



Abitare le povertà di Bologna
Bologna, 20 – 23 maggio 2016

Monica Brandoli

*La rete dei servizi per persone senza dimora a Bologna:
innovazione organizzativa e percorsi di emancipazione personale.*

Il sistema dei servizi del territorio bolognese è stato interpellato a interagire con cambiamenti di assetto e a cambiamenti culturali.

A partire da una piccola esperienza di gestione di un centro di accoglienza notturno, che ha impiegato modalità innovative, grazie alla collaborazione con una realtà del privato sociale bolognese, si è dato vita ad un moto centrifugo che ha permesso di progettare servizi efficaci, capaci di attivare prassi operative in grado di affrontare la complessità del lavoro con l'utenza senza dimora, con compromissioni psichiatriche, segnata da alcolismo e tossicodipendenza, da malattie correlate alla vita di strada.

È un viaggio per riconoscere il proprio rapporto con le persone che si intendono “aiutare”, le emozioni che ci suscitano, i desideri attivati e rimossi. Ma anche per dare voce alle sofferenze, ai dolori, ai lutti che attraversano, che interpellano le vite soggettive degli operatori stessi e quelle professionali.

Un viaggio, quindi, per riconoscere la necessità di mettere in discussione routine, abitudini, procedure mentali. Non si è mai preparati ad affrontare questo viaggio. Per cambiare occorre prepararsi, predisporre la nostra mente alle decostruzioni degli script cognitivi ed emotivi, degli spartiti preconfezionati: fonte di sicurezza - inevitabili data la complessità che l'utenza problematica comporta - ma anche di blocco e di impedimento ad alcuna innovazione possibile.

La città di Bologna si caratterizza per una consistente presenza, abbastanza prolungata nel tempo, di non residenti a vario titolo, attratti da alcune peculiarità della città, la quale, pur avendo una popolazione ridotta, ha le caratteristiche di un'area decisamente metropolitana.

La possibilità per questa casistica di persone di ricevere una presa in carico sociale è data dalla valutazione del bisogno indifferibile ed urgente, che è enunciato dalla Legge Regionale n°2 del 2003 (Art. 3, comma 3) e dal Regolamento Generale in materia di Servizi Sociali del Comune di Bologna (Art. 4, comma 2). Gli atti legislativi infatti stabiliscono che possano accedere a prestazioni indifferibili anche le persone temporaneamente presenti sul territorio comunale, qualora i loro bisogni abbiano caratteristica di urgenza.

Struttura di accoglienza notturna per bisogno indifferibile ed urgente Rostom

A Bologna è presente una struttura dedicata all'accoglienza delle persone che versano in una condizione di indifferibilità ed urgenza del bisogno, ma il percorso è stato lungo, ricco di significati e cambiamenti culturali.

Tutto è partito nell'inverno 2010/2011, durante il Piano Freddo, all'interno di una delle strutture dedicate e gestita dal privato sociale.

La modalità di gestione proposta ha tenuto conto di alcune peculiarità delle persone che vivono in strada ed ha cercato di offrire degli strumenti e delle strategie tali da permettere un reinserimento di queste persone all'interno della comunità.

Oltre a fornire un riparo notturno, infatti, è stato messo in atto un percorso di conoscenza individuale degli ospiti che ha permesso agli operatori di porre ogni persona al centro del proprio percorso di vita, restituendogli la possibilità di scegliere e di decidere per sé, ed offrendogli il sostegno necessario per realizzarlo.

Con questa finalità si è stati a fianco a chi aveva cominciato a riallacciare fili spezzati della propria vita. Anche un semplice accompagnamento presso uffici specifici, quali banche, poste, patronati, è diventato il nucleo da cui ri-partire, il “motore di ricerca” di biografie interrotte.

La nostra esperienza ci ha insegnato che questo modo di lavorare è davvero in grado di produrre dei risultati e la conferma è arrivata nel marzo del 2011, a ridosso della conclusione del Piano Freddo e della conseguente chiusura della struttura sita in via Capo di Lucca a Bologna, all'interno di un ex deposito Hera, proprio negli spazi underground di una scuola media.

Il lavoro con le persone, unito al lavoro di comunità, ha portato ad una grande mobilitazione da parte di più attori, volta a scongiurare la chiusura della struttura.

Gli ospiti stessi, si sono rivolti all'Amministrazione comunale per chiedere che la struttura rimanesse aperta per continuare ad accogliere le persone più fragili e più a rischio.

La modalità di protesta ha funzionato talmente bene che alcuni portavoce dei senza dimora sono stati ricevuti direttamente dall'Amministrazione comunale per un confronto ed un dibattito costruttivo che ha portato il risultato sperato della riapertura del dormitorio.

La struttura ha riaperto con un nuovo nome ed una nuova finalità: Progetto per l'Accoglienza di persone in grave emergenza socio-sanitaria (PAPES).

Il nome Centro di Accoglienza Rostom gli è stato attribuito dopo qualche anno (Luglio 2013), in concomitanza con il suo trasferimento in un'altra zona della città, in uno stabile ristrutturato e più consoni alle esigenze degli ospiti ed in memoria di una persona ospitata per un lungo periodo finalizzato all'accompagnamento alla fase terminale della sua vita, ma l'attività e la mission non si è modificata.

Crediamo che l'esperienza del Centro di Accoglienza “Rostom” dimostri come una progettazione, per così dire, “dal basso” possa portare a dei risultati migliori rispetto ad una progettazione autoreferenziale che non tiene conto delle reali esigenze del territorio e dei suoi fruitori.

Il Servizio Sociale Bassa Soglia

L'esperienza del Centro di Accoglienza Rostom ha messo in luce il fatto che, andando oltre alla rigidità burocratica, fatta di criteri, regole e limitazioni, si potevano realmente sbloccare anche le situazioni più complesse, dando così alle persone delle speranze e delle prospettive reali di cambiamento.

