- 3 Repubblica del Congo





Genova

RADDOPPIA IL SERVIZIO DI AMBULATORIO DENTISTICO

Premesso che il perdurare e, per certi versi, l'aggravarsi della crisi economica in atto ha visto un naturale e generale aumento della richiesta di servizi da parte del centro, il maggior incremento della domanda si è riscontrato nell'assistenza medica. In particolare, ha registrato una frequentazione sempre crescente il gabinetto dentistico, al punto che si è deciso di rinunciare al servizio di distribuzione vestiario (che risulta sufficientemente coperto da altri soggetti e associazioni sul territorio di riferimento) per dare spazio e risorse ai servizi di assistenza medica/odontoiatrica che, viceversa, registra sul territorio una offerta scarsa o nulla. Nel 2013 per il servizio odontoiatrico si è passati da uno a due giorni di apertura alla settimana.

Per quanto riguarda la mensa, si nota una tendenziale crescita dell'utenza nazionale, tanto che la percentuale di italiani supera attualmente il 40%.

È forse questa l'evidenza maggiore degli effetti sul lungo termine della crisi e del già citato acuirsi della situazione di disagio economico di strati sempre crescenti di popolazione. Ciò ha come conseguenza una maggiore necessità di risorse, cui non corrisponde una pari disponibilità, ma anzi una loro diminuzione, come dimostra la nota situazione di default del Banco Alimentare a causa del venir meno degli apporti dati dall'Agenzia Alimentare Europea.

Si è dunque cercato di rimediare al calo di risorse siglando un importante accordo con Ansaldo Energia, in base al quale SoleLuna provvede al ritiro quotidiano dalle mense Ansaldo dei pasti in eccedenza. Ciò ha consentito all'Associazione un risparmio significativo nei costi di gestione della mensa, l'utilizzo di beni alimentari che diversamente sarebbero stati buttati via, nonché il miglioramento qualitativo del servizio offerto.



QUADRO SINOTTICO GENOVA

Modalità Raccolta dati	Giorni di apertura a Settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Sistema proprietario Associazione SoleLuna	7	3,9

ACCESSI	20.200
Interventi sociali	1.200
Servizi Bassa soglia	19.000
UTENTI	500
UOMINI	400
DONNE	100
TRANSGENDER	0
NR	0
ITALIANI	200
STRANIERI	300
MEDIE	
accessi al giorno	55,5
utenti al giorno	1,4
accessi per ora di apertura	14,2
utenti per ora	0,4

Totale ore di apertura al giorno	3,9
Totale giorni di apertura a settimana	7
GIORNI di effettiva apertura	364
ORE Totali di effettiva apertura	1420

Servizi Bassa soglia offerti durante l'anno : 19.000



Torino

SEMPRE PIÙ VARIE LE PRESTAZIONI SANITARIE

Nel 2011 la ristrutturazione funzionale degli spazi ha sicuramente contribuito a consolidare e qualificare il livello dell'accoglienza offerta alle persone in difficoltà. Nel triennio si osserva un crescente aumento delle richieste di aiuto: si passa dai 981 utenti del 2011 ai 1370 del 2013, rispettivamente per 5177 e 9618 passaggi.

Anche in relazione alle prestazioni (quantitativamente aumentate rispetto agli scorsi anni), si osserva nel 2013 un ampliamento della gamma di servizi offerti e una qualificazione delle azioni compiute dal personale sanitario finalizzate a rendere il Centro un polo cittadino di prevenzione e profilassi, rispetto alle malattie legate alle condizioni di povertà. Queste le prestazioni erogate: 831 visite mediche; 3005 buoni doccia distribuiti; 1223 docce; 3318 interventi di igiene personale; vestiario distribuito a 275; cibo a 1180 persone; 4850 interventi di segretariato sociale.

Sempre più strategiche risultano le attività di segretariato sociale a cura degli operatori della cooperativa sociale Animazione Valdocco e del Comune di Torino (colloqui informativi, di ascolto e consulenza rispetto ai percorsi individuali): viste le caratteristiche polifunzionali del plesso di via Sacchi 47-49, il Centro è il luogo a cui ci si rivolge per accedere per la prima volta alle case di ospitalità notturna, per avere informazioni circa le altre risorse del volontariato in città, per un primo contatto e accompagnamento con i servizi istituzionali sociali e sanitari di riferimento.

La riorganizzazione aziendale nell'ASLTO1, tuttavia, ha di fatto rallentato la realizzazione complessiva del progetto medico; alcune delle azioni previste (interventi di specialisti di malattie metaboliche, predisposizione di cartelle sanitarie informatizzate e di protocolli di screening) sono iniziate, ma altre continuano ad essere "sospesi", in particolare il progetto LIMEN.



QUADRO SINOTTICO TORINO

Modalità Raccolta dati	Giorni di apertura a Settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Sistema Proprietario Comune di Torino	5	3

ACCESSI	9.618
Interventi sociali	9.618
Servizi Bassa soglia	0
UTENTI	1370
UOMINI	1163
DONNE	207
TRANSGENDER	0
ITALIANI	463
STRANIERI	907
<i>di cui stranieri comunitari</i>	333
<i>di cui stranieri extracomunitari</i>	574
Minori	0
18-29	109
30-39	342
40-49	453
50-59	275
>= 60	111
NR	80

NUOVI UTENTI	566
UOMINI	488
DONNE	78
TRANSGENDER	0
ITALIANI	205
STRANIERI	361
<i>di cui stranieri comunitari</i>	141
<i>di cui stranieri extracomunitari</i>	220
Minori	0
18-29	74
30-39	131
40-49	194
50-59	123
>= 60	44
NR	0

Totale ore di apertura al giorno	3
Totale giorni di apertura a settimana	5
GIORNI di effettiva apertura	260
ORE Totali di effettiva apertura	780
MEDIE	
accessi al giorno	37,0
utenti al giorno	5,3
nuovi utenti al giorno	2,2
accessi per ora di apertura	12,3
utenti per ora	1,8
nuovi utenti per ora	0,7



Milano

DATI

HC MILANO	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	3128	2373	2230	1977	991	578	348	321	1944	2289	2811	3390	22380
TOTALE UTENTI	2817	1841	1289	704	563	419	275	259	563	704	1827	2831	14092
uomini	2345	1529	1079	593	468	350	235	224	467	563	1514	2318	11685
donne	471	312	209	111	94	69	40	35	96	140	312	513	2402
transgender	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	870	571	381	193	129	114	69	60	178	245	566	851	4227
stranieri	1947	1270	908	511	434	305	206	199	385	459	1261	1980	9865
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
minori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18-29	609	385	274	143	124	99	65	59	126	148	388	586	3006
30-39	745	496	368	178	144	108	74	76	144	189	491	769	3782
40-49	769	466	303	195	156	104	69	88	153	184	479	743	3709
50-59	401	294	189	115	97	65	45	28	80	108	281	433	2136
>= 60	289	197	143	68	42	43	22	8	35	75	182	303	1407
NR	4	3	12	5	0	0	0	0	25	0	6	-3	52
TOTALE NUOVI UTENTI	1243	828	601	296	237	178	59	60	177	296	762	1184	5921
uomini	1069	713	508	254	203	152	48	45	152	255	662	1032	5093
donne	173	115	93	42	34	26	11	15	25	41	100	152	827
transgender	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	346	229	164	82	66	50	18	15	55	78	215	335	1653
stranieri	897	599	437	214	171	128	41	44	122	218	547	849	4267
NR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
minori	5	0	0	0	1	0	0	1	3	4	1	3	18
18-29	273	182	125	65	52	44	12	14	38	66	170	261	1302
30-39	334	230	160	81	65	48	18	17	52	77	207	305	1594
40-49	322	213	174	80	63	47	16	14	43	75	198	277	1522
50-59	175	114	80	39	32	24	8	10	26	41	105	162	816
>= 60	134	89	62	31	24	18	5	7	15	33	81	138	637
NR	0	0	0	0	0	-3	0	-3	0	0	0	38	32
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	103,1	78,2	73,5	65,2	32,7	19,1	11,5	10,6	64,1	75,5	92,7	111,8	61,5
utenti al giorno	92,9	60,7	42,5	23,2	18,6	13,8	9,1	8,5	18,6	23,2	60,2	93,3	38,7
nuovi utenti al giorno	41,0	27,3	19,8	9,8	7,8	5,9	1,9	2,0	5,8	9,8	25,1	39,0	16,3
accessi per ora di apertura	9,0	6,9	6,4	5,7	2,9	1,7	1,0	0,9	5,6	6,6	8,1	9,8	5,4
utenti per ora	8,1	5,3	3,7	2,0	1,6	1,2	0,8	0,7	1,6	2,0	5,3	8,2	3,4
nuovi utenti per ora	3,6	2,4	1,7	0,9	0,7	0,5	0,2	0,2	0,5	0,9	2,2	3,4	1,4



IMMIGRATI DI PASSAGGIO E IMMIGRATI CHE PERDONO IL LAVORO

Nel corso del 2013, il CASC ha notato un evidente incremento delle richieste effettuate. Oltre al fatto che Milano rappresenta naturalmente un polo di attrazione per molte persone provenienti da altre parti del Paese e una porta verso l'Europa Settentrionale, si nota una componente "nuova" di utenti, che si trovano alla prima esperienza di marginalità sociale e povertà assoluta.

Evidente l'incremento, a tal proposito, di cittadini stranieri in possesso di carta di soggiorno/permesso di soggiorno a lunga permanenza: non abituati al disagio abitativo, riferiscono di aver perso di recente l'autonomia economica legata all'occupazione.

Sprovvisi delle conoscenze dei servizi, hanno gravitato al CASC per servizi di segretariato sociale e per prese in carico provvisorie, che hanno facilitato il passaggio alle strutture competenti.

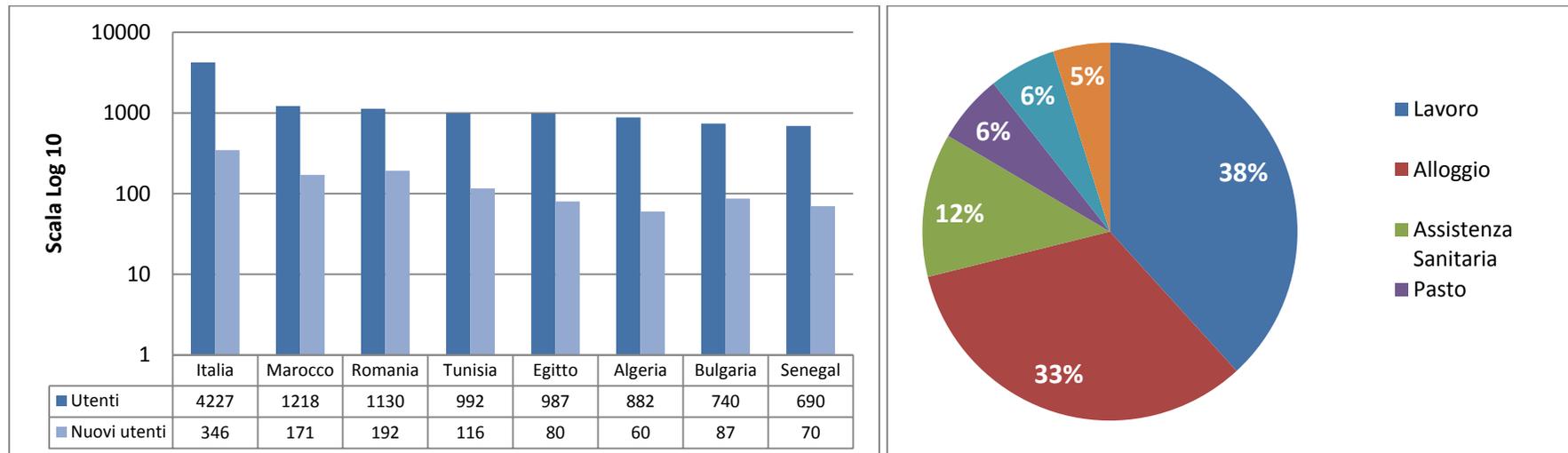
Inoltre, il CASC ha saputo perseguire e raggiungere gli obiettivi definiti lo scorso anno: l'ampliamento della presa in carico individualizzata di soggetti senza dimora; la riduzione del numero di soggetti che si trovano in strada, tramite un ampliamento degli interventi delle Unità Mobili; la creazione e la gestione del progetto "Post Acute", in collaborazione con Medici Senza Frontiere: l'ambulatorio allestito garantisce il prosieguo dell'accoglienza a favore di soggetti senza dimora in dimissione da ricoveri ospedalieri.

È stato poi attivato il servizio "Punto Caldo", un pronto intervento h 24, con coordinamento di 118, Unità Mobili ed Educatori di Strada.



QUADRO SINOTTICO MILANO

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a Settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Sistema proprietario Comune di Milano	7	11,4





Bologna

DATI



CRT

HC BOLOGNA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	320	244	255	181	251	165	70	1	177	175	256	253	2348
TOTALE UTENTI	223	91	78	43	38	22	11	0	30	36	38	99	709
uomini	104	51	46	25	20	14	9	0	19	23	22	51	384
donne	119	40	32	18	17	8	2	0	11	13	16	48	324
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
italiani	45	16	15	9	14	11	6	0	7	11	9	3	146
stranieri comunitari	12	17	11	6	4	2	1	0	1	5	5	13	77
stranieri extracomunitari	113	45	47	26	16	8	4	0	21	14	21	47	362
NR	53	13	5	2	4	1	0	0	1	6	3	36	124
minori	8	7	5	2	2	1	1	0	0	2	1	7	36
18-29	42	11	5	6	3	0	1	0	7	7	10	23	115
30-39	60	28	20	9	8	8	3	0	6	11	9	41	203
40-49	59	21	25	13	10	6	3	0	6	8	9	15	175
50-59	39	21	12	9	12	4	1	0	10	6	5	10	129
>= 60	13	2	10	4	3	3	2	0	1	1	4	3	46
NR	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
TOTALE NUOVI UTENTI	83	61	51	25	16	9	7	0	17	19	25	78	391
uomini	45	33	29	16	11	4	6	0	10	10	13	43	220
donne	38	28	22	9	5	5	1	0	7	9	12	35	171
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	8	10	13	5	5	3	3	0	4	5	7	3	66
stranieri comunitari	2	13	7	4	1	1	0	0	1	2	1	7	39
stranieri extracomunitari	30	25	26	14	9	4	4	0	11	7	15	35	180
NR	43	13	5	2	1	1	0	0	1	5	2	33	106
minori	3	7	5	2	2	1	1	0	0	1	1	5	28
18-29	30	9	3	2	1	0	0	0	5	3	8	17	78
30-39	21	20	14	4	4	3	2	0	2	7	6	37	120
40-49	19	12	16	9	2	1	2	0	5	3	7	12	88
50-59	7	11	6	6	7	2	1	0	5	3	1	4	53
>= 60	1	1	6	2	0	2	1	0	0	1	2	3	19
NR	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	14,8	11,3	11,8	8,4	11,6	7,6	3,2	0,0	8,2	8,1	11,8	11,7	9,0
utenti al giorno	10,3	4,2	3,6	2,0	1,8	1,0	0,5	0,0	1,4	1,7	1,8	4,6	2,7
nuovi utenti al giorno	3,8	2,8	2,4	1,2	0,7	0,4	0,3	0,0	0,8	0,9	1,2	3,6	1,5
accessi per ora di apertura	2,0	1,5	1,6	1,1	1,5	1,0	0,4	0,0	1,1	1,1	1,6	1,6	1,2
utenti per ora	1,4	0,6	0,5	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,2	0,6	0,4
nuovi utenti per ora	0,5	0,4	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,5	0,2

BISOGNI PER GENERE PER PROVENIENZA PER ETÀ

BOLOGNA					
	Bisogni per Genere		Bisogni per Provenienza		
	Uomo	Donna	ITA	IMCO	IMEX
MINORI	49% Beni 32% Servizi 6% Lavoro	44% Beni 21% Segretariato sociale 21% Servizi	61% Beni 24% Servizi 7% Segretariato sociale	44% Servizi 32% Beni 8% Sanitaria	50% Beni 23% Servizi 23% Segretariato sociale
18-29	39% Beni 25% Servizi 16% Segretariato sociale	53% Beni 24% Servizi 13% Segretariato sociale	43% Beni 30% Servizi 15% Segretariato sociale	45% Beni 24% Servizi 14% Segretariato sociale	53% Beni 22% Servizi 13% Segretariato sociale
30-39	49% Beni 23% Servizi 15% Segretariato sociale	69% Beni 17% Servizi 9% Segretariato sociale	64% Beni 23% Servizi 7% Segretariato sociale	54% Beni 19% Servizi 19% Segretariato sociale	64% Beni 19% Servizi 10% Segretariato sociale
40-49	55% Beni 21% Servizi 13% Segretariato sociale	67% Beni 17% Servizi 10% Segretariato sociale	57% Beni 20% Servizi 13% Segretariato sociale	51% Beni 25% Servizi 9% Lavoro	62% Beni 18% Servizi 11% Segretariato sociale
50-59	62% Beni 20% Servizi 6% Sanitaria	65% Beni 19% Servizi 7% Segretariato sociale	64% Beni 19% Servizi 7% Segretariato sociale	51% Beni 26% Servizi 10% Sanitaria	67% Beni 18% Servizi 7% Segretariato sociale
>=60	63% Beni 17% Servizi 9% Segretariato sociale	74% Beni 9% Servizi 8% Sanitaria	72% Beni 14% Servizi 6% Sanitaria	56% Beni 28% Segretariato sociale 8% Sanitaria	66% Beni 18% Servizi 9% Segretariato sociale



UTENTI COSTANTI, BISOGNI IN AUMENTO

Nel 2013, pur avendo una stabilità numerica dell'utenza sia per quanto riguarda gli accessi che per i nuovi utenti, si sono aggravati i bisogni nella qualità e nella quantità. Numerosi sono stati i casi complessi che abbiamo cercato di risolvere, alcuni con successo, a conferma dell'utilità dei nostri servizi.

