

PROGETTO PER LA GESTIONE DI INTERVENTI DI PROTEZIONE NOTTURNA E DIURNA DI PERSONE IN CONDIZIONE DI GRAVE MARGINALITA' SOCIALE E SENZA DIMORA

Con Determinazione Dirigenziale n. 2650 R.G. del 06 novembre 2023 è stato approvato l'Avviso di manifestazione di interesse per la co-progettazione e gestione di interventi per il Servizio di dormitorio e per l'accoglienza e la protezione notturna e diurna di persone in condizione di grave marginalità sociale e senza dimora in regime di compartecipazione di mezzi e risorse, a tale Avviso ha risposto Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus la quale ha intrapreso, in partenariato con il Settore Politiche Sociali del Comune di Como, un percorso di co-progettazione che ha portato alla stesura, condivisa, del seguente Progetto.

Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus ha oltre 20 anni di esperienza di servizio dedicato alle persone in condizione di grave marginalità sociale e ha gestito per molti anni il dormitorio comunale della Città di Como.

PREMESSA

Nella Città di Como sono sempre stati, e sono tuttora presenti, numerosi interventi e risorse per garantire una risposta ai bisogni primari delle persone senza dimora e in condizione di grave marginalità sociale; tali interventi sono caratterizzati da una forte componente di sussidiarietà orizzontale anche in termini di "titolarità" degli stessi, in quanto frutto di esperienze e di realtà storiche nate spontaneamente e portate avanti nel tempo da soggetti socialmente attivi nella comunità locale, che il Comune di Como ha sempre riconosciuto e con le quali ha sempre collaborato.

Tra gli interventi maggiormente significativi in quest'ambito rientrano le azioni di accoglienza e di protezione notturna e diurna, e specificamente:

- L'apertura, nell'anno 2010, del **dormitorio annuale¹ della Città di Como** gestito da Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus (di seguito denominato dormitorio comunale), per garantire accoglienza *per la notte* a persone in condizione di grave marginalità sociale.
- L'avvio di azioni volte alla **valorizzazione dei Centri Diurni**, azione prioritaria nell'ambito della co-progettazione con il Terzo Settore; avviata nell'anno 2018, successivamente declinata e realizzata nell'ambito del progetto "STRADE VERSO CASA" (finanziato a valere sul Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione", proposte di intervento per il potenziamento dei servizi rivolti alle persone senza dimora - azione 9.5.9 - e a valere sul Programma operativo I FEAD per la realizzazione di interventi per il contrasto della deprivazione materiale dei senza dimora e altre persone fragili - misura 4 (periodo di riferimento 2016-2019));
- La definizione e la sperimentazione di un modello di intervento integrato per **l'assistenza in emergenza a nuclei migranti con minori, nuclei monoparentali mamma – bambino, donne in gravidanza in assenza di soluzione abitativa idonea e appena entrati in Italia da paesi terzi (2021).**

Mentre, storicamente, il servizio dormitorio garantiva l'accoglienza notturna di adulti, uomini e donne, senza dimora in condizione di fragilità e/o povertà, negli anni la condizione degli ospiti accolti è molto variata. Contemporaneamente è risultato sempre più evidente come la presenza di sostegni per le persone senza dimora e in condizione di grave marginalità sociale non corrispondesse a una eguale esistenza di contesti di accoglienza diurna, pensati sia come spazi di "sosta" alternativi alla strada e alla condizione di isolamento sociale, sia come luoghi di contatto e di aggancio.

Nel corso dell'anno 2021 è stato poi osservato un fenomeno specifico (probabilmente rimasto contenuto nel 2020 per via delle limitazioni legate alla pandemia) che ha assunto una frequenza significativa, ossia il rientro in Italia da parte di interi nuclei familiari migranti che avevano soggiornato per un lungo periodo in un altro paese comunitario (principalmente in Germania ma non solo).

¹ Trasformazione di un già esistente servizio stagionale.

Tali cambiamenti e complessità hanno comportato la necessità di riflessioni diverse sulla collaborazione tra Servizi sociali del Comune di Como, il servizio di accoglienza notturna realizzato attraverso il dormitorio, i servizi di protezione diurna e l'accoglienza di nuclei migranti privi di soluzioni abitative di rientro in Italia da paesi terzi.

Si è pertanto valutata l'opportunità di procedere con una co-progettazione per la definizione e successiva gestione di un sistema locale di interventi strutturati per la protezione notturna e diurna di persone senza dimora, al fine di *definire e realizzare specifici progetti di Servizio o di intervento* così come previsto dal Codice del Terzo Settore.