Per questo motivo, l'Amministrazione comunale ha recepito la necessità di prevedere un servizio sociale specializzato che lavorasse proprio in questo senso. Nel maggio del 2012, quindi, è stato istituito il Servizio Sociale Bassa Soglia.

Il primo compito che il servizio assolve è quello di “vedere” le persone non residenti sul territorio; in secondo luogo ha il compito di ascoltare in tempi brevi le persone (entro la giornata stessa o, al massimo, entro le successive 24 ore) e valutare velocemente se versano in una condizione di indifferibilità ed urgenza del bisogno e, in quel caso, predisporre l'ingresso nella struttura preposta all'accoglienza.

Va specificato che all'interno del Servizio, le funzioni di sportello sociale e di servizio sociale professionale coincidono.

Dopo aver rilevato il bisogno espresso, esso costruisce, qualora ritenuto necessario, il contatto tra

la persona ed il servizio individuato come idoneo alle esigenze e caratteristiche presentate.

Le prese in carico hanno la finalità di costruire percorsi condivisi con la persona consentendo il miglioramento delle sue condizioni di vita e la presa in carico è attivata anche dopo il primo colloquio.

La presa in carico ha come scopo ultimo quello di sostenere la persona nella costruzione del suo percorso di vita, in base alle risorse di cui dispone ed in base a quelle presenti sul territorio e si modula secondo le condizioni sociali e sanitarie proprie di ogni utente.

Nel caso in cui l'utente abbia una residenza in un altro Comune italiano, il lavoro del Servizio Sociale Bassa Soglia consiste nel prendere contatti con tale Comune ed avviare una presa in carico condivisa, in base a quanto stabilito a livello normativo.

Nel caso in cui la persona non abbia alcuna residenza, si valuta con la persona stessa quali possibili strade percorrere, sia rispetto alla possibilità di stanziarsi a Bologna e diventarne cittadini, sia rispetto alla possibilità di rientrare nell'ultimo Comune di residenza o al proprio paese d'origine.

Le diverse prese in carico sono effettuate anche in collaborazione con altri servizi del territorio, come i SerT, i CSM, i centri di accoglienza notturna o gli enti del privato sociale.

Verso un sistema ecologico

La struttura Rostom ed il Servizio Sociale bassa Soglia esprimono la precisa intenzione di andare a costruire un modello di accoglienza alternativo a quello tradizionale del sistema bolognese, basato su un approccio assistenziale e riparatore, che ha caratterizzato numerosi interventi di *welfare messi in campo sino ad oggi*.

Ora si vuole tendere sempre più a intervenire nelle situazioni di disagio sociale e di povertà con una riduzione rispetto all'erogazione di prestazioni di natura meramente assistenziale e con più opportunità di processi che permettano la responsabilizzazione e l'emancipazione delle persone e delle fasce deboli, anche attraverso una sempre maggiore visibilità e presenza del volontariato e dell'associazionismo, oltre che della cooperazione sociale.

Al centro vi è sempre la persona, alla quale va riconosciuta dignità, possibilità di scelta e di autodeterminazione.

Per riconoscere appieno questi elementi diventa quindi necessario predisporre delle soluzioni diversificate; le politiche sociali locali devono prevedere un elevato numero di servizi flessibili, che si possano combinare come meglio occorre in base alle esigenze della singola persona.

La strategia cittadina deve adottare un approccio integrato e riunire tutti gli ambiti più importanti, quali l'accoglienza, gli interventi sociali, la salute e l'occupazione.

Da quanto appena descritto è apparso necessario **ridisegnare il sistema dei servizi di accoglienza cittadini** cercando da un lato di dare risposta all'esigenza di avere servizi adeguati a bisogni sempre più complessi e dall'altro lato di farlo in un'ottica di razionalizzazione delle risorse.

Il quadro di riferimento teorico è noto come **approccio capacitazionale**. E' indispensabile passare dall'erogazione di beni e servizi, generalmente rappresentati in termini di prestazioni, ad offrire opportunità di partecipazione, di relazioni di aiuto capaci di assicurare protezione da una pluralità di rischi e di configurarsi come opportunità di crescita e di inclusione sociale.

La prevenzione del disagio e la promozione del benessere ha a che vedere con la generazione di capitale umano, sociale e relazionale per le persone attraverso l'inserimento in reti sociali a legame denso che permettano di sviluppare e cogliere occasioni di miglioramento della propria qualità di vita.

LA PROPOSTA PROGETTUALE

Nel sistema del disagio adulto il Comune di Bologna e l'ASP Città di Bologna(1) stiamo programmando servizi partendo dalla persona e dai suoi bisogni, mettendola al centro non solo in quanto fruitore del servizio ma anche come soggetto attivo verso una partecipazione che aiuti a rispondere ad esigenze di sostenibilità e qualità.

Il ripensamento complessivo del sistema dei servizi

per adulti si è concentrato quindi in particolare su azioni significative quali:

- **Progressiva diminuzione dell'utilizzo di rifugi notturni come soluzione predominante per andare verso iniziative abitative.** Ciò significa incrementare l'accesso a situazioni abitative, in primo luogo di transizione e permanenti, e accrescere la capacità sia di prevenzione che di fornitura di un adeguato sostegno/affiancamento alle persone nei loro alloggi, secondo le necessità di ciascuno.
- A fianco della tradizionale offerta di ripari di protezione ad alta temporaneità per ricevere un sollievo alla vita di strada, in presenza di bisogni con la caratteristica dell'indifferibilità e dell'urgenza, in concomitanza di eventi climatici sfavorevoli e/o di emergenze sociali, **si sono disegnate opportunità di accoglienza a medio termine finalizzate a promuovere percorsi di empowerment per proseguire verso misure di housing sociale.**
- **Riduzione della distanza tra utente e servizi**, centrale nella predisposizione del progetto individuale.
- **Potenziamento dell'integrazione tra sociale e sanitario** anche attraverso le Equipes Territoriali Integrate (ETI) e le Unità di Valutazioni Multidimensionali (UVM)