I dati numerici meritano un'analisi. La media accessi per ogni singola persona è di circa 3,5, a conferma della necessità di vera e propria assistenza, piuttosto che di un semplice indirizzo, data anche l'età compresa tra i 30 e i 50 anni (capi famiglia, nuclei familiari). Si osserva poi un aumento degli utenti italiani, a fronte di una significativa e costante presenza degli utenti stranieri anche comunitari.

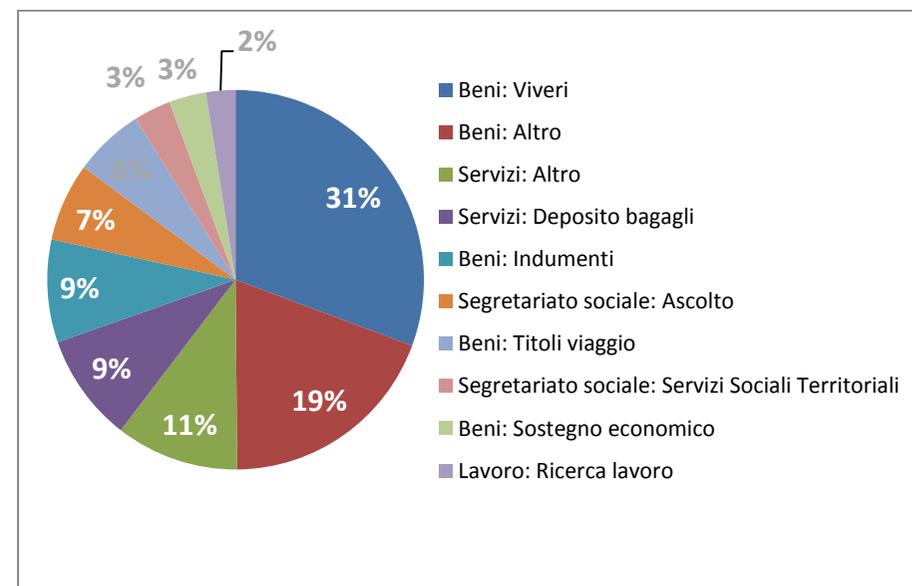
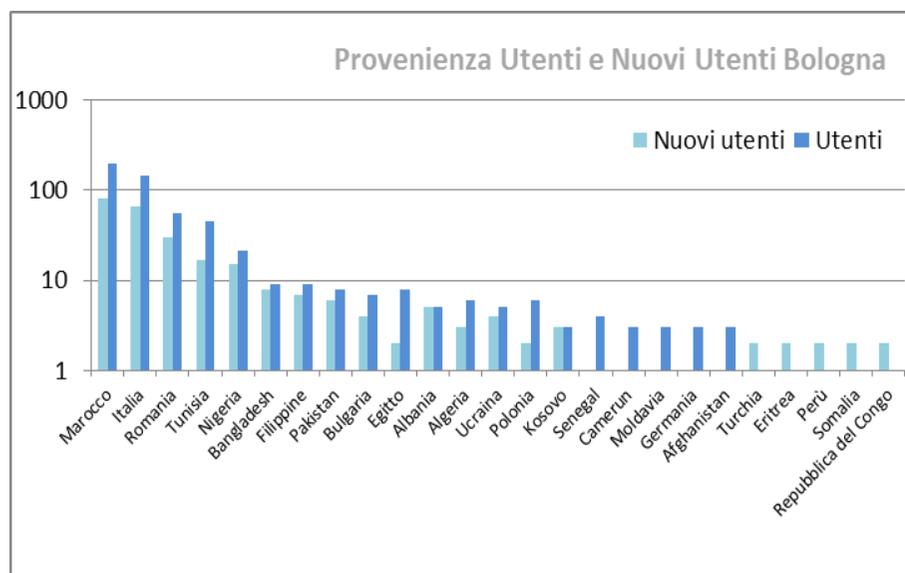
Sempre di più si afferma l'esistenza di due filoni di intervento: famiglie con minori che necessitano di vari tipi di azione e individui singoli ospitati in strutture di secondo livello o in bassa soglia, che chiedono beni per una sussistenza dignitosa. Per le une abbiamo mantenuto un rapporto costante con i servizi di quartiere, concordando il pagamento di utenze, i pagamenti di abbonamenti mensili per il trasporto urbano, distribuito buoni alimentari e buoni del guardaroba, che le volontarie gestiscono con attenzione e dedizione ed è di grande utilità. Gli altri, quasi tutti extracomunitari, accanto ai beni e servizi di prima necessità, tra cui biglietti ferroviari di rientro nei paesi di origine, visti e rinnovo passaporti, ticket per visite e analisi mediche e medicine, sono stati indirizzati presso le strutture cittadine di accoglienza.

Per chi ha necessità di apprendere la nostra lingua, la scuola di italiano ed educazione civica, gestita dal 1989, ha accolto analfabeti e studenti con formazione superiore nei loro paesi di origine i quali, così, hanno potuto usufruire dello strumento necessario per ottenere permessi di soggiorno a lungo termine. La distribuzione degli alimenti ci ha permesso di consolidare il rapporto di comprensione e affiancamento, tramite una più diretta conoscenza delle realtà familiari e degli individui singoli. Anche quest'anno sono stati attivati con successo 17 tirocini formativi rivolti a componenti di famiglie e a persone sole.

Come negli anni passati, fra i partecipanti, a seguito del tirocinio qualcuno viene riconfermato e riprende così a lavorare. Per noi resta sempre il nodo di non poter collocare in lista di attesa presso la Bassa Soglia sia i non residenti, che transitano nel nostro ufficio, sia coloro che, per svariati motivi, risiedendo nel nostro comune e, non disponendo più di una dimora stabile, chiedono l'accesso ai dormitori pubblici della città. Spesso, in casi estremi, ci siamo trovati, infatti, a dover ricorrere a delle strutture alternative religiose o a pagamento, essendo evidente l'insufficienza delle strutture comunali di ricovero dei senza dimora. L'insufficienza riguarda non solo, nei periodi più critici, il numero dei posti letto, ma anche i servizi sanitari.

QUADRO SINOTTICO BOLOGNA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology	5	7,5





Firenze

DATI



HC FIRENZE	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	177	198	201	238	225	227	175	81	184	239	333	352	2630
TOTALE UTENTI	136	127	118	114	79	75	77	32	98	125	117	72	1170
uomini	64	48	43	44	22	20	28	17	34	54	52	31	457
donne	72	79	75	69	56	55	49	15	64	71	65	41	711
transgender	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	14	10	8	13	8	8	7	4	14	7	14	7	114
stranieri comunitari	31	45	35	11	11	18	16	5	20	23	34	12	261
stranieri extracomunitari	82	60	66	80	53	46	51	18	59	86	63	50	714
NR	9	12	9	10	7	3	3	5	5	9	6	3	81
minori	2	1	1	1	1	0	1	1	0	2	0	0	10
18-29	26	29	14	23	12	18	13	11	21	25	22	10	224
30-39	22	26	27	33	19	16	23	7	24	36	26	22	281
40-49	39	35	37	34	23	18	13	5	21	28	24	19	296
50-59	30	24	29	15	15	13	15	6	22	26	26	18	239
>= 60	14	12	10	7	9	9	12	2	10	8	19	3	115
NR	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
TOTALE NUOVI UTENTI	86	97	85	94	63	58	67	30	89	111	102	61	943
uomini	46	35	34	39	17	18	25	17	33	52	48	27	391
donne	40	62	51	54	45	40	42	13	56	59	54	34	550
transgender	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	7	7	5	12	6	8	5	4	11	6	14	7	92
stranieri comunitari	17	29	24	8	9	12	14	5	17	18	29	8	190
stranieri extracomunitari	55	49	47	65	42	36	45	17	56	79	54	43	588
NR	7	12	9	9	6	2	3	4	5	8	5	3	73
minori	2	1	1	1	1	0	1	0	0	2	0	0	9
18-29	20	25	11	16	9	16	12	11	19	22	20	9	190
30-39	13	21	21	30	17	14	21	6	24	33	23	20	243
40-49	23	24	25	30	17	10	12	5	18	25	23	18	230
50-59	17	17	21	11	11	11	11	6	22	24	23	11	185
>= 60	10	9	6	6	8	7	10	2	6	5	13	3	85
NR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	8,2	9,1	9,3	11,0	10,4	10,5	8,1	3,7	8,5	11,0	15,4	16,2	10,1
utenti al giorno	6,3	5,9	5,4	5,3	3,6	3,5	3,6	1,5	4,5	5,8	5,4	3,3	4,5
nuovi utenti al giorno	4,0	4,5	3,9	4,3	2,9	2,7	3,1	1,4	4,1	5,1	4,7	2,8	3,6
accessi per ora di apertura	1,1	1,2	1,2	1,5	1,4	1,4	1,1	0,5	1,1	1,5	2,0	2,2	1,3
utenti per ora	0,8	0,8	0,7	0,7	0,5	0,5	0,5	0,2	0,6	0,8	0,7	0,4	0,6
nuovi utenti per ora	0,5	0,6	0,5	0,6	0,4	0,4	0,4	0,2	0,5	0,7	0,6	0,4	0,5

**BISOGNI PER GENERE PER PROVENIENZA PER ETÀ**

	FIRENZE					
	Bisogni per Genere		Bisogni per Provenienza			
	Uomo	Donna	ITA	IMCO	IMEX	
MINORI	43% Lavoro 33% Segretariato sociale 20% Beni	33% Accoglienza notturna/diurna 17% Segretariato sociale 14% Lavoro	33% Segretariato sociale 33% Lavoro 33% Beni	41% Accoglienza notturna/diurna 15% Burocratico/legale 5% Beni	42% Lavoro 34% Segretariato sociale 21% Beni	
18-29	56% Lavoro 27% Segretariato sociale 9% Beni	28% Segretariato sociale 13% Beni 5% Accoglienza notturna/diurna	38% Lavoro 34% Segretariato sociale 15% Accoglienza notturna/diurna	15% Beni 8% Accoglienza notturna/diurna 4% Burocratico/legale	56% Lavoro 27% Segretariato sociale 11% Beni	
30-39	54% Lavoro 27% Segretariato sociale 10% Beni	49% Lavoro 27% Segretariato sociale 15% Beni	39% Segretariato sociale 26% Lavoro 13% Accoglienza notturna/diurna	14% Beni 5% Accoglienza notturna/diurna 1% Burocratico/legale	55% Lavoro 26% Segretariato sociale 12% Beni	
40-49	52% Lavoro 27% Segretariato sociale 13% Beni	50% Lavoro 25% Segretariato sociale 14% Beni	32% Segretariato sociale 24% Lavoro 23% Beni	13% Beni 3% Accoglienza notturna/diurna 2% Burocratico/legale	56% Lavoro 24% Segretariato sociale 12% Beni	
50-59	47% Lavoro 29% Segretariato sociale 12% Beni	53% Lavoro 25% Segretariato sociale 11% Beni	46% Segretariato sociale 25% Lavoro 10% Beni	12% Beni 8% Accoglienza notturna/diurna 2% Burocratico/legale	56% Lavoro 24% Segretariato sociale 12% Beni	
>=60	41% Lavoro 29% Segretariato sociale 14% Beni	49% Lavoro 23% Segretariato sociale 18% Beni	34% Segretariato sociale 28% Lavoro 13% Accoglienza notturna/diurna	16% Accoglienza notturna/diurna 11% Beni 2% Burocratico/legale	52% Lavoro 23% Segretariato sociale 20% Beni	



SEMPRE PIÙ URGENTE IL PROBLEMA OCCUPAZIONALE

Già dall'anno scorso l'affluenza di uomini con problematiche legate alla disoccupazione ci ha spinti a cercare nuove forme di interventi che rispondessero alle tante domande di lavoro. Siamo passati da 1.098 nell'anno 2012 a 1.170 del 2013. La disoccupazione genera conseguenze disastrose nella vita di una persona, specie per gli uomini, che sono spesso i soli che lavorano in famiglia, molti dei quali poi hanno una storia in comune: perdita del lavoro, perdita della casa, della famiglia e in aggiunta problemi di dipendenza all'alcol e, infine, la strada. Un fatto positivo è stato l'arrivo di nuovi volontari che, con il loro impegno, dopo il corso di formazione che abbiamo svolto in cinque incontri e che è stato apprezzato dall'Assessorato alle Politiche Socio Sanitarie del Comune di Firenze, hanno dato un valido supporto agli operatori con la loro disponibilità, con l'impegno alla stazione nella ricerca del lavoro, con l'accompagnamento e la formazione delle persone, per renderle più preparate ad affrontare il mondo del lavoro. I volontari aiutano nella compilazione del curriculum, nel creare un account di posta elettronica, nella registrazione su siti di ricerca lavoro, nel trovare un'eventuale offerta adatta alle loro capacità.

I risultati hanno suscitato interesse da parte del Centro per l'Impiego, con il quale collaboriamo, e dell'Ufficio Informagiovani del Comune di Firenze.

Molto le richieste di rimpatrio, gestite in collaborazione con il Comune e altri organi preposti. Nel 2013 sono state 10 (verso Bielorussia, Polonia, Ungheria, Romania e Francia).

In un percorso di inclusione sociale è stato concesso il domicilio presso la nostra Casa d'Accoglienza a diverse persone senza dimora, aiutandole così ad intraprendere la strada della legalità, dell'autonomia e ad acquisire i diritti di cittadinanza. L'Help Center ha cercato di arginare situazioni difficili di degrado che si sono verificate alla Stazione di Firenze SMN, su richiesta diretta delle Forze dell'Ordine. Ad esempio siamo intervenuti in diversi casi "eccezionali" che richiedevano una risposta immediata: senza dimora con disabilità abbandonati a se stessi (ciechi e paraplegici), gruppi che presentavano gravi problemi sanitari di carattere dermatologico contagioso, con grosso rischio per un ambiente pubblico come la Stazione. L'Help Center, per rispondere alle diverse richieste, si è servito di progetti propri e ha collaborato con Enti pubblici e privati e altre Associazioni in vari ambiti. Nel sanitario, si è attivato un progetto per i medicinali si è collaborato con medici volontari, Fiorino solidale e Stenone del Comune.

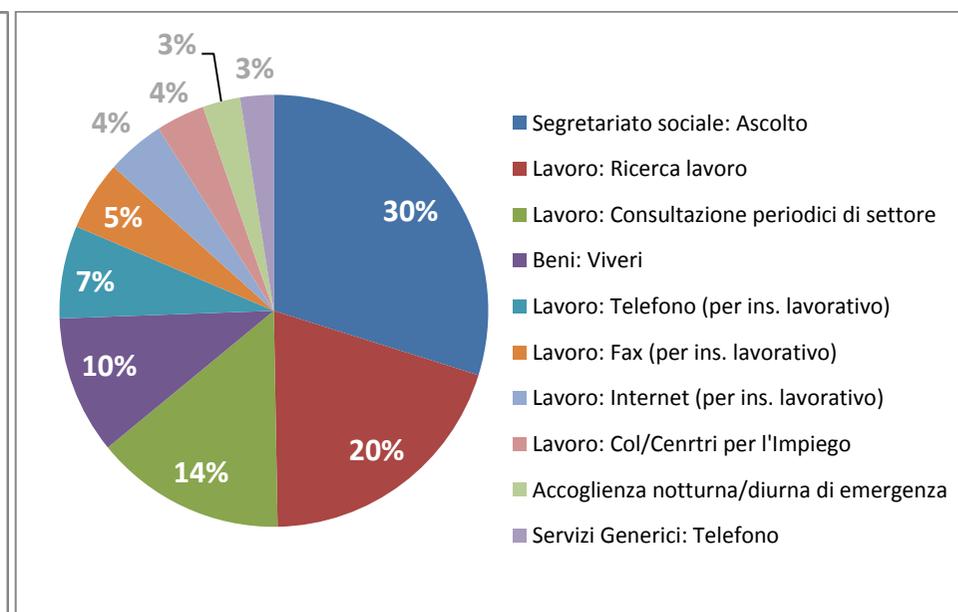
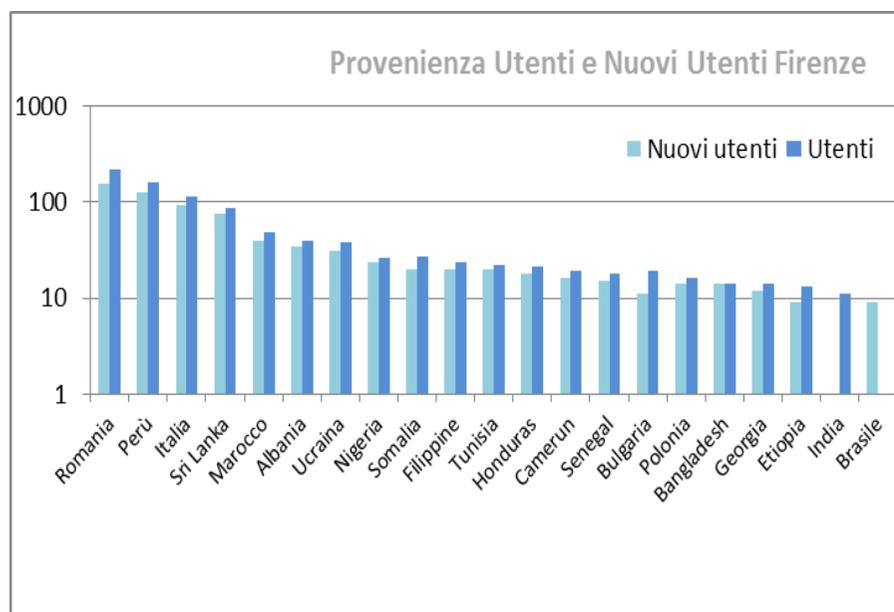
In tema abitativo, si è realizzato il progetto "Abitare solidale" della Rete di Solidarietà, insieme alla convenzione "Emergenza Abitativa per nuclei familiari" del Comune. Si è poi attivato un progetto di formazione al lavoro rivolto a tutti con corsi di formazione al termine di corsi d'italiano, informatica ed inglese.