A partire dal mese di dicembre 2023 gli operatori di Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus e dei Servizi sociali del Comune di Como si sono incontrati al fine di realizzare la co-progettazione.

Gli interventi oggetto della presente co-progettazione si collocano, quindi, all'interno di un sistema integrato di Servizi e interventi sociali rivolti a persone in condizione di grave marginalità e isolamento sociale (con e senza dimora), attraverso lo sviluppo di azioni mirate al rafforzamento, all'implementazione e al raccordo delle risorse del sistema territoriale di protezione notturna e diurna.

Per le azioni di protezione notturna il Comune di Como mette a disposizione la struttura del servizio di dormitorio, sita in Via Napoleona al civico 34, Como (di proprietà dell'Associazione Piccola Casa Federico Ozanam di cui il Comune di Como è locatario).

Per le azioni di protezione diurna Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus mette a disposizione della co-progettazione il Centro Diurno "L'Incontro", sito in Via Giovio, al civico 42, Como, in locazione dalla Parrocchia di S. Fedele.

ANALISI DI CONTESTO

In accordo con Fondazione Caritas "Solidarietà e Servizio" Onlus i contenuti dei Tavoli di co-progettazione sono stati ricompresi all'interno del presente Progetto al fine di tenere traccia dei molteplici elementi di analisi e di riflessione emersi. Si è ritenuto fondamentale descrivere tutto il lavoro svolto e condiviso, rappresentando gli elementi che hanno accompagnato la definizione delle azioni progettuali, oltre che lo sviluppo delle stesse.

VARIAZIONE E COMPLESSITÀ DELLE RICHIESTE AL SERVIZIO DORMITORIO

Dall'esperienza degli operatori di Fondazione Caritas e dei Servizi sociali si riscontra che la tipologia delle richieste di accoglienza al dormitorio è significativamente cambiata nel corso degli anni, durante i quali, l'assenza di dimora (e la temporalità di tale assenza) hanno assunto declinazioni diverse in relazione ai cambiamenti nel tessuto economico e sociale.

Al dormitorio, negli anni, si sono rivolte e sono state accolte:

a) Persone in carico ai Servizi sociali e persone non in carico ai Servizi sociali

b) Persone in condizione di emergenza abitativa

Tale accezione è risultata essere molto ampia in quanto può ricondurre, al suo interno, molteplici cause che hanno portato a tale condizione, cause a loro volta legate a situazioni economiche, sociali, culturali, etniche, estremamente eterogenee.

- In alcuni casi l'emergenza abitativa è legata a uno *sfratto* a sua volta connesso alla perdita del lavoro o ad altre condizioni economiche avverse che non hanno permesso alla persona di far fronte al pagamento del canone di locazione.
- In altri casi lo sfratto ha interessato persone anziane che sono sempre riuscite a far fronte al pagamento dell'affitto ma che, in condizione di *finita locazione*, si sono trovate di fronte all'indisponibilità dei proprietari a rinnovare l'affitto alle medesime condizioni in quanto, dato atto del mercato immobiliare della Città di Como, interessati ad affittare a prezzi molto maggiori.
- In alcune situazioni l'emergenza abitativa è conseguenza di una *separazione* che ha comportato l'allontanamento da casa. Queste persone, generalmente padri, si trovano in una condizione di

particolare difficoltà in quanto il rientro nella casa dei genitori non è a volte possibile o voluto e non risulta possibile sostenere l'onere di un nuovo affitto.

- In altre situazioni l'emergenza è conseguenza di *conflittualità familiari* che hanno portato a un distacco dalla famiglia, sia di persone adulte che di anziani.
- Si possono verificare poi situazioni impreviste, particolari e contingenti quali la chiusura di strutture del territorio (es. camping), o eventi fortuiti di carattere emergenziale (incendi, inagibilità della casa, etc...).

In sede di co-progettazione si è concordato sul fatto che *il dormitorio non possa divenire luogo per la gestione delle emergenze abitative*, in tal senso si è aperta una riflessione sulla necessità di coinvolgere i Comuni di residenza e prevedere una compartecipazione ai costi che l'Amministrazione sostiene per queste emergenze.

c) Persone in dimissione e/o con particolari fragilità sanitarie

Al dormitorio, negli anni, sono state inviate persone che avevano terminato di scontare la propria pena in un carcere, oppure uscite da *Centri di accoglienza per migranti*, etc...