Tale impianto si sta concretizzando attraverso l'approvazione di una nuova modalità di accesso ai servizi per adulti, secondo la quale l'accesso, la valutazione e la eventuale presa in carico sia delle persone adulte temporaneamente presenti sul territorio cittadino sia delle persone adulte residenti sul territorio cittadino ma con stile di vita tipico della strada, siano di competenza del Servizio Sociale a bassa soglia di accesso, ad integrazione dell'attuale assetto dei servizi per adulti, già a partire dall' 1 Novembre 2014

Il nuovo sistema di accoglienza prevede una profonda trasformazione. I servizi dovranno identificarsi con azioni orientate alla responsabilizzazione della persona, non alla sua istituzionalizzazione; la persona potrà vedere valorizzate e promosse le sue capacità e partecipare così in modo proattivo al suo percorso di crescita.

CONCLUSIONI

Nell'esposizione si è cercato di evidenziare gli elementi innovativi che hanno caratterizzato l'ideazione e lo sviluppo di un sistema "coinvolgente" di azioni e servizi rivolti alla popolazione di adulti fragili. Il concetto di sistema si riferisce ad un organismo che, pur se composto da organi con qualità e funzioni diverse, tende ad un equilibrio interno ed esterno e rispetta la specializzazione di ogni suo componente, riconoscendo ad ognuno il ruolo fondamentale per il funzionamento dell'insieme. Nel contesto bolognese si è riusciti ad innescare una sinergia positiva tra pubblico, privato sociale, comunità e utilizzatori tale da rendere flessibile, recettiva ed efficace una macchina che, se mal condotta, può arenarsi in un cortile o schiantarsi contro un muro. I dati dimostrano che dagli operatori dei servizi pubblici ai rappresentanti del terzo settore, dal cittadino benestante al senza fissa dimora, ognuno può riconoscere un miglioramento delle proprie condizioni, un arricchimento delle proprie aspettative e una maggior percezione di sicurezza personale.

Uno dei rari casi in cui tutti i partecipanti vincono; il giorno in cui ognuno percepirà la vittoria dell'altro come propria, si sarà vinta la battaglia finale contro l'isolamento e l'autoreferenzialità, che ammorbano l'esistenza non solo di chi, solo, vive per strada.

NOTE

(1) L'Azienda dei Servizi alla Persona incaricata di erogare attraverso un contratto di servizio col Comune di Bologna, servizi sociali e socio-sanitari, ed in particolare:

- a) assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, e in special modo a coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica;
- b) assistenza alle persone adulte che versano in stato di bisogno sociale e sociosanitario, ivi incluse le persone con disabilità, per assicurare loro una migliore qualità di vita;
- c) servizi sociali per l'area della maternità, dell'infanzia, e dell'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona.

Guida alla rete dei servizi per persone senza dimora a Bologna

INTRODUZIONE

Il sistema dei servizi per adulti della Città di Bologna è stato interpellato ad interagire con i cambiamenti culturali e con i fenomeni emergenti di disagio sociale in riferimento alla presa in carico di persone che conducono uno stile di vita tipico della strada.

Si è cominciato a profilarsi un nuovo sistema di accoglienza, il quale, ha cercato di comprendere sia il target dei non residenti attraverso un servizio specialistico sia le buone pratiche sperimentate negli anni passati. Il ripensamento complessivo del sistema dei servizi per adulti si è concretizzato in alcune azioni guida:

- Nuove opportunità di accoglienza a medio termine finalizzate a promuovere percorsi di empowerment per proseguire verso misure di housing sociale;
- Riduzione della distanza tra utente e servizi attraverso un approccio capacitazionale;
- Potenziamento dell'integrazione tra sociale e sanitario.

Il target che maggiormente viene preso in esame da questo nuovo assetto è principalmente quello del senza fissa dimora il quale oscilla tra lo 0,2% e lo 0,3% di presenze sulla città di Bologna. Alle persone italiane, da lungo tempo in strada, con stato di salute molto precario e scarsa scolarizzazione, si affiancano persone straniere, per lo più giovani, che rischiano un'esposizione prolungata alla vita di strada con conseguente progressiva compromissione delle condizioni psichiche e fisiche, nonché forme pesanti di adattamento negativo rispetto alla consapevolezza di sé, delle proprie capacità e delle proprie possibilità di immaginare un percorso evolutivo rispetto alla situazione di esclusione. Inoltre si riscontra una presenza nelle biografie individuali di rotture familiari precoci, violenze, istituzionalizzazioni.

Il Comune di Bologna insieme all'ASP Città di Bologna ha lavorato alla progettazione e all'avvio di un nuovo percorso di ridisegno del sistema dei servizi per adulti. Lavorare con gli adulti multiproblematici implica un ripensamento radicale a più livelli:

- riformulazione degli assetti dei processi organizzativi: funzioni, ruoli, compiti, prodotti attesi, ecc.;
- ridefinizione dei processi di integrazione fra le diverse fasi del percorso di assistenza e di cura;
- riformulazione del prodotto condiviso dei servizi offerti;
- rimodulazione delle modalità di interagire con i diversi partner implicati nella co-progettazione e nei processi di lavoro: definizione dei flussi di processo e dei livelli di responsabilità nelle identità professionali di ciascun professionista;
- rivisitazione degli atteggiamenti mentali ed emotivi nel modo di rintracciare le risorse del territorio;
- ridefinizione delle identità professionali.