È stata siglata una convenzione quadro con il Comune, che comprende l'"Emergenza freddo" da novembre a marzo, per donne, mamme con bambini e, per il resto dell'anno, il progetto per le famiglie, donne sole e mamme con bambini accolte al Centro Fuligno.

Collaboriamo con il progetto POLIS, che ha accompagnato alcuni nostri ospiti in un percorso finalizzato all'inserimento lavorativo. Quattro persone, tre donne e un uomo, hanno intrapreso la strada dell'autonomia. Questo conferma la validità del servizio di rete e delle sue modalità. Nell'anno ci si è confrontati, però, con non poche difficoltà. Anzitutto, l'aggravarsi di problematiche di persone psichiatriche ancora difficilmente risolvibili istituzionalmente, per mancanza soprattutto di progetti e politiche adeguate. Poi, la mancanza di servizi all'esterno che rispondano alle tante richieste delle persone fatte all'Help Center, di progetti ormai indispensabili per la marginalità, che diano alla persona gli strumenti adatti ad auto-integrarsi, prima che essa perda la capacità di autodeterminarsi: ad esempio progetti culturali (conoscenza della lingua, delle leggi e degli usi e costumi del luogo) di formazione e avviamento al lavoro.

QUADRO SINOTTICO FIRENZE

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology	5	7,5





Pescara

DATI



CRT

Anthology
dal 2/05/2013

HC PESCARA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	1202	1290	1416	237	13	111	39	1	10	16	8	44	4387
TOTALE UTENTI	128	82	66	10	11	18	13	1	10	16	8	12	375
uomini	95	66	51	6	10	12	9	0	6	9	6	10	280
donne	32	16	13	4	1	6	4	1	4	7	2	2	92
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
italiani	44	25	18	2	2	9	3	1	2	6	3	1	116
stranieri comunitari	43	40	29	2	2	5	5	0	4	4	1	2	137
stranieri extracomunitari	30	11	12	4	0	2	2	0	3	4	3	5	76
NR	11	6	7	2	7	2	3	0	1	2	1	4	46
minori	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
18-29	20	20	11	2	5	2	0	0	4	5	2	5	76
30-39	36	27	17	1	3	8	4	0	4	3	2	2	107
40-49	40	25	25	4	2	5	7	1	2	6	3	2	122
50-59	23	9	9	2	0	2	2	0	0	1	1	2	51
>= 60	9	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	15
NR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTALE NUOVI UTENTI	12	23	22	3	10	7	9	1	10	16	8	8	129
uomini	8	20	16	1	9	3	5	0	6	9	6	7	90
donne	4	3	5	2	1	4	4	1	4	7	2	1	38
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
italiani	3	7	4	1	1	3	0	1	2	6	3	1	32
stranieri comunitari	4	12	12	1	2	1	5	0	4	4	1	0	46
stranieri extracomunitari	3	4	4	1	0	1	1	0	3	4	3	3	27
NR	2	0	2	0	7	2	3	0	1	2	1	4	24
minori	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
18-29	2	7	5	1	5	1	0	0	4	5	2	4	36
30-39	5	8	3	0	3	2	3	0	4	3	2	1	34
40-49	1	5	10	1	1	3	5	1	2	6	3	1	39
50-59	2	3	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	12
>= 60	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
NR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	55,5	59,5	65,4	10,9	0,6	5,1	1,8	0,0	0,5	0,7	0,4	2,0	16,9
utenti al giorno	5,9	3,8	3,0	0,5	0,5	0,8	0,6	0,0	0,5	0,7	0,4	0,6	1,4
nuovi utenti al giorno	0,6	1,1	1,0	0,1	0,5	0,3	0,4	0,0	0,5	0,7	0,4	0,4	0,5
accessi per ora di apertura	10,3	11,0	12,1	2,0	0,1	0,9	0,3	0,0	0,1	0,1	0,1	0,4	3,1
utenti per ora	1,1	0,7	0,6	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3
nuovi utenti per ora	0,1	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1



BISOGNI PER GENERE PER PROVENIENZA PER ETÀ

	PESCARA									
	Bisogni per Genere					Bisogni per Provenienza				
	Uomo		Donna			ITA		IMCO		IMEX
minori	100%	Segretariato sociale	100%	Segretariato sociale	-		-		100%	Segretariato sociale
18-29	48%	Servizi	47%	Servizi	48%	Servizi	48%	Servizi	50%	Servizi
	43%	Accoglienza notturna/diurna	45%	Accoglienza notturna/diurna	41%	Accoglienza notturna/diurna	44%	Accoglienza notturna/diurna	45%	Accoglienza notturna/diurna
	7%	Segretariato sociale	7%	Segretariato sociale	9%	Segretariato sociale	6%	Segretariato sociale	6%	Segretariato sociale
30-39	49%	Servizi	46%	Servizi	46%	Servizi	48%	Servizi	50%	Servizi
	45%	Accoglienza notturna/diurna	44%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Accoglienza notturna/diurna	45%	Accoglienza notturna/diurna	44%	Accoglienza notturna/diurna
	5%	Segretariato sociale	6%	Segretariato sociale	4%	Segretariato sociale	5%	Segretariato sociale	4%	Segretariato sociale
40-49	48%	Servizi	47%	Servizi	47%	Servizi	49%	Servizi	48%	Servizi
	46%	Accoglienza notturna/diurna	44%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Accoglienza notturna/diurna	45%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Accoglienza notturna/diurna
	4%	Segretariato sociale	6%	Segretariato sociale	4%	Segretariato sociale	4%	Segretariato sociale	5%	Segretariato sociale
50-59	48%	Servizi	48%	Servizi	47%	Servizi	50%	Servizi	48%	Accoglienza notturna/diurna
	46%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Accoglienza notturna/diurna	47%	Accoglienza notturna/diurna	46%	Servizi
	5%	Segretariato sociale	3%	Segretariato sociale	5%	Segretariato sociale	3%	Segretariato sociale	5%	Segretariato sociale
>=60	48%	Servizi	100%	Segretariato sociale	48%	Servizi	100%	Segretariato sociale	52%	Servizi
	48%	Accoglienza notturna/diurna	-		48%	Accoglienza notturna/diurna	-		44%	Accoglienza notturna/diurna
	3%	Segretariato sociale	-		3%	Segretariato sociale	-		4%	Lavoro

L'HELP CENTER MEDIATORE DELLA CRISI

Il 2013 per Train de Vie è stato certamente un anno fondamentale nel quadro del cammino intrapreso.

Più di 17.000 servizi a bassa soglia e circa 4387 interventi sociali sono i macro dati che raccontano di un anno intenso. Un lavoro che ha visto l'equipe impegnata in un'ampia gamma di attività e servizi, tipica di una struttura che vede la compresenza di un approccio a *soglia zero*, con interventi strutturati e forme di presa in carico. Un'utenza sempre più variegata frequenta quotidianamente la nostra struttura ed il nostro ruolo, nell'ambito della rete locale dei servizi, si è andato via via consolidando. Pescara e la sua stazione si confermano come importanti crocevia di vissuti, disagio, domande e complessità.

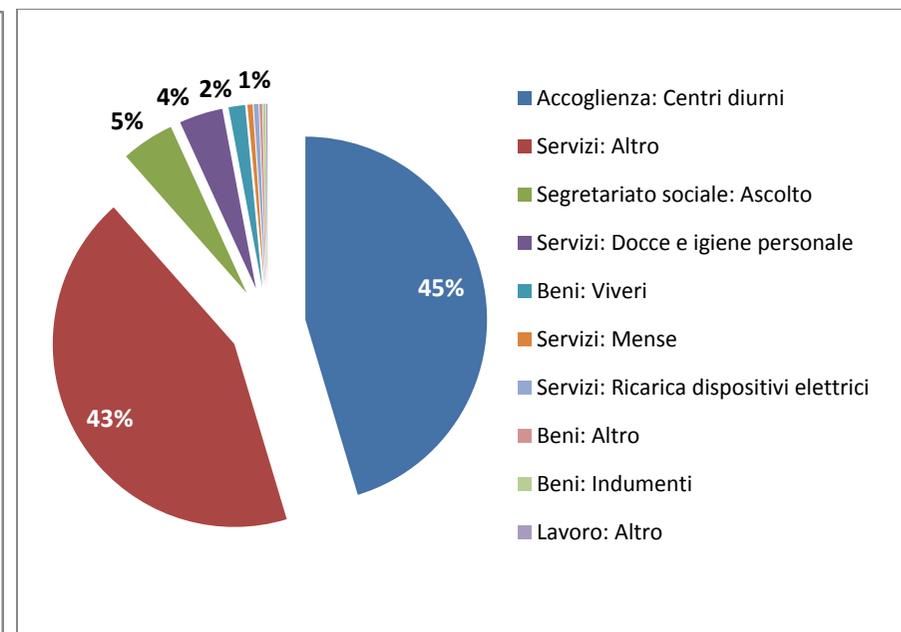
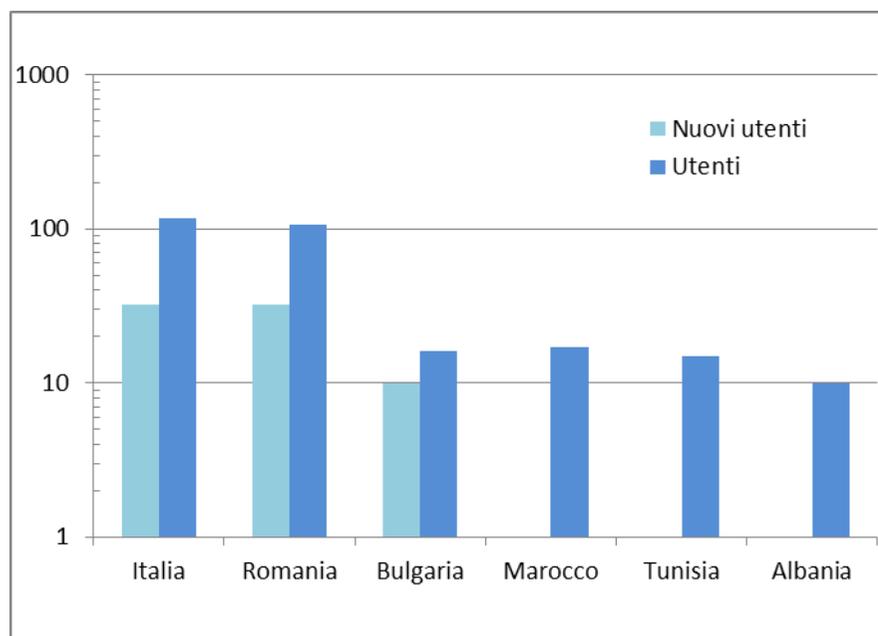
Il nostro ruolo è stato e rimane, su un piano strategico, primariamente quello di ponte tra responsabilità, visioni, paradigmi differenti, promuovendo ad esempio forme di sicurezza partecipata e azioni di mediazione sociale nei contesti di estrema marginalità, cercando nel nostro piccolo di portare un contributo alla rete tutta, ai decisori politici come ai referenti istituzionali, stimolando gli attori a superare l'autoreferenzialità. Tra le varie esperienze positive del 2013, è importante sottolineare il ruolo che l'Help Center ha svolto nell'ambito del processo di mediazione sociale relativa alla decisione di chiudere la Stazione Centrale nelle ore notturne.

A partire dalla convocazione di tavoli tecnico-operativi da parte delle Istituzioni (Prefettura e Comuni) è stato condotto un lavoro integrato, per la costruzione di un quadro concertato di azioni, che avevano l'obiettivo di governare e gestire gli effetti della chiusura notturna della stazione in relazioni ai mondi della marginalità estrema. Un lavoro certo complesso, difficile e che ovviamente non può essere sufficiente, ma che indica la strada da seguire in merito alla dimensione della grave marginalità sociale, ovvero quello di un intervento integrato che vede protagonisti pubblico e privato sul terreno del confronto e dell'agire comune. L'instabilità relativa ai canali di finanziamento rappresenta un limite che appare tanto più dannoso, quanto più aumenta il livello di esposizione ed importanza della struttura in relazione ai fenomeni emergenti.

La chiusura della stazione nelle ore notturne ha posto una serie di sfide a noi come alla rete locale dei servizi, che se da un lato come abbiamo visto hanno stimolato l'attivazione di forme di cooperazione tra enti pubblici e privati, dall'altro registra (conferma) la difficoltà del territorio a dare risposte che non siano parziali e caratterizzate dall'episodicità e dall'approccio emergenziale ai problemi ordinari. Nell'ambito della problematica dell'integrazione socio-sanitaria e della tutela della salute dei cittadini senza dimora, quello del disagio psichiatrico resta uno dei temi centrali, in relazione tanto a utenti italiani, quanto agli stranieri comunitari ed extra-comunitari. Da stigmatizzare, in particolare, la mancanza di coordinamento e cooperazione con il livello sanitario (un problema ravvisato dagli stessi servizi sociali del Comune).

QUADRO SINOTTICO PESCARA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology	5	5,4



Servizi Bassa soglia offerti durante l'anno : 17.263



Roma

DATI



CRT

HC ROMA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	1704	1685	2096	1823	945	917	1239	1192	1464	1702	1517	1198	17482
UTENTI	511	327	281	222	230	182	205	108	195	212	200	149	2822
uomini	396	243	210	181	184	146	146	83	141	167	150	116	2163
donne	109	82	71	38	46	34	59	22	53	45	50	32	641
transgender	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
NR	5	2	0	3	0	1	0	3	1	0	0	1	16
italiani	104	70	54	40	43	38	39	31	28	39	44	25	555
stranieri comunitari	141	105	83	76	55	45	50	32	57	63	63	40	810
stranieri extracomunitari	205	123	115	90	108	90	108	35	102	102	89	76	1243
NR	61	29	29	16	24	9	8	10	8	8	4	8	214
minori	3	3	0	0	2	0	1	0	0	2	2	1	14
18-29	99	81	56	44	42	41	58	27	42	45	41	32	608
30-39	169	80	87	62	76	54	55	24	52	69	61	46	835
40-49	102	85	83	59	50	43	43	34	46	54	46	32	677
50-59	97	50	39	36	38	30	30	13	32	30	33	20	448
>= 60	32	27	14	19	22	14	18	9	23	12	17	17	224
NR	9	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	16
NUOVI UTENTI	157	140	152	108	144	108	134	63	126	147	131	101	1511
uomini	111	103	115	82	118	83	89	44	87	114	100	77	1123
donne	45	37	37	25	26	24	45	19	38	33	31	23	383
transgender	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
NR	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
italiani	21	30	26	17	15	15	23	17	15	23	32	17	251
stranieri comunitari	24	36	40	34	28	16	31	16	34	41	38	23	361
stranieri extracomunitari	79	54	62	46	83	71	73	22	73	77	61	57	758
NR	33	20	24	11	18	6	7	8	4	6	0	4	141
minori	1	2	0	0	2	0	1	0	0	3	2	1	12
18-29	44	40	36	28	32	32	44	20	32	40	34	24	406
30-39	56	30	45	28	51	30	35	11	35	48	40	37	446
40-49	19	39	41	24	25	23	25	20	28	31	30	11	316
50-59	24	17	20	16	22	16	17	7	19	15	18	17	208
>= 60	9	11	8	10	12	7	12	5	12	10	7	11	114
NR	4	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	78,6	77,8	96,7	84,1	43,6	42,3	57,2	55,0	67,6	78,6	70,0	55,3	67,2
utenti al giorno	23,6	15,1	13,0	10,2	10,6	8,4	9,5	5,0	9,0	9,8	9,2	6,9	10,9
nuovi utenti al giorno	7,2	6,5	7,0	5,0	6,6	5,0	6,2	2,9	5,8	6,8	6,0	4,7	5,8
accessi per ora di apertura	6,6	6,5	8,1	7,0	3,6	3,5	4,8	4,6	5,6	6,5	5,8	4,6	5,6
utenti per ora	2,0	1,3	1,1	0,9	0,9	0,7	0,8	0,4	0,8	0,8	0,8	0,6	0,9
nuovi utenti per ora	0,6	0,5	0,6	0,4	0,6	0,4	0,5	0,2	0,5	0,6	0,5	0,4	0,5

BISOGNI PER GENERE PER PROVENIENZA PER ETÀ

	ROMA									
	Bisogni per Genere		Bisogni per Provenienza							
	Uomo	Donna	ITA		IMCO		IMEx			
MINORI	58% Servizi 35% Lavoro 5% Accoglienza notturna/diurna	100% Lavoro - -	100% Accoglienza notturna/diurna - -	78% Servizi 22% Lavoro -	63% Lavoro 30% Servizi 3% Accoglienza notturna/diurna					
18-29	64% Servizi 26% Lavoro 6% Accoglienza notturna/diurna	39% Servizi 27% Lavoro 24% Accoglienza notturna/diurna	74% Servizi 18% Lavoro 4% Accoglienza notturna/diurna	82% Servizi 14% Lavoro 3% Accoglienza notturna/diurna	43% Servizi 37% Lavoro 13% Accoglienza notturna/diurna					
30-39	66% Servizi 25% Lavoro 3% Accoglienza notturna/diurna	42% Servizi 32% Lavoro 16% Accoglienza notturna/diurna	61% Servizi 30% Lavoro 4% Segretariato sociale	83% Servizi 13% Lavoro 2% Accoglienza notturna/diurna	45% Servizi 36% Lavoro 9% Accoglienza notturna/diurna					
40-49	73% Servizi 19% Lavoro 4% Accoglienza notturna/diurna	41% Lavoro 38% Servizi 14% Accoglienza notturna/diurna	63% Servizi 25% Lavoro 5% Accoglienza notturna/diurna	81% Servizi 14% Lavoro 3% Accoglienza notturna/diurna	55% Servizi 30% Lavoro 10% Accoglienza notturna/diurna					
50-59	62% Servizi 23% Lavoro 7% Accoglienza notturna/diurna	52% Servizi 29% Lavoro 11% Accoglienza notturna/diurna	56% Servizi 31% Lavoro 7% Segretariato sociale	68% Servizi 20% Lavoro 9% Accoglienza notturna/diurna	45% Servizi 20% Lavoro 19% Accoglienza notturna/diurna					
>=60	44% Servizi 21% Lavoro 18% Accoglienza notturna/diurna	28% Servizi 28% Accoglienza notturna/diurna 20% Lavoro	56% Servizi 14% Accoglienza notturna/diurna 13% Segretariato sociale	59% Servizi 16% Accoglienza notturna/diurna 14% Lavoro	39% Lavoro 37% Servizi 18% Accoglienza notturna/diurna					



FAMIGLIE ITALIANE STROZZATE DA DISOCCUPAZIONE E DEBITI

Durante l'arco del 2013, all'Help Center della Stazione di Roma Termini sono state rivolte 17.482 richieste di supporto, ascolto, orientamento o soddisfazione di un bisogno. Tra tutti coloro che hanno chiesto aiuto, 1.511 sono state persone che per la prima volta hanno effettuato un primo colloquio di conoscenza.