I diversi livelli di ripensamento sono contemplati sia nella delibera n. 194010/2014 – Comune di Bologna che sancisce una nuova modalità di presa in carico dei Servizi per Adulti, sia nel Bando di gara pubblicato il 30 giugno 2014 da ASP Città di Bologna, attraverso il quale sono stati assegnati i nuovi servizi dedicati al disagio adulto.

A partire da ciò gli operatori del territorio bolognese sono sempre più interpellati ad interagire con questa riorganizzazione del sistema dei Servizi per Adulti.

Infatti i diversi professionisti implicati in questi processi sono impegnati nel faticoso e in alcuni momenti doloroso lavoro di decostruzione e ricostruzione, “smontaggio” e “rimontaggio” delle attività e del funzionamento quotidiano dei servizi.

Le diverse organizzazioni implicate stanno assumendo una posizione di alta riflessività sui funzionamenti organizzativi - in particolare i processi che presiedono le integrazioni e le connessioni - per produrre servizi innovativi di qualità.

E' necessario gestire servizi efficaci capaci di sostenere i processi di integrazione interprofessionali, mobilitare cooperazioni nelle fasi trasformative e gestire le differenti motivazioni e attese dei singoli e dei gruppi.

Nei processi di riorganizzazione tutti sono chiamati a prendersi “cura” del percorso di innovazione e a interagire “attivamente/costruttivamente” con le problematiche generate nella quotidianità dei processi lavorativi.

Ogni percorso di riorganizzazione è un viaggio nella propria identità professionale, nella propria esperienza, nei vissuti emotivi, nei funzionamenti del gruppo di lavoro e dell'organizzazione di appartenenza. È un viaggio per riconoscere il proprio rapporto con le persone che si intendono “aiutare”, le emozioni che suscitano, i desideri attivati e rimossi.

Ma anche per dare voce alle sofferenze, ai dolori, ai lutti che attraversano la vita soggettiva e professionale. Un viaggio quindi, per riconoscere la necessità di mettere in discussione routine, abitudini, procedure mentali.

Queste pagine vogliono essere una “guida” per presentare i servizi, non solo attraverso orari e indirizzi ma esprimere il senso con il quale essi lavorano affinché questo strumento possa essere utile non solo per orientare ma, soprattutto, per conoscere la strada intrapresa e cooperare per la sostenibilità del percorso espresso.

SERVIZI DI PROSSIMITA'

SERVIZIO MOBILE DI SOSTEGNO

Il servizio ha per oggetto la realizzazione di un progetto di prossimità volto alla prevenzione ed alla limitazione dei rischi e dai danni correlati al disagio sociale delle persone che dimorano abitualmente in strada.

Il servizio è svolto in strada in zone specifiche della città di Bologna, attraverso l'utilizzo di un mezzo mobile attrezzato messo a disposizione dal servizio ed uscite a piedi.

L'obiettivo è: ending homelessness (nessuno deve dormire in strada).

Le attività del servizio sono strutturate attraverso fasi successive, volte ad un miglioramento delle condizioni di vita della persona.

I principi del servizio:

- costruzione di una relazione con la persona senza dimora, attraverso ripetute visite del luogo in cui

generalmente si trova; ascolto e comprensione rispetto alle richieste, alla manifestazione più o meno espressa dei bisogni;

- concretizzazione di un momento di ingaggio, ed avvio di un legame di fiducia con l'operatore;
- comprensione del livello di cambiamento auspicabile e possibile per la persona, che possa condurre a richieste e progettualità proporzionate e realizzabili, calibrate sulle sue capacità;
- costruzione e alimentazione di un nuovo contesto relazionale in cui coinvolgere la persona, condizione imprescindibile per favorire un reale cambiamento di ambiente e stili di vita.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Apertura servizio: 3 uscite settimanali così suddivise: lunedì, martedì e mercoledì dalle ore 20 alle ore 24; al bisogno sono organizzate uscite e accompagnamenti dedicati.

CITTA' INVISIBILI

Il servizio ha per oggetto la realizzazione di un progetto di prossimità rivolto, in particolare, a singoli e famiglie Rom senza fissa dimora e/o occupanti immobili senza titolo; si svolge in strada nella città di Bologna attraverso l'utilizzo di un mezzo mobile ed uscite a piedi.

Il servizio accanto a permanenti esigenze di monitoraggio del fenomeno, si propone di offrire una risposta concreta ai bisogni primari delle persone.

Le attività e gli interventi sono rivolti al miglioramento delle condizioni di vita delle persone e della vivibilità delle aree occupate.

Obbiettivi del servizio:

- conoscere le persone Rom e costruire una relazione di fiducia, attraverso visite ripetute e capacità di ascolto e raccolta dei bisogni espressi;
- proposta di una presa in carico, ponendosi come punto centrale della rete formale e informale dei servizi da attivare per rispondere alle esigenze delle persone;
- proposta di soluzioni individualizzate;
- fare rete con il contesto sociale in cui sorgono accampamenti, attraverso attività informative e di mediazione con la cittadinanza e con le istituzioni;
- sinergia e collaborazione con altri servizi di prossimità presenti sul territorio.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Apertura servizio: La prestazione minima garantita delle uscite (servizio di strada) è di almeno 2 uscite settimanali, così suddivise: martedì e giovedì dalle ore 13 alle ore 16; al bisogno sono organizzate ulteriori uscite e attività di accompagnamento.

Il Servizio Mobile di Sostegno e il Servizio Città Invisibili hanno a disposizione per attività di accoglienza:

MODULI ABITATIVI PREFABBRICATI

Via del Lazzaretto 15

Si tratta di n. 10 moduli abitativi prefabbricati.

Modalità di Accesso: L'assegnazione del posto letto avviene nei limiti della disponibilità. Destinati agli utenti del Servizio Mobile di Sostegno e del Servizio Città Invisibili.

Posti disponibili: massimo di n. 40 persone (uomini, donne, nuclei).

Orari di apertura: Gli utenti potranno accedere ai moduli loro assegnati 24 ore su 24.

Tempo di permanenza: la permanenza è di 15 giorni, ripetibili.

UNITA' DI STRADA

Offre un servizio di riduzione dei rischi e dai danni correlati al disagio sociale delle persone che dimorano abitualmente in strada, con particolare riguardo alle persone tossicodipendenti.

Il servizio è svolto in zone specifiche della città, attraverso l'utilizzo di un furgone/camper attrezzato (messo a disposizione dal servizio) ed **uscite a piedi**; inoltre presso lo **“sportello” dedicato** sono effettuate le attività di segretariato sociale e i colloqui individuali in caso di necessità e/o bisogno, anche finalizzati alla presa in carico dell'Unità Mobile dell'AUSL per la somministrazione del metadone

L'obiettivo principale è quello della riduzione del danno (RDD), la limitazione dei rischi e il contenimento dei danni droga correlati piuttosto che la prevenzione del consumo in sé, e i destinatari sono tanto i consumatori attivi di sostanze, quanto le loro famiglie, le reti di prossimità e la collettività sociale nel suo complesso

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Apertura servizio:

1) In strada in zone specifiche della città di Bologna (Stazione Centrale nei pressi di Piazza XX Settembre e Zona Universitaria nei pressi di Largo Respighi), attraverso l'utilizzo di un furgone/camper e uscite a piedi.

Sono garantite tre uscite settimanali: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 17.30 alle ore 19.30. Al bisogno sono organizzate uscite e accompagnamenti supplementari.

2) l'attività di segretariato sociale è svolta presso i locali di via Polese n. 15/A (sportello dedicato): lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13.

HELP CENTER

Stazione ferroviaria “Bologna Centrale” al “Piazzale Est”

Obiettivo primario è la messa a disposizione a favore del target di utenza cui si rivolge, di uno spazio nel quale la persona può avviare un proprio progetto iniziale di accoglienza e conoscenza che, da un lato possa supportarlo nella risposta ai bisogni primari e, dall'altro, configurarsi come spazio per la costruzione di relazioni.

Obiettivo è fornire informazioni e orientare l'utenza rispetto all'offerta dei Servizi presenti sul territorio, sulla base delle esigenze e delle caratteristiche specifiche di ognuno e connettersi con la rete dei servizi per effettuare invii dedicati, in particolare

verso il Servizio Sociale Bassa Soglia, quale servizio di presa in carico delle persone senza dimora.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Apertura servizio: dalle ore 16.00 alle ore 19.30 tutti i giorni, domenica e festivi compresi.

Nei suddetti locali il servizio svolge attività di ascolto degli utenti e di orientamento ai servizi, finalizzate alla costruzione della relazione ed alla definizione congiunta (insieme all'utente) di un piano di accoglienza temporanea (PAT) a partire dalle richieste e dai bisogni espressi.

La persona potrà fare richiesta di un posto letto presso il Centro di accoglienza notturno a bassa soglia di Via Pallavicini 12 in Bologna ("CASA WILLY"); il servizio predispone l'accoglienza previo contatto con il suddetto Centro di accoglienza notturno; il servizio rappresenta, inoltre, il punto di accesso ai servizi di accoglienza notturna durante il cosiddetto "Piano Freddo".

SERVIZIO SOCIALE BASSA SOGLIA

Via Emilia Ponente 28/5

Il Servizio Sociale Bassa Soglia si rivolge a quella fascia di persone adulte(18-65 anni) , che stanno attraversando un momento di difficoltà dovuto ad una mancanza di risorse o di riferimenti significativi, temporaneamente presenti a Bologna senza una residenza in città, o con residenza in Via Tuccella oppure con una residenza acquisita presso una struttura di accoglienza del Comune di Bologna a seguito d'inserimento da parte del servizio stesso .

In particolare il Servizio si rivolge a:

- persone senza dimora, con problemi economici importanti, che hanno una condizione di povertà e/o prive di reti affettive e familiari,
- persone che intendono intraprendere un percorso di rientro al Comune di residenza o al paese di origine,
- persone che hanno deciso di stanziarsi sul territorio di Bologna in base alle reali possibilità che offre.

Obiettivi specifici:

- rilevare i bisogni delle persone presenti sul territorio, anche se temporaneamente presenti;
- fornire informazioni e orientare l'utenza rispetto all'offerta dei Servizi presenti sul territorio, sulla base delle esigenze e delle caratteristiche specifiche di ognuno;
- effettuare prese in carico per la costruzione di percorsi condivisi e individualizzati sulla base delle esigenze personali e delle risorse disponibili;
- valutare le situazioni di indifferibilità ed urgenza del bisogno facendosene carico e attivando risorse volte alla risoluzione o al contenimento dell'emergenza;
- trovare risposte alternative ed innovative per far fronte alle esigenze ed alle richieste dell'utenza;
- attivare collaborazioni e convenzioni che possano facilitare la costruzione dei percorsi;
- costruire contatti e relazioni con gli altri Comuni italiani per condividere e definire i percorsi con le

persone ivi residenti che si trovano sul territorio di Bologna

Il Servizio Sociale Bassa Soglia è ad accesso diretto. Tutte le persone che si presentano durante gli orari di apertura ricevono ascolto.

Nel caso gli operatori valutino la presenza di situazioni di grave emergenza, verrà subito attivato un intervento di contenimento e di protezione, volto a ridurre al minimo i danni relativi.

Per le situazioni valutate di minor emergenza, invece, è possibile fissare un appuntamento entro il giorno successivo.

Il Servizio Sociale Bassa Soglia, dopo aver rilevato il bisogno espresso, fornisce informazioni e indicazioni rispetto ai Servizi presenti sul territorio, modalità e criteri di accesso e orari di apertura.