Circa le caratteristiche anagrafiche dell'utenza, le percentuali restano tutte sostanzialmente invariate rispetto all'anno precedente, tranne per la diminuzione di 9 punti della componente straniera dei nuovi utenti.

È proprio tra i nuovi utenti che si trovano le maggiori variazioni rispetto al 2012, con una diminuzione di 3 punti percentuali della fascia d'età 18-29 anni, ed un aumento di un punto percentuale di quella 30-39 anni.

Relativamente alla provenienza, la Romania è stata la nazione con maggiore rappresentatività (23%), seguita dall'Italia (20%), dai paesi del Magreb con il 4% ciascuno in totale (Tunisia, Marocco), dalla Nigeria con il 4% sul totale, ed infine dall'Afghanistan, dall'Eritrea, dalla Costa d'Avorio e dall'Etiopia con ciascuna il 3% sul totale. Interessante notare l'aumento di 3 punti percentuali, rispetto all'anno precedente, di utenti di nazionalità italiana.

Le vulnerabilità registrate durante i primi colloqui di conoscenza indicano le leve di crisi che hanno spinto gli utenti a rivolgersi all'Help Center, prima tra tutte, (31%) la mancanza del lavoro e la perdita per licenziamento o fallimento di una precedente occupazione, però in lieve flessione rispetto al 2012. Aumentano del 3% la mancanza di un alloggio e le problematiche legate ad un progetto migratorio fallito ed alle difficoltà incontrate dagli immigrati nell'integrarsi in un tessuto sociale poco includente. Restano al 10% coloro che hanno manifestato problematiche relative a condizioni di salute precarie ed a dipendenze di vario tipo (sostanze psicotrope, alcool, gioco compulsivo). Per la prima volta invece, con la percentuale dell'1% sul totale, sono state riscontrate problematiche relative a problemi finanziari, dovuti alla mancanza di un lavoro continuativo, e di debiti contratti per far fronte alle spese quotidiane.

In generale, l'Help Center di Roma Termini ha registrato nel 2013 una diminuzione sia dei nuovi utenti, sia delle richieste di aiuto inoltrate allo sportello. Sulla diminuzione delle richieste può aver inciso la progressiva razionalizzazione della presa in carico condivisa, anche attraverso la diffusione nella rete dei servizi di emergenza di Roma Capitale della piattaforma Anthology, che ha avuto l'effetto di ridurre la duplicazione degli interventi e la riduzione dei tempi di attesa. Non è facilmente spiegabile la diminuzione dei nuovi utenti – di fatto, una diminuzione dei nuovi utenti stranieri, a fronte dell'aggravarsi della situazione delle persone a rischio povertà, in controtendenza rispetto al dato nazionale.

Letti insieme ai racconti dei nuovi utenti, questi dati indicano che il tessuto sociale, soprattutto quello legato alle famiglie italiane, sta progressivamente cedendo, sotto il peso della dilagante mancanza non genericamente di lavoro, ma soprattutto di occupazioni durature. Pochi, infatti, gli italiani che riescono ad avere un reddito stabile, che consenta loro di fare fronte alle spese quotidiane consuete e condurre una vita dignitosa, ma soprattutto di accantonare pur pochi risparmi per affrontare imprevisti e spese improvvise. Anche per questo, sono molti gli italiani che si presentano all'Help Center per cercare lavoretti secondari, magari serali, per arrotondare e riuscire ad avere il denaro sufficiente alla copertura delle spese fisse. La mancanza di lavori stabili e duraturi toglie serenità ai nuclei e, tra le storie ascoltate nel 2013, sono sempre più frequenti quelle di famiglie disgregate a causa di incomprensioni e litigi sul come potere "andare avanti". Sempre meno rari i racconti legati a percorsi di cassintegrations, riduzione dei turni, licenziamenti, e conseguenti depressioni ed "esaurimenti nervosi", che spesso sono il preambolo di fratture irreparabili tra coniugi, che distratti e affannati alla ricerca di una soluzione per arrivare a fine mese, finiscono per indurirsi e mandare in frantumi il loro legame. Molti soprattutto gli uomini, che si ritrovano a lasciare la casa dove vivevano, spesso senza avere i soldi per affittarne un'altra: sono gli stessi che, a volte, hanno rifiutato i posti letto in



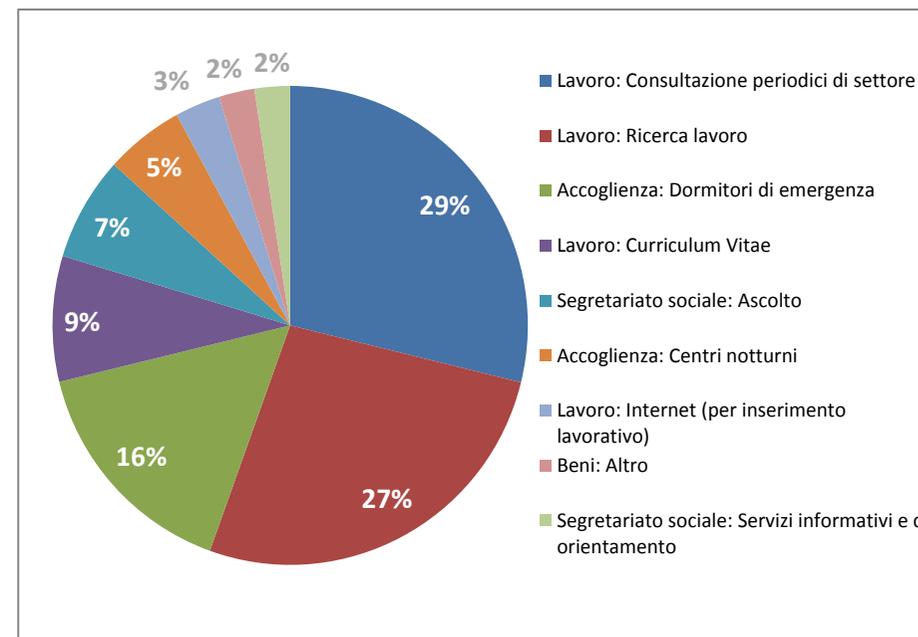
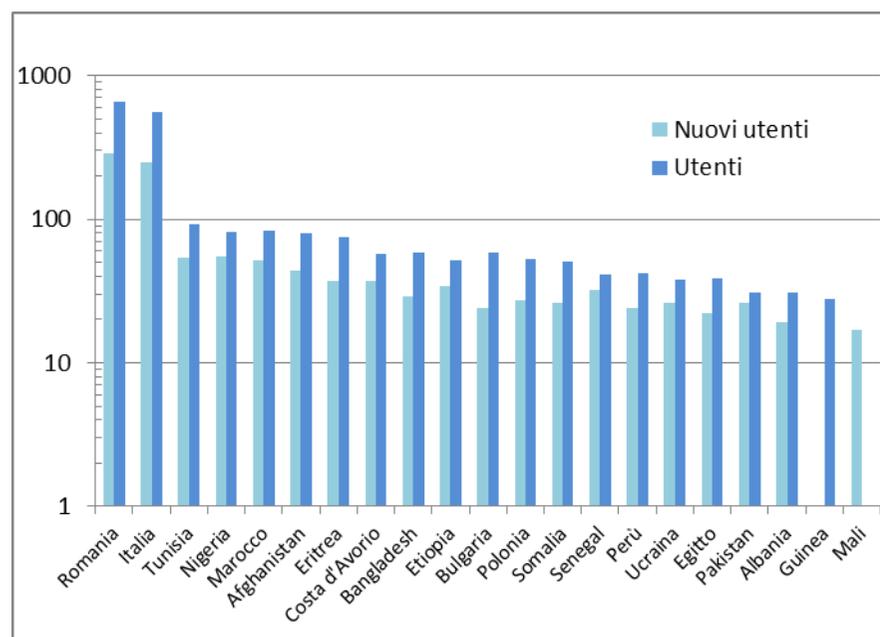
emergenza, per la vergogna di definirsi ed essere definiti “barboni”. E nella speranza a volte di riuscire a farcela, sempre di più gli italiani che hanno ceduto al richiamo di prestiti e piccole finanziarie, per far fronte ai quali si rivolgono poi agli usurai, aggravando la situazione.

Anche per questo l’Help Center, dallo scorso anno, dedica due volte alla settimana uno spazio dei propri locali allo Sportello SOS Giustizia, un servizio di ascolto, accompagnamento e denuncia, in collaborazione con gli operatori di “Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie”, che incontrano in stazione coloro che ne fanno richiesta, per supportarli del difficile cammino dell’affrancamento dall’usura e dalle estorsioni.

Ma la difficoltà maggiore quest’anno si è riscontrata nella gestione della problematica della salute su strada, relativamente ad ogni aspetto ad essa correlato: dalle differenti interpretazione della legislazione sul TSO, che non permettono interventi fluidi e sinergici con i servizi sociali e sanitari, alla mancanza di servizi sanitari a bassissima soglia e mobili; dalla difficoltà nella gestione degli utenti psichiatrici senza dimora alla carenza di posti di accoglienza diurna/notturna per persone con problematiche sanitarie e sociali che non necessitano ospedalizzazione. La chiusura o la riduzione di molti servizi, come quelli dedicati alle tossicodipendenze attive, si aggiungono alla mancanza di sbocchi concreti all’orientamento lavorativo nell’aumentare la fatica degli operatori sociali, che si ritrovano a gestire problematiche che esulano dalle loro possibilità e competenze e che sono davvero di difficilissima risoluzione.

QUADRO SINOTTICO ROMA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology	5	12



Nota: Tra i bisogni espressi dagli utenti di Roma non è stata considerata nel grafico la ricarica di dispositivi elettrici che rappresenterebbe oltre il 64% delle richieste.

Servizi Bassa soglia offerti durante l'anno : 19.348



Napoli

DATI



CRT

HC NAPOLI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	779	689	621	648	662	458	494	575	677	760	695	740	7798
TOTALE UTENTI	262	94	83	74	62	46	72	64	81	71	72	53	1034
uomini	214	67	69	63	52	39	61	55	68	64	60	46	858
donne	48	26	13	11	10	6	11	9	13	7	12	7	173
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
italiani	71	20	27	23	17	10	27	20	22	24	16	5	282
stranieri comunitari	40	29	14	7	10	10	9	8	4	9	7	12	159
stranieri extracomunitari	146	41	40	44	33	24	32	28	54	37	48	33	560
NR	5	4	2	0	2	2	4	8	1	1	1	3	33
minori	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4
18-29	38	11	12	12	8	8	15	15	18	13	20	8	178
30-39	59	19	25	18	18	11	16	17	23	22	20	19	267
40-49	82	33	28	16	18	14	24	15	19	21	22	13	305
50-59	59	22	15	16	14	10	14	14	12	10	8	10	204
>= 60	23	9	3	12	3	3	1	3	9	5	2	3	76
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE NUOVI UTENTI	54	48	50	49	44	32	54	46	57	52	59	39	584
uomini	45	38	43	46	37	27	46	41	49	48	48	35	503
donne	9	9	6	3	7	5	8	5	8	4	11	4	79
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
italiani	12	12	14	13	12	7	21	11	15	20	12	2	151
stranieri comunitari	11	13	10	5	5	6	6	4	2	5	5	9	81
stranieri extracomunitari	30	19	24	31	25	17	23	23	39	27	41	25	324
NR	1	4	2	0	2	2	4	8	1	0	1	3	28
minori	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
18-29	13	9	9	12	7	4	14	15	13	10	20	7	133
30-39	13	10	19	16	15	10	9	11	21	17	16	13	170
40-49	17	16	17	8	11	10	16	11	10	17	16	10	159
50-59	8	9	4	8	9	5	12	6	7	5	5	7	85
>= 60	3	4	1	5	1	3	1	3	6	3	2	2	34
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	36,0	31,8	28,7	29,9	30,6	21,1	22,8	26,5	31,2	35,1	32,1	34,2	30,0
utenti al giorno	12,1	4,3	3,8	3,4	2,9	2,1	3,3	3,0	3,7	3,3	3,3	2,4	4,0
nuovi utenti al giorno	2,5	2,2	2,3	2,3	2,0	1,5	2,5	2,1	2,6	2,4	2,7	1,8	2,2
accessi per ora di apertura	4,0	3,5	3,2	3,3	3,4	2,3	2,5	2,9	3,5	3,9	3,6	3,8	3,3
utenti per ora	1,3	0,5	0,4	0,4	0,3	0,2	0,4	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,4
nuovi utenti per ora	0,3	0,2	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2



BISOGNI PER GENERE PER PROVENIENZA PER ETÀ

NAPOLI						
	Bisogni per Genere		Bisogni per Provenienza			
	Uomo	Donna	ITA	IMCO	IMEx	
MINORI	83% Accoglienza notturna/diurna 12% Segretariato sociale 3% Burocratico/legale	- - -	100% Accoglienza notturna/diurna - -	- - -	83% Accoglienza notturna/diurna 12% Segretariato sociale 3% Burocratico/legale	
18-29	91% Accoglienza notturna/diurna 3% Servizi 3% Segretariato sociale	33% Accoglienza notturna/diurna 31% Servizi 12% Segretariato sociale	44% Accoglienza notturna/diurna 27% Servizi 12% Segretariato sociale	86% Accoglienza notturna/diurna 6% Segretariato sociale 5% Lavoro	94% Accoglienza notturna/diurna 2% Segretariato sociale 2% Servizi	
30-39	87% Accoglienza notturna/diurna 6% Servizi 4% Segretariato sociale	66% Accoglienza notturna/diurna 14% Servizi 6% Lavoro	71% Accoglienza notturna/diurna 12% Servizi 9% Segretariato sociale	88% Accoglienza notturna/diurna 6% Segretariato sociale 4% Servizi	90% Accoglienza notturna/diurna 5% Servizi 2% Segretariato sociale	
40-49	82% Accoglienza notturna/diurna 6% Servizi 5% Segretariato sociale	77% Accoglienza notturna/diurna 10% Segretariato sociale 7% Servizi	81% Accoglienza notturna/diurna 9% Segretariato sociale 6% Servizi	80% Accoglienza notturna/diurna 10% Servizi 5% Segretariato sociale	83% Accoglienza notturna/diurna 6% Lavoro 5% Servizi	
50-59	87% Accoglienza notturna/diurna 6% Segretariato sociale 6% Servizi	87% Accoglienza notturna/diurna 6% Segretariato sociale 3% Servizi	82% Accoglienza notturna/diurna 8% Segretariato sociale 8% Servizi	82% Accoglienza notturna/diurna 9% Servizi 6% Segretariato sociale	93% Accoglienza notturna/diurna 4% Segretariato sociale 2% Servizi	
>=60	87% Accoglienza notturna/diurna 7% Segretariato sociale 3% Servizi	91% Accoglienza notturna/diurna 7% Segretariato sociale 2% Servizi	84% Accoglienza notturna/diurna 9% Segretariato sociale 4% Servizi	91% Accoglienza notturna/diurna 9% Segretariato sociale -	95% Accoglienza notturna/diurna 3% Segretariato sociale 1% Servizi	

SULLE SPALLE DEL CENTRO ANCHE LA QUESTIONE DELLA RESIDENZA ANAGRAFICA

Nell'ambito delle attività svolte durante l'arco dell'anno, sono stati registrati 7.798 interventi sociali. I nuovi contatti sono stati 584, che vanno ad aggiungersi ai circa 450 già conosciuti. In pratica, durante l'arco dell'anno sono passate circa 1.034 persone tra italiani (26%) e stranieri (74%), senza dimora e immigrati (87% maschi e 13% donne). Rispetto allo scorso anno, è aumentata di due punti percentuali la presenza degli uomini, soprattutto italiani, a conferma che crescono le persone che arrivano in strada dopo aver perso il lavoro e di conseguenza la casa.

Per quel che riguarda gli stranieri, c'è stata una rilevante presenza di immigrati provenienti dai Paesi dell'Africa Centrale arrivati sul territorio italiano in seguito agli sbarchi del 2011. La particolarità è nell'alto numero di ragazzi che hanno appena compiuto i 18 anni, andati via dai Centri di accoglienza nei quali erano ospitati. Coloro che l'hanno richiesto, hanno potuto eleggere la propria residenza presso il Centro La Tenda, potendo così avviare l'iter per il rinnovo del permesso di soggiorno. Per il resto è proseguito in maniera incessante l'arrivo di giovani nordafricani (Algeria, Marocco e Tunisia), nella maggioranza dei casi senza documenti e in cerca di lavoro. La loro presenza sul territorio è stata meno stanziale rispetto ad altri stranieri: si sono spostati, infatti, soprattutto verso la Puglia e il Casertano in cerca di lavoro come braccianti e spesso hanno fatto ritorno a Napoli solo quando non hanno trovato un inserimento, oppure terminato il periodo di lavoro stagionale. C'è stata inoltre una minoranza di stranieri, con permesso di soggiorno, arrivata dal Nord Italia dopo il licenziamento dalle aziende presso cui lavoravano, soprattutto provenienti da Piemonte e Veneto.

Per quanto riguarda gli immigrati dell'Est Europa, l'identikit resta pressoché immutato: si tratta prevalentemente di badanti donne che non riescono a reinserirsi, dopo aver perso il lavoro. Sono ucraine, bulgare, russe e rumene, spesso laureate, in media tra i 50 e i 60 anni, che finiscono per strada non riuscendo a pagarsi il posto letto presso altri connazionali. Gli uomini sono prevalentemente polacchi e rumeni.