Costruisce, qualora ritenuto necessario, il contatto tra la persona ed un ulteriore servizio individuato idoneo alle esigenze e caratteristiche presentate: tramite una telefonata o una e-mail si facilita l'accesso dell'utente al servizio stesso.

Il Servizio Sociale Bassa Soglia effettua prese in carico che hanno la finalità di costruire dei percorsi condivisi con l'utente che permettano il miglioramento delle sue condizioni di vita.

La presa in carico può essere attivata anche dopo il primo colloquio.

Tutte le persone che si rivolgono al Servizio vengono ascoltate e valutate dagli operatori presenti.

Nel caso in cui venga valutata la presenza di una condizione di indifferibilità ed urgenza del bisogno, il servizio ha la possibilità di collocare la persona in una struttura di accoglienza notturna, per un tempo limitato al perdurare della condizione di emergenza.

La presa in carico ha come scopo ultimo quello di sostenere la persona nella costruzione del suo percorso di vita, in base alle risorse di cui dispone e a quelle presenti sul territorio e si modifica in base alle condizioni sociali e sanitarie proprie di ogni utente.

Nel caso in cui l'utente abbia una residenza in un Comune italiano, il lavoro del Servizio Sociale Bassa Soglia consisterà nel prendere contatti con tale Comune ed avviare una presa in carico condivisa, in base a quanto stabilito a livello normativo, e far sì che la persona rientri in tale Comune per esigere i suoi diritti.

Nel caso in cui la persona non abbia alcuna residenza, si valuterà con la persona stessa quali possibili strade percorrere, sia rispetto alla possibilità di stanziarsi a Bologna e diventarne cittadini, sia rispetto alla possibilità di rientrare nell'ultimo Comune di residenza o al proprio paese d'origine.

Il Servizio Sociale Bassa Soglia informa in modo dettagliato la persona sulle reali possibilità esistenti e risorse disponibili in base alla condizione sociale, sanitaria e giuridica di ognuno.

Le diverse prese in carico possono essere esclusive o in collaborazione con altri servizi del territorio, come i SerT, i CSM, i centri di accoglienza notturna o gli enti del privato sociale (Caritas, Antoniano, Piazza Grande, ecc.).

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Apertura servizio: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 11.30; martedì dalle 14.00 alle 16.00.

RIFUGI NOTTURNI

Questi servizi svolgono attività di accoglienza e assistenza finalizzate alla valorizzazione delle capacità e potenzialità delle persone accolte; sono rivolte ad adulti (18-65 anni) sprovvisti di altre possibilità abitative in città o in provincia che si trovano in condizione di grave disagio sociale, segnalate dal Servizio Sociale Bassa Soglia, dai Servizi Sociali Territoriali e dai servizi socio-sanitari che, se supportati e accompagnati, potranno attivare percorsi di crescita personale e maturazione di abilità individuali necessarie per conseguire piena autonomia.

I servizi svolgono azioni orientate alla responsabilizzazione della persona con l'obiettivo di prevenire la sua istituzionalizzazione; la persona potrà vedere valorizzate/promosse le sue capacità e partecipare così in modo proattivo al suo percorso di crescita.

Le azioni coinvolgono la comunità in cui i servizi sono inseriti; per coinvolgimento si intende la capacità di attivare risorse personali per la risoluzione dei problemi nonché la creazione di reti e relazioni tra tutti i soggetti attivi sul territorio.

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO a bassa soglia: CASA WILLY **Via Pallavicini 12- 1° piano, Bologna**

Attività di accoglienza serale e notturna. Si tratta di posti letto per persone adulte (18-65 anni) che si trovano in condizione di grave disagio sociale, regolarmente presenti sul territorio.

Modalità di Accesso: L'assegnazione del posto letto avviene nei limiti della disponibilità. L'utente si reca presso il servizio "Help Center" (servizio inviante) ubicato presso la Stazione ferroviaria "Bologna Centrale" (Piazzale Est) negli orari 16.00 – 19.30; il servizio inviante, sulla base della disponibilità, predispone l'ingresso in struttura. Gli utenti con problemi di tossicodipendenza e/o senza fissa dimora, sono accolti in struttura anche su invio dei Servizi di Prossimità.

Posti disponibili: 32 (uomini e donne)

Orari di apertura: dalle ore 19.00 alle ore 9.00 tutti i giorni, domenica e festivi compresi.

Tempo di permanenza: La permanenza nei posti di struttura è di 14 giorni, ripetibili, con un intervallo di 28 giorni.

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO per persone con bisogni indifferibili ed urgenti : ROSTOM **Via Pallavicini 12- piano terra, Bologna**

Attività di accoglienza serale e notturna. Si tratta di posti letto per persone adulte (18-65 anni) che si trovano in condizione di grave disagio sociale, regolarmente presenti sul territorio.

Modalità di Accesso: L'assegnazione del posto letto avviene esclusivamente previo invio del Servizio Sociale

Bassa Soglia che valuta l'indifferibilità ed urgenza delle persone.

E' possibile accedere su segnalazione dei SST, dei CSM, Sert, USSI inviando apposita scheda di accesso al Servizio Sociale Bassa Soglia

Posti disponibili: 40 (uomini e donne) di cui:

- 6 H24 con fornitura di pasti, dedicati alle dimissioni protette su invio del Servizio Sociale Bassa Soglia che attiva la presa in carico a decorrere dalla segnalazione dei servizi sociali ospedalieri.

Orari di apertura: dalle ore 19.30 alle ore 9.00 tutti i giorni; la domenica e i festivi l'accesso è alle 17.30.

Tempo di permanenza: La permanenza nei posti di struttura è di 14 giorni, ripetibili, sulla base dell'indifferibilità da affrontare.

CENTRO DI ACCOGLIENZA "BELTRAME"

Via Sabatucci 2

Accoglienza diurna e notturna di persone adulte (18- 65 anni), donne e uomini che vivono una condizione di disagio sociale, prive di altra soluzione abitativa e regolarmente presenti sul territorio. La struttura offre un posto letto, doccia, servizio lavanderia.

Offre un servizio docce per esterni nelle giornate del lunedì, giovedì e sabato dalle ore 15 alle ore 17.

"Centro Diurno Multifunzionale" : E' aperto solo durante la programmazione del Piano Freddo e offre attività ricreative per i frequentatori con accesso diretto, libero e ripetibile.

Modalità di accesso: Il Servizio Sociale Bassa Soglia, i Servizi Sociali Territoriali, i CSM, USSI e Ser.T inviano apposita scheda di accesso ad ASP - U.O Disagio Adulto (disagioadulto@aspbologna.it) per inserimento in LUC (Lista Unica Cittadina) ed ASP procederà all'invio.

Posti disponibili: totale posti letto 83 di cui:

N. 75 posti letto (di cui max N. 30* dedicati a persone con maggiore fragilità anche sanitaria che saranno ospitati h. 24)

N. 3 posti letti dedicati alle emergenze del PRIS

N. 5 Dimissioni protette su invio del Servizio Sociale Bassa Soglia che attiva la presa in carico a decorrere dalla segnalazione dei servizi sociali ospedalieri.

Orari di apertura:

tutti i giorni festivi compresi.

TOTALE POSTI LETTO: N. 83 suddivisi in :

N. 5 posti H24 dedicati alle Dimissioni Protette con somministrazione di pasti; N. 30 posti H24 dedicati alle persone con maggiore fragilità anche sanitaria;

RESTANTI N. 48 (45 + 3*) POSTI LETTO dalle ore 16,00 alle ore 9,00. Il sabato, la domenica e i festivi: apertura H. 24

La cena viene di norma offerta dalla Confraternita della Misericordia.

*N. 3 posti dedicati alle emergenze del PRIS (Pronto Intervento Sociale)

Tempo di permanenza: è previsto per sei mesi, che decorrono a seguito del primo mese di osservazione. (1+6). E' possibile una permanenza superiore in rispetto al progetto concordato tra servizio inviante, ASP e equipe della struttura.

Durante la programmazione del Piano Freddo una struttura separata e adiacente al Beltrame potrà accogliere persone adulte, senza fissa dimora (18 – 65 anni) fino ad un numero massimo di 25 posti letto. Apertura: dalle 19,00 alle 9,00 tutti i giorni, domenica e festivi compresi con accesso alla struttura a partire dalle ore 19,00. La permanenza è di 14 giorni, ripetibili.

RIFUGIO NOTTURNO DELLA SOLIDARIETA'

Via del Gomito 22/2

Accoglienza serale e notturna per persone adulte, uomini e donne (18- 65 anni), che vivono una condizione di disagio sociale. La struttura offre un posto letto, un pasto caldo serale, servizi igienici, servizio di lavanderia. Il Servizio doccia per esterni è garantito 2 volte alla settimana ad accesso diretto, nelle giornate di martedì e venerdì dalle 10 alle 12

La struttura ha nello spazio esterno una zona attrezzata all'accoglienza di cani, per un massimo di 11 posti.

Modalità di accesso: Il Servizio Sociale Bassa Soglia, i Servizi Sociali Territoriali, i CSM, USSI e Ser.T inviano apposita scheda di accesso ad ASP - U.O Disagio Adulto (disagioadulto@aspbologna.it) per inserimento in LUC (Lista Unica Cittadina) ed ASP procederà all'invio.

Posti disponibili: 28 di cui 21 uomini e 7 donne

Orari di apertura: Tutti i giorni dell'anno, domenica e festivi compresi, con entrata ore 17.00 ed uscita ore 9,00.

Tempo di permanenza: E' prevista per tre mesi, prorogabili attraverso un progetto concordato con il servizio inviante, ASP e l'equipe della struttura, che decorrono a seguito del primo mese di osservazione. (1+3)

RIPARO NOTTURNO "MADRE TERESA DI CALCUTTA"

Viale Felsina 8

Dedicata esclusivamente a donne adulte (18- 65 anni), che vivono una condizione di disagio sociale e sprovviste di altre possibilità abitative in città, con basso livello di compromissione delle risorse personali ed in grado di partecipare attivamente alla gestione della struttura.

Modalità di accesso: Il Servizio Sociale Bassa Soglia, i Servizi Sociali Territoriali, i CSM, USSI e Ser.T inviano apposita scheda di accesso ad ASP - U.O Disagio Adulto (disagioadulto@aspbologna.it) per inserimento in LUC (Lista Unica Cittadina) ed ASP procederà all'invio.

Posti disponibili: Totale posti letto – donna N. 19 di cui:

N. 2 posti letto dedicati all'accoglienza delle emergenze del Pronto Intervento Sociale (PRIS)

N. 17 posti letto - donna

Orari di apertura: 24 ore su 24 tutti i giorni, domenica e festivi compresi.

Tempo di permanenza: E' prevista per sei mesi, prorogabili sulla base del progetto condiviso con il servizio inviante, ASP e l'equipe della struttura, che decorrono a seguito del primo mese di osservazione. (1+6)

CENTRI DIURNI – LABORATORI DI COMUNITA'

Obiettivo primario è la messa a disposizione a favore del target di utenza cui si rivolge, di uno spazio "sociale" in cui costruire una rete relazionale significativa da condurre al superamento della condizione di marginalità e di esclusione sociale. Questi spazi sono disponibili all'utenza per attività di laboratorio, per l'attivazione di collaborazioni e relazioni significative con le realtà associative presenti sul territorio, per la predisposizione di percorsi di autonomia a favore di persone senza dimora che fruiscono del servizio.