Più di un terzo delle richieste di aiuto (3.898) hanno riguardato l'accoglienza notturna. Nel 70% dei casi (2.681) sono state soddisfatte, grazie al nostro centro di accoglienza. Per il resto, nel 20% dei casi le richieste sono state soddisfatte attraverso l'invio presso altri dormitori, mentre il residuo 10% ha riguardato persone che sono ritornate in famiglia, hanno trovato una soluzione alternativa alla strada trovando ospitalità presso conoscenti, oppure sono andate via dalla città in cerca di miglior fortuna. Questo ingente lavoro di orientamento ha dato alle persone senza dimora la possibilità di usufruire, nel breve periodo, di un posto dove potersi riparare, soprattutto nei periodi di emergenza climatica, soddisfacendo in primo luogo i bisogni primari. Inoltre, ha contribuito, nel macro sistema della Stazione Centrale di Napoli, a limitare la presenza di persone senza dimora, soprattutto immigrate, che in mancanza di alternative decidono di ripararsi sui treni e nelle zone limitrofe alla stazione.

La presenza costante e continuativa dell'Help Center sul territorio ha consolidato nel tempo la conoscenza diretta delle persone, favorendone soprattutto l'osservazione, l'analisi dei cambiamenti e l'evoluzione dei bisogni. La maggiore conoscenza dello stato di bisogno delle persone che circolano in maniera stanziale, occasionale e di passaggio all'interno della Stazione di Napoli ci ha permesso anche di cogliere i vuoti, sia in termini organizzativi, sia in termini di servizi offerti, che limitano da sempre il lavoro di rete sul territorio. Sono in aumento le persone, italiane straniere, che non avendo una residenza anagrafica, non possono accedere ai servizi sociali e sanitari di base. Attualmente il Comune di Napoli ha sospeso la possibilità di effettuare l'iscrizione a residenza fittizia, pertanto diventa quasi impossibile offrire una risposta adeguata. La sola risposta concreta è stata offerta dall'Associazione Centro La Tenda Onlus, che ha dato la possibilità a circa 20 persone di effettuare richiesta e ottenere la residenza presso la propria sede sociale di Via Sanità a Napoli.

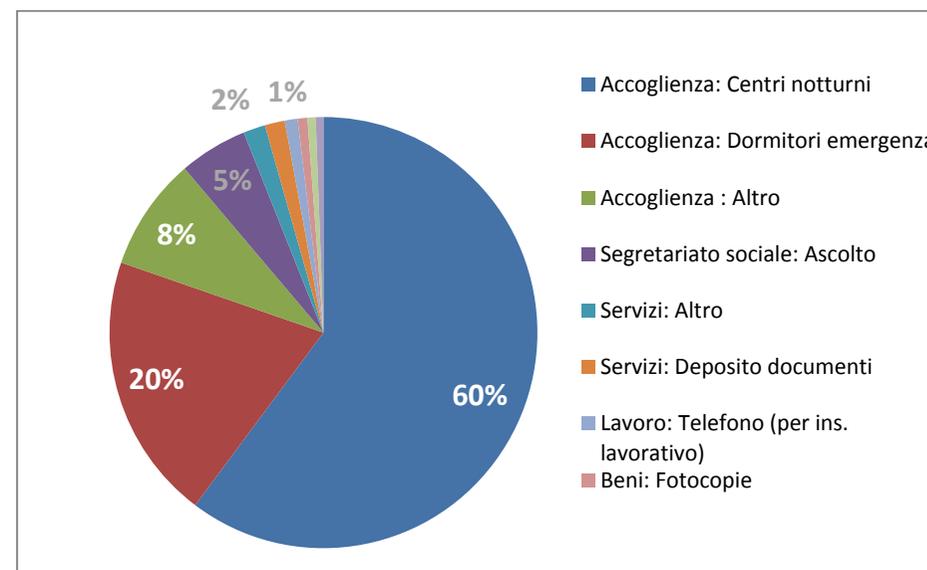
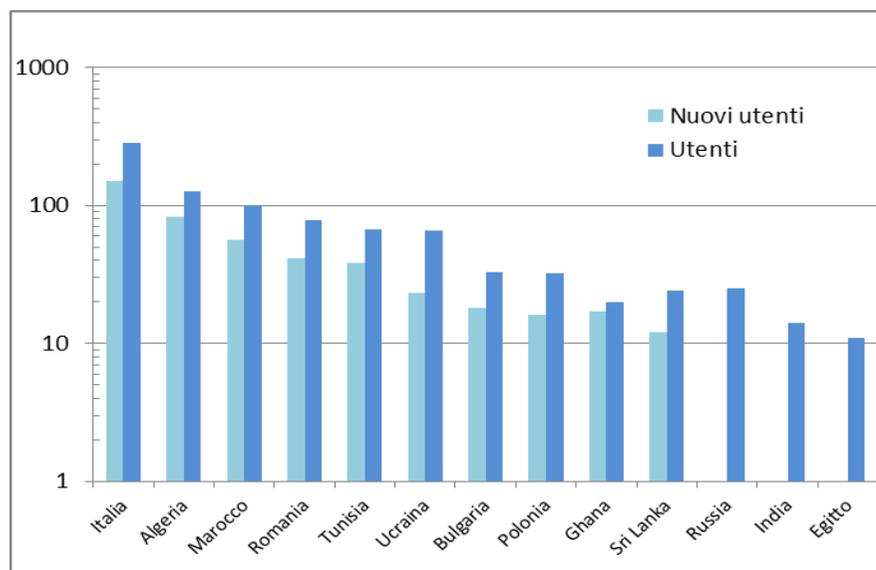
Sempre più grave è mancanza endemica di lavoro. Il problema è diventato ormai cronico nel nostro contesto sociale già depresso e schiacciato dagli effetti della crisi e non offre soluzioni alternative. I nostri sforzi risultano quindi vani, riducendosi alla scrittura di un curriculum, alla ricerca di lavoro sui siti internet specializzati e l'invio

presso le agenzie di lavoro. È particolarmente triste la situazione degli adulti, spesso oltre i 50 anni, che hanno da poco perso il lavoro e, di conseguenza, la casa: vivono un tremendo stato di smarrimento, si sentono sconfitti e abbandonati dal sistema sociale e spesso anche dalla loro famiglia.

Tra i tanti vuoti strutturali più critici, poi, è la mancanza di centri di accoglienza h 24 di medio – lungo periodo. Ciò comporta che le persone senza dimora che ad esempio, devono essere deospedalizzate in seguito ad un ricovero, o ad una operazione, oppure che devono accedere presso una Comunità di recupero, oppure che hanno bisogno di un periodo di tempo per riprendere il lavoro e rendersi autonomi, rischiano di vedere fallito il loro obiettivo e di prolungare la permanenza in strada, rendendo più difficile la possibilità di un reinserimento sociale. Lo stesso vale per le persone senza dimora con disturbi psichiatrici. Per molti di loro i continui interventi di carattere sociale sono riusciti solo a limitare lo stato di indigenza. Non è quasi mai stato possibile attivare un percorso psichiatrico, per mancanze di strutture, ma soprattutto di un filtro che possa capire la natura del disagio e pianificare un intervento di carattere sanitario.

QUADRO SINOTTICO NAPOLI

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology	5	9





Foggia

DATI

Anthology
dal 02/05/2013

HC FOGGIA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	241	154	201	216	130	98	72	80	99	186	205	287	1969
TOTALE UTENTI	101	94	106	77	73	61	52	55	63	95	131	139	1047
uomini	80	88	90	65	69	50	44	55	53	86	126	132	938
donne	20	6	16	12	4	10	8	0	10	9	5	7	107
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
italiani	7	8	8	10	3	6	14	2	3	6	9	10	86
stranieri comunitari	25	48	42	35	33	32	17	33	31	30	59	34	419
stranieri extracomunitari	66	38	56	32	37	20	19	5	28	58	61	89	509
NR	3	0	0	0	0	3	2	15	1	1	2	6	33
minori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18-29	19	26	31	13	21	20	9	14	26	34	37	48	298
30-39	26	19	46	22	20	16	10	15	16	31	41	36	298
40-49	37	39	23	25	17	17	18	16	12	15	20	25	264
50-59	16	5	6	4	15	4	6	5	7	14	20	14	116
>= 60	0	0	0	3	0	0	0	5	0	0	11	7	26
NR	3	5	0	10	0	4	9	0	2	1	2	9	45
TOTALE NUOVI UTENTI	81	54	56	66	30	31	32	40	43	55	31	37	556
uomini	63	50	46	57	27	20	24	40	33	47	27	34	468
donne	18	4	10	9	3	8	6	0	9	7	2	3	79
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	3	2	0	1	1	2	0	9
italiani	5	1	4	5	3	6	4	1	3	3	4	4	43
stranieri comunitari	22	20	16	32	9	15	12	21	16	10	5	4	182
stranieri extracomunitari	51	33	36	29	18	7	14	3	23	41	20	25	300
NR	3	0	0	0	0	3	2	15	1	1	2	4	31
minori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18-29	15	16	21	12	11	15	3	13	21	20	11	18	176
30-39	22	9	26	17	10	6	7	7	10	20	12	5	151
40-49	30	29	9	23	7	7	13	13	9	10	6	5	161
50-59	11	0	0	2	2	0	4	3	2	4	0	4	32
>= 60	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	1	8
NR	3	0	0	9	0	3	5	0	1	1	2	4	28
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	9,3	5,9	7,7	8,3	5,0	3,8	2,8	3,1	3,8	7,2	7,9	11,0	6,3
utenti al giorno	3,9	3,6	4,1	3,0	2,8	2,3	2,0	2,1	2,4	3,7	5,0	5,3	3,4
nuovi utenti al giorno	3,1	2,1	2,2	2,5	1,2	1,2	1,2	1,5	1,7	2,1	1,2	1,4	1,8
accessi per ora di apertura	2,3	1,5	1,9	2,1	1,3	0,9	0,7	0,8	1,0	1,8	2,0	2,8	1,6
utenti per ora	1,0	0,9	1,0	0,7	0,7	0,6	0,5	0,5	0,6	0,9	1,3	1,3	0,8
nuovi utenti per ora	0,8	0,5	0,5	0,6	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,5	0,3	0,4	0,4

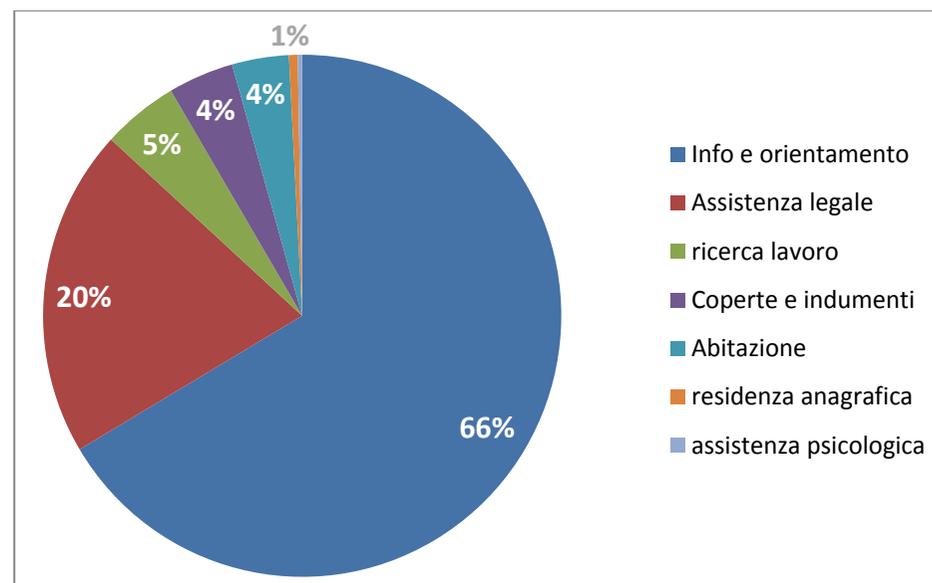
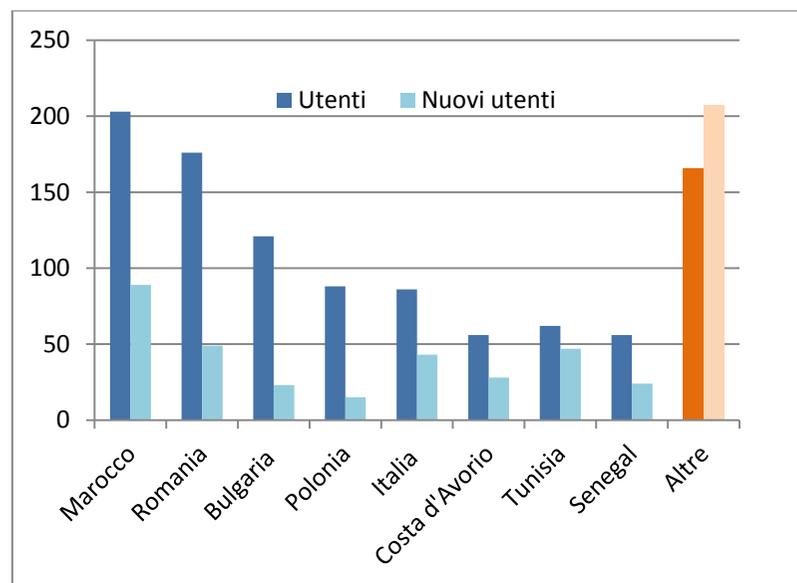
SENZA FONDI PUBBLICI, I SERVIZI RETTI SOLO DAL VOLONTARIATO

Il 2013 è stato caratterizzato da un'utenza più informata rispetto agli anni precedenti, soprattutto sui propri diritti. Sono aumentati i rapporti con altre strutture che si occupano dell'accoglienza notturna, mentre continua a crescere il passaggio di persone italiane che cercano prevalentemente contatti telefonici e accompagnamento ai servizi, patronati, servizi sociali, o sono interessati all'assistenza legale.

L'instabilità del finanziamento che sostiene le attività, tuttavia, incide sulla qualità e sull'efficienza dello sportello, oggi retto solo con il volontariato.

QUADRO SINOTTICO FOGGIA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology dal 02/05/2013	7	4,1





Catania

DATI

Anthology dal
02/05/2013

HC CATANIA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	2	2	3	2	0	194	269	14	52	50	55	106	749
TOTALE UTENTI	2	1	3	2	0	103	80	4	38	36	38	39	346
uomini	2	1	2	2	0	77	48	2	24	18	25	27	228
donne	0	0	1	0	0	26	32	2	13	18	13	12	117
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
italiani	1	0	0	0	0	7	8	0	7	0	6	6	35
stranieri comunitari	0	0	1	0	0	11	22	2	12	17	13	9	87
stranieri extracomunitari	1	1	2	2	0	7	22	2	6	18	18	22	101
NR	0	0	0	0	0	78	28	0	13	1	1	2	123
minori	0	0	0	0	0	3	15	0	1	1	0	1	21
18-29	2	1	2	1	0	6	17	2	3	13	17	15	79
30-39	0	0	0	0	0	3	10	0	5	6	4	6	34
40-49	0	0	1	1	0	7	12	0	7	4	5	10	47
50-59	0	0	0	0	0	6	8	2	7	7	9	5	44
>= 60	0	0	0	0	0	78	18	0	2	5	3	1	107
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	1	14
TOTALE NUOVI UTENTI	0	0	0	0	28	36	76	88	30	37	38	37	370
uomini	0	0	0	0	21	22	53	68	16	20	25	27	252
donne	0	0	0	0	7	14	23	20	14	17	13	10	118
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	0	0	0	0	7	6	9	1	12	1	5	6	47
stranieri comunitari	0	0	0	0	11	13	16	1	12	16	12	8	89
stranieri extracomunitari	0	0	0	0	8	17	25	2	6	19	20	22	119
NR	0	0	0	0	2	0	26	84	0	1	1	1	115
minori	0	0	0	0	0	0	25	45	0	1	0	1	72
18-29	0	0	0	0	11	11	17	2	4	16	17	16	94
30-39	0	0	0	0	5	6	8	0	6	5	5	4	39
40-49	0	0	0	0	4	9	15	1	9	3	5	10	56
50-59	0	0	0	0	7	7	10	1	10	5	8	5	53
>= 60	0	0	0	0	1	3	1	39	1	7	3	1	56
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	7,5	10,3	0,5	2,0	1,9	2,1	4,1	2,4
utenti al giorno	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	4,0	3,1	0,2	1,5	1,4	1,5	1,5	1,1
nuovi utenti al giorno	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	1,4	2,9	3,4	1,2	1,4	1,5	1,4	1,2
accessi per ora di apertura	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,4	0,1	0,3	0,3	0,3	0,5	0,3
utenti per ora	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1
nuovi utenti per ora	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,4	0,5	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2



NON SOLO IMMIGRATI

Gli utenti dell'Help Center sono soggetti in condizione di povertà ed 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 (alcol, gioco d'azzardo, etc.); persone che vivono quotidianamente una situazione di deprivazione economica e di grave emarginazione sociale.

Dai dati emerge che la maggioranza dei 370 nuovi utenti che si sono rivolti al centro è costituita da stranieri, mentre gli italiani sono in costante aumento. In riferimento al genere, emerge che la componente maschile prevale su quella femminile. Questi dati confermano quelli rilevati nei mesi precedenti. Tra gli uomini stranieri, la maggiore concentrazione è nella fascia di età che va dai 18 ai 38 anni, mentre le donne hanno per la maggior parte da 51 a 60 anni. L'età media degli uomini italiani è di 48 anni; le donne invece, ricoprono una fascia di età che va tra i 35 e i 55 anni.