CENTRO DIURNO OPEN – E-20

Via Sarti 20

Il Laboratorio E20 prevede diverse attività al suo interno ad esempio laboratorio d'informatica, attività teatrale, emeroteca.

Attraverso lo strumento dei laboratori si intende trasmettere competenze, ma soprattutto offrire al territorio uno spazio di socializzazione qualificata e di integrazione sociale.

L'obiettivo del Laboratorio E20 non è quello di presentarsi sul territorio con un progetto già preconfezionato ma costruire insieme alle forze sane della comunità (associazioni, singoli cittadini, istituzioni, etc) le attività che il territorio stesso segnala come oggetto comune di interesse.

Rivolto a persone adulte (18- 65 anni) in condizione di grave disagio sociale.

Modalità di accesso: su segnalazione dei servizi del territorio (strutture di accoglienza, servizi di prossimità, ASP U.O Disagio Adulto) in accordo con l'equipe del servizio.

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 17,00 e il sabato mattina dalle 9,00 alle 13,00.

HELP CENTER Bo +

Via di Vincenzo 26/A

Il laboratorio prevede sia attività all'interno degli spazi dedicati sia all'esterno, attraverso la collaborazione con le realtà del territorio. Tutte le attività sono coerenti con spazi, bisogni delle persone senza dimora e i bisogni degli abitanti del quartiere.

Rivolto a persone adulte (18- 65 anni) in condizione di grave disagio sociale.

Modalità di accesso: su segnalazione dei servizi del territorio (strutture di accoglienza, servizi di prossimità, ASP U.O Disagio Adulto) in accordo con l'equipe del servizio.

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 17,00.

AREA 15 Via Zamboni 15

Questo servizio è finalizzato alla riduzione dei rischi e si rivolge a persone giovani (18-30 anni) dedite ai consumi di sostanze ovvero con consumi problematici, che non si percepiscono con problemi di tossicodipendenza e quindi non accedono ai servizi dedicati; particolare attenzione sarà prestata a studenti universitari e lavoratori fuori sede. Questo servizio si rivolge, altresì, a persone di età superiore a 30 anni con uso problematico di sostanze.

I locali preposti allo svolgimento del servizio (via Zamboni n. 15) si caratterizzano come luogo accogliente e non stigmatizzante.

Il servizio fornisce adeguata informazione sulla realtà delle sostanze, sui temi della legalità, sui mutamenti dei consumi. E' previsto un servizio di consulenza psicologica, individuale o di gruppo, unitamente ad un servizio di informazione e orientamento ai servizi esistenti sul territorio, con l'ausilio anche di materiale informativo sui servizi; viene fornita consulenza socio sanitaria e ogni indicazione utile a prevenire i rischi connessi all'uso e abuso di sostanze. La consulenza è garantita attraverso colloqui individuali e/o materiale informativo.

Obiettivi del servizio:

- valutare e fornire risposte ai bisogni più o meno espressi connessi a problematiche psico-fisiche e/o a comportamenti a rischio posti in essere dalla persona;
- osservare tipologie e stili di consumo di sostanze;
- costruire con il coinvolgimento attivo dei giovani strategie di riduzione dei rischi e di comunicazione finalizzati al miglioramento del benessere del target di riferimento;
- coinvolgere i giovani non solo come beneficiari di un servizio, ma quali protagonisti di possibile sviluppo del servizio stesso;
- costruire un luogo accogliente, non stigmatizzante, che sappia condurre a riflessioni e confronti sui temi del consumo.

Modalità di accesso: l'accesso al servizio da parte dell'utente è diretto, avviene direttamente dalla strada, e ripetibile nel tempo.

Orari di apertura: Il servizio è aperto al pubblico 3 volte alla settimana: lunedì e giovedì dalle ore 17 alle ore 20 e il martedì dalle ore 15 alle ore 18.

SPORTELLLO CARCERE DI INTERMEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE, DI ASCOLTO, ORIENTAMENTO E INFORMAZIONE

Casa Circondariale Dozza, via del Gomito 2

Il servizio ha per oggetto la gestione di uno sportello di mediazione linguistico culturale principalmente per detenuti stranieri con pena non definitiva. Il servizio si configura quale risorsa per il detenuto e per le figure professionali che operano presso la Casa Circondariale, volto alla riduzione delle difficoltà correlate alle differenze socio culturali e linguistiche.

Le prestazioni di intermediazione vengono svolte all'interno della Casa Circondariale in spazi messi di volta in volta a disposizione dalla direzione del carcere per i colloqui con i detenuti, per gli incontri di equipe e con le figure professionali.

Modalità di accesso:

1. L'accesso dei detenuti al servizio può avvenire su loro richiesta diretta attraverso la compilazione di una domanda presentata allo sportello.
2. L'accesso può avvenire, inoltre, su segnalazione da parte del personale penitenziario stesso consegnata allo sportello che gestisce lo sportello o su richiesta di altri servizi esterni inoltrata a mezzo posta elettronica all'ASP (ufficio disagio adulto) e/o al Comune.
3. L'accesso dei detenuti nuovi giunti al servizio avviene su segnalazione del Responsabile dell'area educativa della Casa Circondariale. Il progetto "nuovi giunti" è rivolto a persone provenienti dalla libertà e prevede la collaborazione dello sportello con il personale sanitario ed educativo della Casa Circondariale nella fase immediatamente successiva all'ingresso, di norma entro una settimana. L'obiettivo è garantire attraverso specifici colloqui individuali una osservazione immediata e diretta della persona giunta in carcere, fornendo informazioni corrette sulle regole che scandiscono la vita detentiva e l'attivazione di immediati interventi di sostegno il più possibile confacente ai bisogni del detenuto.

Orari di apertura: il servizio è garantito tutti i giorni festivi compresi: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30; il sabato dalle 9.00 alle 13.00.