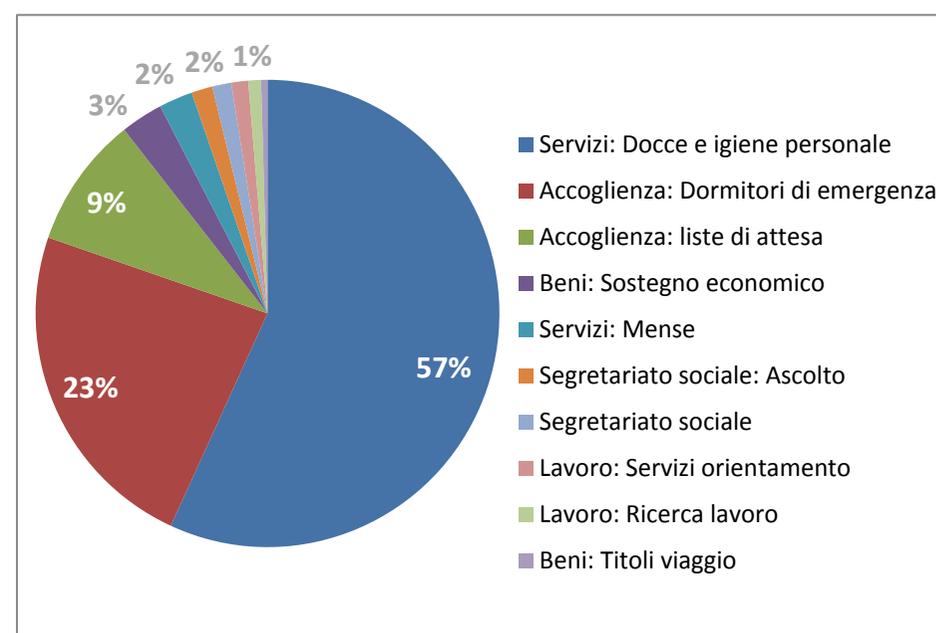
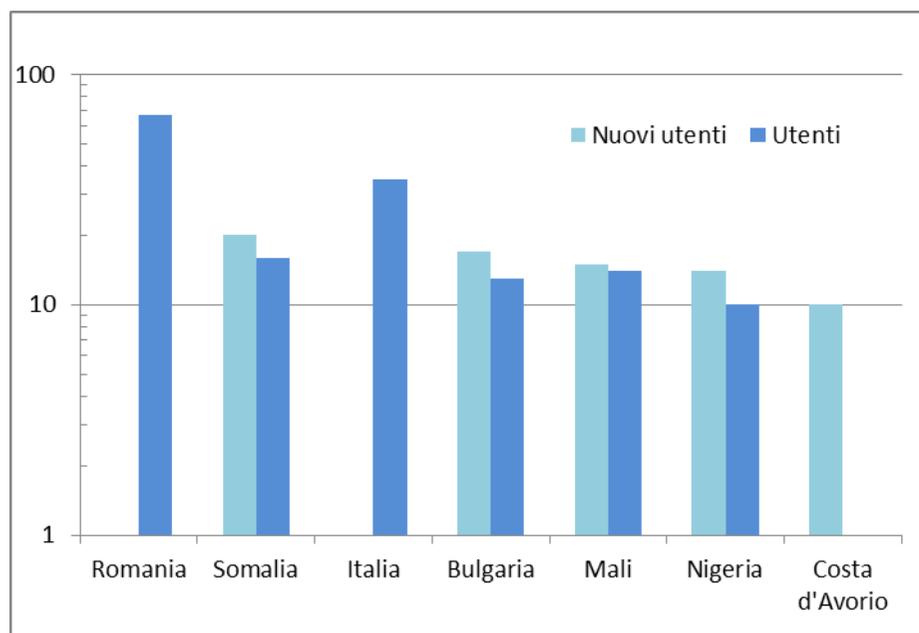
Accanto ad una componente straniera, che esprime prevalentemente il bisogno di "prima accoglienza", per poter regolarizzare la propria posizione giuridica, i segnali allarmanti provengono dal progressivo aumento della popolazione italiana. A soffrire in misura maggiore il disagio sociale causato dalla crisi economica sono soprattutto coloro che già si percepivano ai margini della scala sociale. Le persone tra i 50 e 64 anni (italiani/e) sono i meno fiduciosi sulla condizione presente, mentre i più giovani, in particolare gli under 29, rivelano gran pessimismo rispetto alle prospettive future.

Di fatto è cresciuta notevolmente la quota di persone che ha familiari disoccupati; inoltre 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, nel 2013 questo triste primato è passato agli italiani. Nell'Help Center di Catania ha incontrato una serie di criticità, che compromettono la soluzione dei casi che ogni giorno ha dovuto affrontare: carenza di risorse lavorative necessarie alla fuoriuscita dei percorsi di marginalità; difficoltà nell'accesso al mercato delle locazioni per mancanza di reddito; incremento della povertà di nuclei familiari; assenza di strutture idonee ad accogliere famiglie con minori; carente presenza e/o difficoltà di inserimento presso strutture riabilitative/curative; difficoltà legate alla regolarizzazione della posizione giuridica (soprattutto in caso di asilo politico).

QUADRO SINOTTICO CATANIA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology dal 02/05/2013	6	7,5



Servizi Bassa soglia offerti durante l'anno : 62.400



Messina

DATI

Anthology dal
02/05/2013

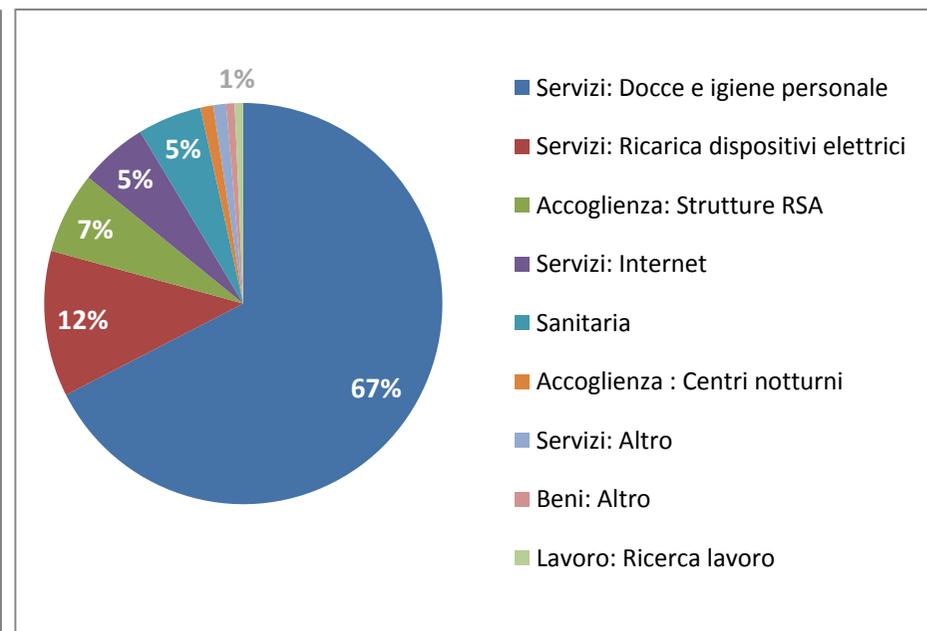
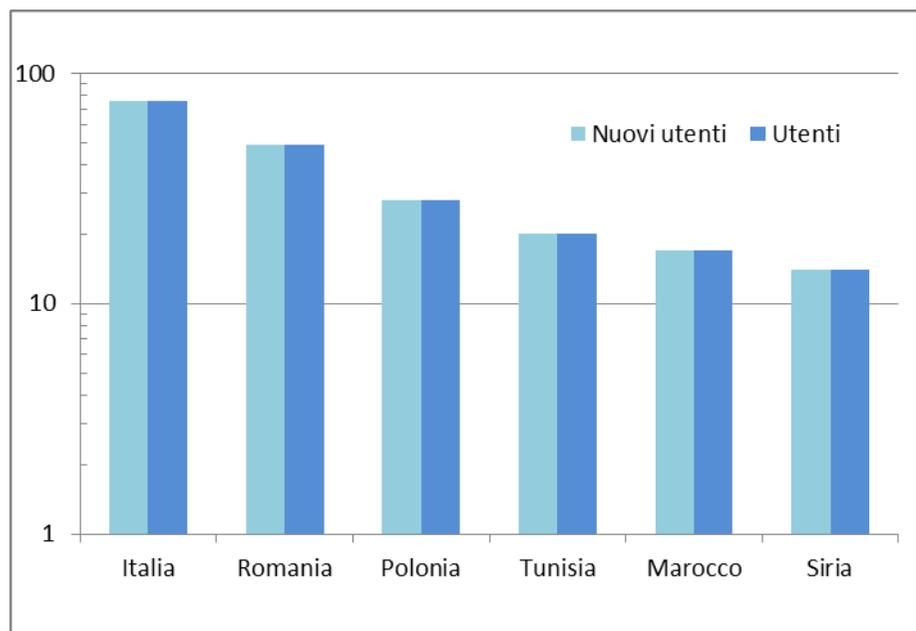
HC MESSINA	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	22	12	9	32	25	13	35	17	14	51	28	76	334
TOTALE UTENTI	18	12	8	26	23	13	32	15	14	45	27	31	264
uomini	14	9	7	17	15	9	24	12	11	35	22	23	198
donne	4	3	1	9	8	4	8	3	3	10	5	8	66
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	10	5	1	9	5	8	5	5	6	10	9	3	76
stranieri comunitari	3	5	5	9	6	3	17	4	3	15	14	7	91
stranieri extracomunitari	5	2	2	6	8	1	3	3	5	19	3	21	78
NR	0	0	0	2	4	1	7	3	0	1	1	0	19
minori	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	5	10
18-29	3	3	1	2	4	0	8	5	2	11	6	6	51
30-39	5	3	4	13	4	1	10	5	5	9	5	6	70
40-49	3	3	1	6	9	4	8	3	3	12	8	6	66
50-59	5	2	1	1	2	7	3	1	3	12	5	4	46
>= 60	2	1	1	4	1	1	2	1	0	1	3	4	21
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE NUOVI UTENTI	18	12	8	26	23	13	32	15	14	45	27	31	264
uomini	14	9	7	17	15	9	24	12	11	35	22	23	198
donne	4	3	1	9	8	4	8	3	3	10	5	8	66
transgender	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	10	5	1	9	5	8	5	5	6	10	9	3	76
stranieri comunitari	3	5	5	9	6	3	17	4	3	15	14	7	91
stranieri extracomunitari	5	2	2	6	8	1	3	3	5	19	3	21	78
NR	0	0	0	2	4	1	7	3	0	1	1	0	19
minori	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	5	10
18-29	3	3	1	2	4	0	8	5	2	11	6	6	51
30-39	5	3	4	13	4	1	10	5	5	9	5	6	70
40-49	3	3	1	6	9	4	8	3	3	12	8	6	66
50-59	5	2	1	1	2	7	3	1	3	12	5	4	46
>= 60	2	1	1	4	1	1	2	1	0	1	3	4	21
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	0,8	0,5	0,3	1,2	1,0	0,5	1,3	0,7	0,5	2,0	1,1	2,9	1,1
utenti al giorno	0,7	0,5	0,3	1,0	0,9	0,5	1,2	0,6	0,5	1,7	1,0	1,2	0,8
nuovi utenti al giorno	0,7	0,5	0,3	1,0	0,9	0,5	1,2	0,6	0,5	1,7	1,0	1,2	0,8
accessi per ora di apertura	0,2	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3	0,2	0,1	0,5	0,3	0,7	0,3
utenti per ora	0,2	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,4	0,3	0,3	0,2
nuovi utenti per ora	0,2	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,4	0,3	0,3	0,2



MESSINA					
	Bisogni per Genere		Bisogni per Provenienza		
	Uomo	Donna	ITA	IMCO	IMEx
MINORI	100% Servizi - -	100% Servizi - -	- - -	100% Servizi - -	100% Servizi - -
18-29	89% Servizi 9% Accoglienza notturna/diurna 2% Burocratico/legale	100% Servizi - -	75% Servizi 25% Accoglienza notturna/diurna -	95% Servizi 5% Accoglienza notturna/diurna -	88% Servizi 9% Accoglienza notturna/diurna 3% Burocratico/legale
30-39	86% Servizi 7% Accoglienza notturna/diurna 4% Sanitaria	81% Servizi 13% Sanitaria 6% Burocratico/legale	87% Servizi 10% Accoglienza notturna/diurna 3% Beni	82% Servizi 11% Sanitaria 4% Beni	84% Servizi 8% Sanitaria 4% Accoglienza notturna/diurna
40-49	89% Servizi 7% Accoglienza notturna/diurna 4% Sanitaria	77% Servizi 9% Accoglienza notturna/diurna 5% Sanitaria	83% Servizi 10% Accoglienza notturna/diurna 7% Sanitaria	86% Servizi 6% Accoglienza notturna/diurna 3% Lavoro	100% Servizi - -
50-59	78% Servizi 14% Accoglienza notturna/diurna 5% Sanitaria	67% Servizi 27% Sanitaria 7% Lavoro	71% Servizi 14% Sanitaria 14% Accoglienza notturna/diurna	91% Servizi 5% Accoglienza notturna/diurna 5% Sanitaria	53% Servizi 20% Sanitaria 13% Accoglienza notturna/diurna
>=60	75% Servizi 17% Accoglienza notturna/diurna 8% Sanitaria	57% Sanitaria 43% Servizi -	80% Servizi 10% Sanitaria 10% Accoglienza notturna/diurna	57% Servizi 29% Sanitaria 14% Accoglienza notturna/diurna	100% Sanitaria - -

QUADRO SINOTTICO MESSINA

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology dal 02/05/2013	6	4



Nota: Avendo Messina iniziato a registrare le prese in carico in Anthology a maggio 2013 il numero degli utenti coincide con quello dei nuovi utenti.

Servizi Bassa soglia offerti durante l'anno : 15.184



Bari

DATI

Anthology dal
02/05/2013

HC BARI	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOTALE
Interventi sociali	772	624	734	823	802	864	935	1776	986	857	821	896	10890
TOTALE UTENTI	46	78	62	88	94	82	94	162	86	93	76	74	1035
uomini	41	68	46	78	85	76	82	130	79	85	67	66	903
donne	5	6	4	8	5	3	8	28	4	5	6	5	87
transgender	0	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	33
NR	0	1	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12
italiani	19	22	17	18	24	24	31	56	28	33	36	22	330
stranieri comunitari	9	29	11	21	22	11	19	31	21	17	19	25	235
stranieri extracomunitari	18	27	34	39	48	27	44	75	37	43	21	47	460
NR	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	0	0	8
minori	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
18-29	12	37	31	39	41	38	45	62	34	36	32	26	433
30-39	11	16	12	19	26	19	30	2	28	29	27	28	247
40-49	10	17	10	15	17	12	11	28	19	15	17	5	176
50-59	13	6	6	8	11	13	2	25	4	14	0	5	107
>= 60	4	2	3	2		6	1	11	1	0	0	0	30
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE NUOVI UTENTI	26	45	44	37	24	46	41	62	56	52	27	48	508
uomini	18	38	36	29	16	35	30	53	42	40	18	37	392
donne	4	2	4	8	6	9	8	7	10	8	8	8	82
transgender	4	0	4	1	2	3	3	2	4	4	1	3	31
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
italiani	11	16	14	16	8	22	12	17	14	9	6	15	160
stranieri comunitari	5	9	7	11	6	11	3	7	8	8	4	5	84
stranieri extracomunitari	20	20	23	10	11	23	26	38	34	35	17	18	275
NR	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	0	0	8
minori	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
18-29	7	17	21	15	11	17	5	27	18	29	12	23	202
30-39	9	11	12	11	6	19	4	15	26	18	5	10	146
40-49	5	7	11	6	5	12	4	11	4	8	6	9	88
50-59	4	5	0	21	2	13	2	4	4	5	3	4	67
>= 60	1	1	0	0	0	6	0	2	1	2	1	2	16
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIE													Forza Media
accessi al giorno	29,7	24,0	28,2	31,7	30,8	33,2	36,0	68,3	37,9	33,0	31,6	34,5	34,9
utenti al giorno	1,8	3,0	2,4	3,4	3,6	3,2	3,6	6,2	3,3	3,6	2,9	2,8	3,3
nuovi utenti al giorno	1,0	1,7	1,7	1,4	0,9	1,8	1,6	2,4	2,2	2,0	1,0	1,8	1,6
accessi per ora di apertura	8,0	6,5	7,6	8,6	8,3	9,0	9,7	18,5	10,2	8,9	8,5	9,3	9,4
utenti per ora	0,5	0,8	0,6	0,9	1,0	0,9	1,0	1,7	0,9	1,0	0,8	0,8	0,9
nuovi utenti per ora	0,3	0,5	0,5	0,4	0,2	0,5	0,4	0,6	0,6	0,5	0,3	0,5	0,4



UNA PORTA APERTA SULLE CRISI DELL'ASIA CENTRALE

La seconda annualità dello sportello Help Center a Bari conferma l'importanza di tale servizio in una città di frontiera e di significativo transito di persone che versano in gravi condizioni di povertà ed emarginazione. La rilevazione dei dati 2013 conferma, inoltre, il trend registrato durante l'anno 2012.

Il dato più significativo è quello che riguarda i nuovi contatti di persone immigrate e, in particolar modo, richiedenti asilo: nel 2013 soprattutto persone provenienti dall'Iran, Iraq, Afghanistan e Pakistan. Oltre a questi nuovi contatti, è in crescita il dato che rappresenta le persone che hanno fatto ritorno in Italia, in questo caso a Bari, soggette alla convenzione di Dublino.

Durante il 2013 c'è stato un incremento anche di nuclei familiari che si sono rivolti al servizio per ricevere informazioni "informali" su come cercare una soluzione abitativa che potesse non dividere il nucleo: molti di loro hanno un vero e proprio timore a rivolgersi ai servizi sociali istituzionali.

Gli italiani in situazione socio-economica precaria sono in aumento, le richieste sono fondamentalmente quelle di supporto alla ricerca lavoro.

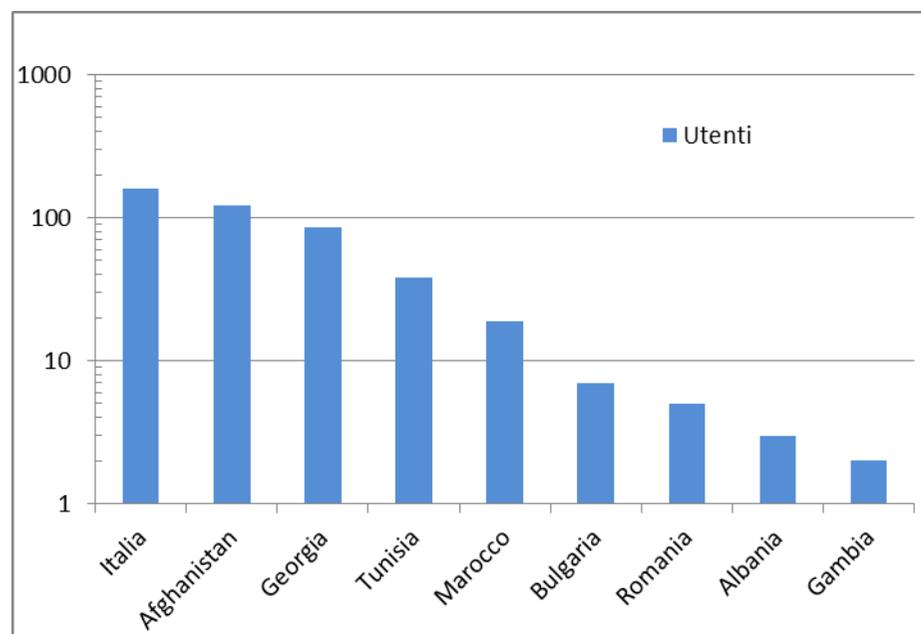
Da segnalare anche il rischio della cronicizzazione dettato dall'incapacità di proporre delle soluzioni di inserimento sociale. Dopo diversi mesi di frequentazione dei servizi a bassa soglia, si nota che la maggior parte delle persone inizia ad avere problemi psicologici, manifestando stati depressivi che, il più delle volte, possono sfociare in vere e proprie psicopatologie o in problemi legati alla dipendenza da assunzione di sostanze psicotrope. Proprio in questo senso, tra le varie attività dell'Help Center di Bari, di grande importanza è l'aspetto socio sanitario di cui si occupa il servizio, soprattutto in favore degli immigrati ancora sprovvisti di un codice STP o ENI, molti dei quali non conoscono i loro diritti in materia e vivono grandissime difficoltà quando si presentano davanti ad uno sportello e l'operatore di turno parla e comprende solo la lingua italiana.

La mancanza di un luogo fisico all'interno della Stazione di Bari sicuramente limita la possibilità per tutti i nuovi potenziali utenti di ricevere, nell'immediato, informazioni utili alla loro sopravvivenza in città.



QUADRO SINOTTICO BARI

Modalità raccolta dati	Giorni di apertura a settimana	Numero medio di ore d'apertura al giorno
Anthology dal 02/05/2013	6	3,7





STORIE

Le storie che pubblichiamo sono il contrappunto alla asetticità dei dati e ricordano che i numeri che sono riportati in questo Rapporto Annuale 2013 corrispondono, uno ad uno, a persone: 25.110 volti che hanno incrociato gli occhi degli operatori degli Help Center per essere ascoltati, chiedere qualcosa, condividere una speranza. Di essi, mille al mese erano facce nuove, mai viste prima. Le loro storie sono quelle di sempre: vite che si inceppano, o che nascono già difficili, e che cercano, nonostante tutto, di cambiare.

Ci sia permesso, ora che usciamo dal rigore delle statistiche e dell'analisi sociologica, di ricordare *Cuore* di De Amicis, un libro che ha segnato l'infanzia di almeno tre generazioni di italiani, fino a quando il benessere di cui fortunatamente abbiamo goduto nel secondo dopoguerra ha cancellato l'interesse per quelle storie di disgrazie vissute con dignità, di padri senza mezzi, madri costrette ad attraversare mezzo mondo per mantenere i propri figli, di piccoli martiri per la patria o per i propri cari. Fino ad allora si trepidava, in totale simpatia (i ricordi e le esperienze di certe cose erano vivi e quotidiani), per Marco, alla ricerca di sua madre in America Latina, per il Piccolo Scrivano Fiorentino, che aiutava il babbo a ricopiare indirizzi la notte, per l'eroico Ferruccio, che riscatta una giovinezza apparentemente perduta sacrificandosi per la nonna.

Poi il senso di quelle vicende non si è più compreso.

Le storie che i vari centri della Rete ONDS ci raccontano quest'anno con le pagine di De Amicis hanno molte similitudini. Non certo nello stile, che è volutamente quello scarno della relazione, perché questa non è fiction.

Nei contenuti, però, ritroviamo tutto il catalogo delle ingiustizie sociali che preferiremmo non leggere: lo sfruttamento del lavoro, la violenza sulle donne e sui figli, la malattia mentale, l'abbandono. Non solo: c'è come un'atmosfera domestica, paradossale per chi è senza casa, una dimensione ridotta e personale, la concretezza della verità di chi, proprio lui, proprio lei, nel suo piccolo, affronta la fatica. Ma, come in *Cuore*, resiste pervicacemente se non un lieto fine, almeno un rigurgito di solidarietà, di affetto, di cura.

Tre esempi dalle storie pubblicate: la nipotina che accompagna la nonna straniera e analfabeta al corso di italiano; il cassintegrato volontario alla mensa che si trova a servire un pasto al collega anch'egli senza lavoro; l'ex utente di un Help Center che accoglie in casa propria il giovane africano che fugge dalla violenza del padre, mostrano che non tutto è perduto. Che esiste ancora, nelle famiglie, tra amici, anche tra estranei, la capacità dell'uomo di fare un cammino insieme e di non abbandonarsi. Questo incommensurabile potenziale non è la virtù eroica e retorica di chi, una volta per tutte, sa compiere



il sacrificio estremo, come Ferruccio di Sangue Romagnolo. È tutto quel che ci resta e che merita tutti gli investimenti possibili, per non soccombere di fronte alla frustrazione di continui insuccessi. Investimenti, non incoraggiamenti. Leggerete non la biografia di alcune persone sfortunate, ma il resoconto di un percorso di inclusione sociale, in cui compaiono professionisti, istituzioni, strumenti legislativi, opportunità di studio e di lavoro, medici e centri di accoglienza, che intervengono insieme. Il collante umano, per così dire, è la forza che tiene insieme e fa funzionare la macchina complessa delle infrastrutture, che consentono alla nonna di imparare a leggere e scrivere o al padre di famiglia disoccupato di non finire in strada lui, sua moglie e i suoi figli. Una macchina indispensabile che non deve sparire, almeno finché lavoro, casa e salute non tornino ad essere beni veramente comuni.

Chivasso

STORIA DI S. E DELLA SUA NUOVA CASA

S. è un ragazzo congolese di 24 anni, residente a Chivasso. Il ragazzo arriva all'Help Center a fine agosto 2013, su invio della mediatrice culturale che collabora con l'associazione, la quale era in contatto la sua famiglia. S. è stato allontanato da casa dal padre, uomo molto violento e autoritario sia nei confronti della moglie, che dei figli: lo ha cacciato poiché, durante una lite, ha preso le difese della madre, impedendogli di picchiarla. La madre del ragazzo è una donna totalmente succube del marito e non è stata in grado di intercedere per il figlio.

Il risultato è che S. si ritrova in mezzo a una strada, senza casa e senza soldi, poiché non lavora. Inoltre, ha il permesso di soggiorno scaduto. Dopo l'uscita da casa, S. non ha la possibilità di mantenersi: passa il suo tempo in stazione e, dopo la chiusura notturna, prende a dormire in pronto soccorso.

All'epoca, il ragazzo stava frequentando un istituto tecnico a Torino, ma la frequenza e il profitto erano assai scarsi. Nonostante ciò, il ragazzo manifesta il desiderio di continuare la scuola. Proprio per questo, son stati presi contatti con il dirigente dell'istituto, per creare un piano di studi compatibile con la nuova situazione di vita di S. Purtroppo, il ragazzo non è riuscito nell'intento di proseguire nello studio, anche perché nel frattempo siamo riusciti a trovargli un lavoro, seppur temporaneo, che non gli ha permesso di frequentare a tempo pieno.

Al ragazzo vengono affiancate due volontarie di riferimento, che hanno il compito di supportarlo e aiutarlo nel raggiungimento dell'autonomia. È stato inserito nel progetto "Famiglie fragili" dell'associazione Punto a Capo, per iniziare un percorso psicoterapeutico e di sostegno individuale.



Ma la novità sta nella soluzione abitativa. Dopo mesi passati a dormire in stazione, pronto soccorso o ospite da amici, siamo riusciti a far in modo che il ragazzo sia ospitato da un ex utente dell'Help Center, che da poco è riuscito a ottenere una casa popolare. Si tratta di una soluzione temporanea, in attesa che S. riesca a trovare un lavoro e una sistemazione per conto proprio, non sembrando possibile il rientro in casa, vista la presenza del padre. Ma questa soluzione, "l'affidamento" di un adulto a un adulto, ci pare possa essere una strada per affrontare le nuove situazioni di emergenza. Attualmente S. ha una casa (sì temporanea, ma non precaria), viene supportato nella ricerca lavoro, mangia alla mensa e ha l'opportunità del sostegno psicologico.

Genova

STORIA DI F. E DEL SUO COLLEGA

Un episodio significativo ha riguardato F., un nostro volontario in cassa integrazione che, disponendo suo malgrado di più tempo libero e non versando, per sua fortuna, in situazione drammatica, ha deciso di incrementare la sua collaborazione alla mensa serale. F. si è trovato a servire la cena ad un suo collega, parimenti in cassa integrazione, che, non avendo nessun sostegno familiare, ha dovuto rivolgersi a SoleLuna per mangiare. Inutile sottolineare che il tutto la dice lunga sul divenire e sull'articolazione di quello che chiamiamo povertà.

Milano

STORIA DI K. E P. E DELL'IMPORTANZA DELL'ACCOGLIENZA

K. è un cittadino congolese. Si trova nella condizione di senza dimora da 5 anni circa. Inserito in una struttura di accoglienza (dormitorio), viene preso in carico dagli assistenti sociali. All'interno del dormitorio, instaura delle relazioni significative con gli operatori sociali della struttura. Inizia, così, a prestare servizio presso il centro: sistema la propria camera e le camere altrui. Viene assunto per un periodo di prova in qualità di addetto alle pulizie presso il centro di accoglienza.

Successivamente, in maniera autonoma, trova lavoro come addetto alle pulizie presso un'agenzia interinale: ottenuto un contratto a tempo determinato, presenta i requisiti per un trasferimento agli appartamenti "Verso l'autonomia", dove è stato accolto nel marzo 2014.



P., cittadina italiana orfana, vive per le strade milanesi da 10 anni. Si presentava al CASC per richiedere assistenza nei bisogni primari. Le condizioni igieniche erano molto trascurate, la situazione sanitaria poco chiara e poco definite le esperienze di detenzione. P. sembrava “ostile” al racconto di sé e della propria vicenda.

Una lunga relazione di aiuto con un’operatrice dell’Help Center ha favorito la presa in carico di P., la quale ha accettato di essere seguita.

Accolta inizialmente in un centro di accoglienza, ha accettato l’inserimento presso un centro diurno, in cui ha iniziato ad attivarsi per prendersi carico di se stessa. Precisa nella cura personale, ha iniziato a chiedere il supporto medico per riprendere le cure abbandonate diversi anni fa.

A questo punto, P. richiede un trasferimento dal dormitorio ad una casa famiglia, dove trova accoglienza nel marzo 2014. Inizia, così, una ricerca attiva del lavoro, e frequenta un corso professionale di fotografia in cui prova piacere ed interesse a raccontare la sua vita per la strada.

Bologna

STORIA DI S. E DI UN NUOVO LAVORO

Il caso di S. è iniziato a giugno dello scorso anno quando, al termine del suo corso frequentato all'Istituto Tecnico Aldini Valeriani, venne raccomandato dal padre perché venisse iscritto ai nostri tirocini formativi in fase di elaborazione. La famiglia di appartenenza, composta da due adulti e tre figli, aveva dovuto lasciare l'abitazione, nella quale vivevano da tanti anni, poiché il padre aveva perso il lavoro, per trasferirsi in un'unica stanza, messa a disposizione dal Comune in una struttura convenzionata. Il padre veniva da noi per ricevere degli aiuti ed in una di queste occasioni S. è stato inserito fra i tirocinanti. L'azienda che lo aveva accettato l'ha assunto ed ora il suo lavoro, insieme a quello saltuario del padre, hanno consentito all'assistente sociale di inserire l'intera famiglia in una nuova abitazione.

Alla scuola d'italiano una signora di 50 anni, analfabeta anche nella sua lingua, è stata accompagnata con costanza alla frequenza scolastica dalla sua nipotina, nata in Italia, ed ora riesce a comunicare e a svolgere ciò di cui ha necessità. Ugualmente alla scuola d'italiano un ragazzo peruviano di 16 anni ha frequentato costantemente le lezioni, dimostrando non solo una grande volontà d'inserimento nella nuova realtà italiana, ma anche un forte determinazione che lo ha portato, dopo otto mesi di corso, a frequentare la scuola alberghiera.



Firenze

STORIA DI J. E DELLA SALUTE RITROVATA

In aprile 2013 siamo venuti a conoscenza della drammatica situazione di J., che ci è stata segnalato dalla Protezione Aziendale FS poiché dormiva in un casottino al Binario 16.

L'Help Center si è attivato subito, stimolando J. ad intraprendere un percorso di autoderminazione, che l'ha aiutato a risolvere tutte le sue problematiche: sanitaria, alloggiativa e burocratica. Anzitutto l'Help Center l'ha segnalato al Polo Inclusione Sociale, mettendolo in contatto con un'assistente sociale per i non residenti. Successivamente, gli abbiamo concesso il domicilio come senza dimora presso la nostra Casa d'Accoglienza, in modo da permettergli l'accesso ai diritti di assistenza sanitaria e sociale. Abbiamo richiesto al progetto "Oltre la strada" del Comune di Firenze un sostegno economico per aiutarlo nel suo lavoro con la vendita dei suoi libri di poesie e di CD, con cui riesce a far fronte ai suoi bisogni di sussistenza.

J. ha lasciato il suo paese a venti anni, è andato a Strasburgo dove ha vissuto per tanti anni e ha avuto un figlio da una relazione con una donna del posto. Dopo varie peripezie, J. ha perso tutto: famiglia, casa e lavoro. Ritornato in Italia, è stato a Parma e da tre anni è presente sul territorio fiorentino. Nel 2012 ha subito una delicata operazione d'urgenza. Dopo un periodo di degenza in una struttura d'accoglienza, si è nuovamente ritrovato a vivere per strada.

Alla fine del 2013 ha subito un altro intervento, che lo ha ulteriormente provato. Con i documenti in regola viene seguito da servizi sociali del Comune di Firenze ed ha un proprio un medico di base. Ha inoltre fatto richiesta per l'invalidità civile. Ora J. continua a fare il suo lavoro in attesa della pensione e di una sistemazione alloggiativa definitiva. Grazie agli interventi tempestivi dell'Help Center, J. è in cammino verso la propria autonomia e la gestione della propria salute psico-fisica.



Pescara

STORIA DI S. E DEL SUO RITORNO A CASA

Quella di S. rappresenta una storia emblematica circa le modalità d'intervento dei nostri operatori ed i contenuti metodologici su cui essa si fonda.

Avremmo potuto raccontare un'altra storia, in qualche modo più *compiuta* e maggiormente assimilabile ad una storia *di successo*. Ma ci sembra opportuno dare luce, in qualche modo, a complessità, contesti, vissuti ed interventi che riguardano mondi nascosti tra i meandri del nostro tempo e che solo realtà come la nostre si trovano ad incrociare ed ascoltare.

S., un uomo di 55 anni originario di una regione dell'Italia meridionale, arriva a Train de Vie una mattina di febbraio. Era arrivato a Pescara la settimana precedente e, pur dormendo in stazione, aveva deciso di evitare in un primissimo tempo di presentarsi presso il nostro sportello.

S. ha, infatti, problemi di natura psichiatrica, che si manifestano anche e soprattutto attraverso un atteggiamento sfuggente nei confronti degli altri. Chiuso nel suo silenzio, è un uomo di estrema mitezza, con il quale però risulta molto difficile (se non impossibile) interagire .

L'equipe di educatori e psicologi era venuta a conoscenza della sua presenza su segnalazione della Polfer e di un negoziante della stazione. Nessuno riusciva a costruire una minima relazione con lui, nessuno poteva conoscere la sua vera identità e non aveva documenti.

Le ricerche operate per capire chi fosse, a livello istituzionale ed attivate anche interne alla rete ONDS, non davano risultati.

Si avvicinava furtivo, rimanendo in un religioso silenzio. A volte implorante, altre sdegnato.

Gli operatori hanno iniziato ad avvicinarlo con molta circospezione e pian piano S. si è andato aprendo alla relazione, frequentando il Centro per usufruire, in un primo tempo, dei servizi di doccia e colazione.

Comincia a seguire il film del mercoledì.

Man mano l'equipe riesce a costruire un rapporto con l'uomo, il quale inizia a dire qualcosa di sé, la sua identità.

Parole rare, ma dette.

S. ora ha una storia, un passato, un percorso. All'inizio un filo tenue, man mano sempre più tratteggiato.

Siamo risaliti ad un familiare, che lo cercava da 4 anni circa. In tutto questo tempo lui è praticamente evaporato e il parente era disperato: S. sembrava essere svanito nel nulla, inghiottito dalla terra.



Il giorno che si sono incontrati presso la nostra sede, S. ha pronunciato solo una parola: grazie.

Vivono insieme presso la casa del familiare e le cose sembrano andare per il meglio.

Questa non è una storia che avuto un *lieto fine*, perché il cammino di S. è ancora in salita; ma, dopo anni di totale chiusura verso l'esterno, è tornato ad accettare l'altro nel suo spazio emotivo-relazionale.

Vive con una persona cara, in un contesto protetto, ed ha intrapreso un percorso di cura e sostegno.

Roma

STORIA DI L. E DI UN BIMBO APPENA NATO

L. è una donna del Nord Italia, conosciuta dall'Help Center a marzo del 2013, quando si è rivolta allo sportello per chiedere la ricarica della batteria del suo cellulare.

I primi contatti, su volontà dell'utente, sono stati scambi cordiali di saluti e qualche battuta, in rispetto ad una sua esplicita richiesta di non volere essere assistita e di non gradire domande sulla sua condizione.

Il primo colloquio più approfondito è avvenuto solo dopo qualche mese. L. ha raccontato di un triste passato, fatto di abbandoni fin dalla tenera età e di rotture definitive, nel corso dell'adolescenza, delle ultime relazioni significative rimaste, che l'hanno privata dell'affetto necessario per uno sviluppo intellettuale ed emotivo sano e l'hanno segnata indelebilmente, facendole desiderare ardentemente quell'affetto che non ha mai ricevuto da nessuno dei due genitori. Per questo, appena maggiorenne, L. scappa di casa e si lega al primo uomo che incontra e che la fa sentire speciale. I due hanno una relazione, lei resta incinta, ma lui durante la gravidanza si rivela superficiale e menefreghista. Non si prende cura della sua compagna, beve e fa uso di droghe. Dichiarò di non volere né lei né il bambino che sta per nascere e, durante qualche litigata, la picchia, nonostante il pancione. L. approda allora in una casa famiglia della sua città, dove la aiutano a partorire e cercano di assistere il nucleo, purtroppo senza successo. La donna non si dimostra, infatti, capace di prendersi cura responsabilmente del figlio, non sembra avere la necessaria maturità affettiva e lascia il bambino in affidamento. L. inizia a vagare, fino a quando arriva a Roma. Racconta di diverse relazioni con uomini perlopiù stranieri, alcuni dei quali pare l'abbiano anche convinta a prostituirsi. Adesso è però di nuovo incinta, ma non vuole, nonostante le insistenze, farsi aiutare da nessuno. È convinta che riuscirà da sola a portare



avanti la gravidanza, senza cure specifiche, né accoglienze in strutture adeguate. Rifiuta categoricamente e ripetutamente ogni tipo di sostegno e sparisce per qualche mese, fino a quando torna allo sportello, con un enorme pancione ed un nuovo compagno, noto alle Forze dell'Ordine, anche lui senza dimora ed anche lui nell'impossibilità materiale di provvedere al nascituro. Dichiarava di non avere mai effettuato alcuna visita, di avere sempre dormito in ripari di fortuna e di essere indecisa se affidarsi o meno ai servizi sanitari pubblici per il parto, per paura di subire un allontanamento del neonato da parte dei servizi sociali. Arriva anche ad accennare alla possibilità di partorire grazie a delle conoscenti rom, che le avrebbero assicurato il loro aiuto. Inizia così da parte degli operatori dell'Help Center, in strettissima sinergia con i servizi sociali e sanitari e legali di competenza, un instancabile monitoraggio quotidiano della situazione, parallelo ad un tentativo costante di convincere la donna ad affidarsi ai servizi. Oggi L. ha partorito un bambino sano, è accolta in una struttura del circuito comunale, ed ha intrapreso un percorso di responsabilizzazione genitoriale.

Napoli

STORIA DI M. E DI UN LAVORO CHE SPARISCE

Il caso che abbiamo deciso di descrivere è emblematico, perché racchiude in sé il dramma dell'uomo di mezza età che, dopo una vita di sacrifici, di lavoro e di dedizione alla famiglia, si ritrova improvvisamente per strada in seguito al licenziamento. Questa storia rappresenta e richiama le esperienze di tanti uomini che, dopo percorsi di vita diversi, si ritrovano a condividere gli stessi sentimenti di paura e di scoraggiamento, ma anche la stessa volontà di riscatto.

M. arriva all'Help Center di primo mattino, con la grazia e la gentilezza delle persone che non vogliono lasciare trasparire il proprio disagio. Si presenta e, con voce sofferta, descrive in maniera lucida la sua breve, ma intensa esperienza che lo ha condotto sulla strada. Biologo, 53 anni, sposato e padre di tre figli, ci spiega che negli ultimi 5 è stato direttore di una struttura per anziani in Sicilia, gestita dai Frati Francescani.

Nel 2013 è stato licenziato a causa di tagli al personale. Subito si è mosso alla ricerca di un lavoro e, non potendo più pagare l'affitto, è stato costretto a lasciare la propria abitazione e a dislocare la famiglia presso i parenti. Finalmente, dopo un'estenuante ricerca, ha trovato una opportunità lavorativa a Napoli, presso una azienda di cosmetici. Ospitato temporaneamente da alcuni amici, si è rivolto all'Help Center su indicazione delle Suore Missionarie della Carità. Grazie al nostro aiuto, M. ha trovato posto in un Centro residenziale a media soglia, che accoglie persone senza dimora per un periodo di



tre mesi. Questa possibilità gli consentirà innanzitutto di avere una dimora stabile e, contemporaneamente, di mettere da parte un po' di soldi per prendere in fitto una abitazione a Napoli e permettere così alla famiglia di ricongiungersi, seppur lontano dalle proprie reti di amicizie e dal proprio territorio.

Foggia

STORIA DI C.G. E DEL "LAVORO GRIGIO"

C.G. è un migrante rumeno di 46 anni, che dormiva nell'atrio della stazione ferroviaria di Foggia e che è venuto a conoscenza dello sportello Help Center tramite i volontari dell'associazione "Fratelli della Stazione", che lo hanno incontrato nel corso del loro servizio serale. La prima volta che si è rivolto allo sportello, C.G. era completamente ubriaco e faceva solo intendere di aver avuto problemi a lavoro. Si prende dunque appuntamento con i legali di "Avvocato di strada", che operano presso l'Help Center il lunedì. Il colloquio successivo è stato effettuato dagli avvocati e dagli psicologi in equipe. C.G. sosteneva di aver lavorato ad Ortanova, in provincia di Foggia, alle dipendenze di un datore di lavoro agricolo in forza di un contratto a tempo determinato, rispetto al quale, però, aveva percepito solo una parte molto ridotta del compenso previsto. In effetti, dai documenti rilasciati dal locale Centro per l'Impiego e dall'estratto dello stato contributivo INPS, emergeva che effettivamente C.G. era stato assunto regolarmente, ma che il datore di lavoro non aveva denunciato all'INPS lo svolgimento di tutte le giornate effettivamente lavorate: insomma, un caso tipico di "lavoro grigio", adottato sovente dalle imprese agricole di Capitanata per risparmiare sugli oneri contributivi e restare al riparo dalla cosiddetta maxisanzione applicabile nell'ipotesi di lavoro nero.

C.G., a differenza di molti suoi colleghi nella stessa situazione, già prima di rivolgersi allo sportello, si era rivolto ai Servizi Ispettivi della Direzione Territoriale del Lavoro che, però, non avevano avviato l'ispezione. Dopo aver provveduto a verificare la situazione contrattuale e contributiva di C.G., un volontario dello sportello ha inviato alla Direzione Territoriale del Lavoro la richiesta di attivazione di una conciliazione monocratica. Successivamente ha intrattenuto un colloquio con l'Ispettore competente, che ha comunicato che la possibilità di attivare una conciliazione monocratica era stata esclusa dall'Ufficio, per l'impossibilità di notificare a C.G. l'invito a presentarsi alla conciliazione medesima, in quanto l'uomo aveva perso la residenza ad Ortanova - dove viveva al tempo in cui lavorava - e risultava oggi irreperibile. Il volontario ha, dunque, preparato un'elezione di domicilio di C.G. presso



il suo studio legale, al quale è effettivamente pervenuta dopo qualche giorno la convocazione della Direzione Territoriale del Lavoro per l'espletamento della procedura.

In sede di conciliazione C.G. ha accettato una transazione di €500,00, che gli ha consentito di acquistare un biglietto dell'autobus per la Romania, dove ha fatto ritorno, in seguito all'infausto periodo di lavoro svolto in terra di Capitanata.

Sebbene l'importo percepito da C.G. sia limitato, ha costituito per lui la possibilità di uscire dalla situazione di marginalità in cui era finito a seguito della perdita del posto di lavoro e di ricominciare un progetto di vita nel proprio Paese.

Bari

STORIA DI G. E DEI SUOI NUOVI AMICI

G. 22 anni, italo-inglese. Nato e cresciuto in Inghilterra da famiglia emigrata calabrese, probabile lieve ritardo mentale, viene espulso dall'Inghilterra per 10 anni per motivi di carattere penale.

Dopo essere stato ospitato da alcuni familiari in Calabria, decide di andare alla ricerca di un lavoro o di fortuna altrove. G. ha una proprietà di linguaggio estremamente complessa, parla inglese e calabrese contemporaneamente, difficilissimo comprendere ciò che dice.

Arriva a Bari con un piccolo zaino e 5 euro in tasca, non conosce la città e non conosce nessuno. Un nostro utente lo accompagna da noi: ha la residenza in Calabria, per cui possiamo soltanto limitarci ad aiutarlo nella ricerca di posto letto presso la Caritas e ad informarlo su tutti i servizi a bassa soglia presenti in città. Dopo un mese il ragazzo è più sicuro di sé, sa dove andare e cosa chiedere.

Cerca lavoro in tutti i modi, ma nessuno è disposto a fargli fare anche una minima prova.

Inizia ad essere sempre più triste, passa quasi tutto il tempo presso il nostro servizio, chiedendo aiuto per uscire da questa situazione. Ad un certo punto iniziamo a non vederlo più. Ci dicono che è sempre ai giardini a bere e a fumare. In questo momento è ricoverato presso l'ospedale di Imola in psichiatria per tentato suicidio. Un medico dell'ospedale ci ha contatto perché lui ha parlato di noi: vuole ritornare a Bari dalle persone che lo hanno accolto per la prima volta.



Figura 35. La rete ONDS.



Indice delle Figure

Figura 1. Si intende per “Forza Media” la capacità di intervento di un insieme di servizi calcolata sul proprio tempo relativo di esercizio o apertura. La forza media totale della rete ONDS è calcolata sommando le forze medie specifiche dei singoli Help Center per giorno e per ora effettiva di apertura. Per Accessi si intende la somma degli interventi sociali e dei servizi a bassa soglia offerti..... 17

Figura 2. Forza Media: Numero medio di Utenti e Nuovi utenti intercettati dagli Help Center della rete ONDS per giorno e per ora effettiva di apertura..... 18

Figura 3. Numero medio degli accessi effettuati dagli Help Center nel 2013 per ogni giorno e per ora di apertura. 19

Figura 4. Quadro generale ONDS 2013: la forza di intervento degli Help Center della rete. Oltre alle variabili Utenti e Nuovi Utenti, quest’anno la variabile “Accessi” è stata suddivisa in “Interventi Sociali” e “Servizi a bassa soglia”, quest’ultima estrapolata per ora solo in alcune città e che rappresenta una stima della quantità di interventi effettuati per fornitura di beni di prima necessità. Essendo una prima analisi sperimentale del 2013, la sua assenza non sta a significare la mancanza dell’offerta del servizio nella specifica città, ma solo la rilevazione non effettuata. 22

Figura 5. Suddivisione per genere degli utenti (anello esterno) e dei nuovi utenti (anello interno) degli Help Center ONDS nel 2013. 23

Figura 6. Dettaglio percentuale di genere nei centri della rete ONDS nell’anno 2013. 24

Figura 7. Confronto di genere tra Utenti e Nuovi utenti nelle città in valori assoluti. 25

Figura 8. Provenienza degli Utenti e dei Nuovi utenti suddivisa tra Italiani, Immigrati Comunitari ed Immigrati Extracomunitari. 26

Figura 9. Provenienza degli Utenti e dei Nuovi utenti suddivisa tra Stranierie Italiani. 26

Figura 10. Suddivisione per provenienza degli utenti degli Help Center nel 2013 in funzione dell’Help Center. Nel rapporto di quest’anno è stata considerata la variabile di provenienza comunitaria o extracomunitaria, eccetto che per le città di Milano e Genova, dove non viene fatta la distinzione nella rilevazione tra Comunitari ed Extracomunitari..... 27

Figura 11. Provenienza degli utenti per nazionalità nel 2013..... 28

Figura 12. Distribuzione percentuale delle principali nazionalità degli utenti intercettati nel 2013 suddivise per città. 29

Figura 13. Le principali nazionalità degli utenti intercettati 30



Figura 14. Nelle città che utilizzano Anthology, grazie alla coerenza del campione di dati, è possibile fare una analisi più specifica evidenziando in questo caso la provenienza degli utenti e dei nuovi utenti che si sono rivolti ai centri. In particolare emerge come le prime nazioni di provenienza del 2013 dopo l'Italia siano Marocco e Romania seguiti a notevole distanza da Tunisia, Afghanistan Perù e Nigeria. La differenza con l'insieme di tutte le città si può vedere confrontando questo grafico con il precedente dove la nel primo la presenza di Milano in particolare, pur mantenendo le prime 4 nazioni di provenienza Italia, Romania, Marocco e Tunisia, fa intervenire delle variazioni significative dal quinto posto in poi..... 31

Figura 15. Suddivisione per età degli utenti degli Help Center nel 2013 per valore percentuale. L'età maggiormente rappresentata è quella tra i 30 ed i 50 anni, equivalente al 51% tra gli Utenti e il 53% tra i Nuovi Utenti. Rispetto al 2012 come rappresentato nella figura in piccolo aumenta notevolmente la percentuale degli over 60 che passa dal 4% del totale nel 2012 al 10% del 2013. Diminuisce invece di 8 punti la percentuale di giovani tra i 18 ed i 29 anni. Questo, rapportato alla variazione di genere fa evidenziare come, nonostante l'aumento incessante dell'utenza immigrata, la categoria percentuale più in crescita nel 2013 sia rappresentata da uomini italiani over 60. Questa analisi è confermata anche dai grafici CRT delle due figure seguenti..... 32

Figura 16 Suddivisione per età degli utenti degli Help Center nel 2013 per valore assoluto..... 32

Figura 17. Provenienza per età, valori assoluti. **Figura 18.** Provenienza x Età Valori percentuali..... 33

Figura 19. Dettaglio per città della suddivisione percentuale dell'età degli utenti Help Center nel 2013..... 34

Figura 20. Distribuzione degli utenti per età tra le città che utilizzano Anthology – CRT..... 35

Figura 21. I bisogni maggiormente espressi dagli utenti risultano essere Servizi, Lavoro e Accoglienza. Interessante notare come il problema sanitario sebbene risulti tra le principali vulnerabilità rilevate, come dimostra il successivo grafico in fig. 28, non sempre viene espresso direttamente e quindi considerato come bisogno primario..... 36

Figura 22. Distribuzione radiale percentuale della provenienza in funzione del bisogno..... 37

Figura 23. Bisogni espressi in funzione dell'età degli utenti..... 38

Figura 24. Bisogni Primari espressi dagli utenti dei diversi Help Center in funzione della città Italiana..... 40

Figura 25. Dettaglio dei bisogni degli utenti italiani per città..... 41

Figura 26. Dettaglio dei bisogni degli utenti Immigrati Comunitari per città..... 42

Figura 27. Dettaglio dei bisogni degli utenti Immigrati Extracomunitari per città..... 43



Figura 28. Le principali vulnerabilità rilevate su un campione del 50% degli utenti dei centri in Real Time è il percorso migratorio complesso, segue la mancanza o il rischio di perdita del proprio alloggio, mentre il terzo indicatore di vulnerabilità è determinato da una problematica sanitaria.....	45
Figura 29. Principali vulnerabilità del campione analizzato nelle città in Real Time in funzione della provenienza.....	46
Figura 30. Principali Vulnerabilità rilevate nei centri in Real Time della Rete ONDS ordinati per città.	47
Figura 31. Principali Vulnerabilità rilevate nei centri in Real Time della Rete ONDS per tipologia.	48
Figura 32. La distribuzione delle vulnerabilità per età dimostra una maggior problematica rilevata per la perdita del lavoro nell'età tra i 40 ed i 49 anni seguita da 30-39. Nella vulnerabilità migratoria prevale la fascia tra i 18 ed i 40 anni a testimonianza ulteriore della giovane età della popolazione immigrata.....	49
Figura 33. Condizione alloggiativa per provenienza secondo la categorizzazione Ethos degli utenti degli Help Center di Bologna, Firenze, Pescara, Roma Napoli, Messina che utilizzano il sistema Anthology in Real Time. Campione del 43% degli utenti (2783 su 6374).....	51
Figura 34. Condizione alloggiativa per città secondo la classificazione Ethos degli utenti della rete ONDS nei centri in Real Time di Bologna, Firenze, Pescara, Roma Napoli, Messina.....	52
Figura 35. La rete ONDS.	107

Contatti e riferimenti

ONDS

Osservatorio nazionale sul disagio e la solidarietà nelle stazioni

Un progetto di Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI Associazione Nazionale Comuni Italiani

Segreteria Nazionale

Stazione di Roma Termini, Binario 1

Tel. +39 0647826364 Fax +39 0649380240

segreterianazionale@onds.it

www.onds.it

Coordinamento Segreteria e redazione del rapporto a cura di

Europe Consulting Onlus

Viale dell'università,11

00185 – Roma

www.europeconsulting.it

Sulla base delle informazioni fornite dai centri della rete, la redazione e l'elaborazione di questo rapporto è stata curata da **Alessandro Radicchi**, **Franca Iannaccio** e **Gianni Petiti** con la collaborazione di **Romina Filitto** per la redazione delle Query del DB Anthology.

Il sistema Anthology[®] è stato sviluppato dal settore IT della cooperativa sociale Europe Consulting Onlus e in particolare da Francesco Cozzolino, Francesco Accattapà, Giorgio Piacentini e Patrizio Sepe. L'utilizzo dei dati presenti in questo rapporto è libero purchè ne venga citata la fonte. Chi volesse accedere alla fonte dei dati raccolti in Anthology per l'elaborazione di ulteriori analisi può farne richiesta alla segreteria ONDS.