Sono altresì state inviate persone in *dimissione da comunità terapeutiche* (in seguito a storie di dipendenza o alla presenza di una patologia psichiatrica²), oppure dagli *ospedali*; tali dimissioni sono risultate particolarmente critiche in quanto, prima dell'invio in dormitorio, avrebbero dovuto prevedere una collaborazione e una valutazione condivisa con il Servizio sociale, mentre è accaduto più volte che le persone venissero dimesse senza alcun tipo di progettualità.

Tali dimissioni, a volte effettuate in *condizioni di particolare fragilità sociale e sanitaria* della persona, sono spesso state inviate al dormitorio con il rischio, per la persona, di rimanere all'interno dello stesso fino a un nuovo peggioramento. In tutte queste situazioni ci si è più volte interrogati su come rendere più sostenibile e dignitosa possibile la permanenza della persona all'interno del dormitorio.

Mentre in passato venivano accolte maggiormente persone con strumenti le quali, attraverso l'accoglienza in struttura e l'accompagnamento degli operatori, si sono rese autonome, oggi l'utenza del dormitorio presenta spesso problematicità legate alla *condizione di salute* con conseguenti *fragilità sanitarie*.

d) Persone in condizioni di emergenza specifiche per le quali l'accoglienza in dormitorio ha rappresentato una immediata risposta a una condizione di emergenza ma per le quali sono stati previsti altri percorsi di presa in carico e altri luoghi di ospitalità.

Tra queste si sono incontrate persone che vivono in contesti di sovraffollamento, in situazioni precarie o di fortuna, o di conclusione di un'ospitalità temporanea che implicano la necessità di trovare un altro luogo dove poter essere accolti.

e) Persone con diversa provenienza

Al dormitorio si sono rivolti italiani, residenti e non residenti a Como, cittadini comunitari, cittadini extra-comunitari, persone in condizione di regolarità rispetto al titolo di soggiorno, persone in condizione di irregolarità rispetto al titolo di soggiorno, Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA). Rispetto a quest'ultimo target d'utenza si osserva la presenza di nuove disposizioni normative per la gestione dei rintracci, che pongono ad altro livello la realizzazione delle accoglienze, con conseguente sgravio della necessità per il dormitorio di una cooperazione straordinaria in tal senso.

² La dipendenza da sostanze, alcool o gioco, talvolta in comorbilità con patologie psichiatriche, è un tema presente all'interno della gestione del dormitorio. La dipendenza è una difficoltà che caratterizza la vita di alcune delle persone che vivono in una condizione di grave marginalità soprattutto laddove le sostanze vengono vissute come panacea universale. L'esperienza in questo campo rivela che talvolta l'obiettivo di accompagnare la persona verso l'autonomia, superando quei fattori di vulnerabilità, è un traguardo non raggiungibile. In questi casi è prerogativa degli operatori del dormitorio curare la relazione laddove la persona vive per far sì che l'ospite abbia quanta più consapevolezza possibile, optando quindi per la riduzione del danno.

Per questo motivo negli anni si è sviluppata una stretta collaborazione con i Servizi specialistici per le dipendenze (SerT e NOA) potendo anche sperimentare la collaborazione con gli operatori del Progetto Bridge, i quali favoriscono occasioni di contatto e aggancio delle persone che vivono situazioni di emarginazione cercando di creare un ponte tra i Servizi istituzionali e la strada.

Al dormitorio si sono rivolti anche cittadini stranieri in attesa dell'ingresso nelle strutture di accoglienza preposte (es. CAS). Su questo versante le criticità incontrate nella decennale esperienza dagli operatori del dormitorio sono molteplici; si sottolinea, tra le altre, la necessità di prevedere figure professionali altre, ad esempio il mediatore linguistico.

La *mediazione linguistica* è infatti necessaria nei casi in cui venga richiesta l'accoglienza da parte di persone che non parlano e non capiscono la lingua italiana o un'altra lingua veicolare (inglese, francese, spagnolo, arabo) al fine di poter curare al meglio la fase di accoglienza e inserimento. Una prima risposta al bisogno evidenziato può essere garantita nell'ambito del progetto *Cittadini di Vicinanza* finanziato da Fondazione Cariplo e di cui Fondazione Caritas è uno dei soggetti partner.

f) **Persone con e senza reddito**

Il tema della presenza di un reddito è stato oggetto di una particolare attenzione durante la co-progettazione, a fronte della completa gratuità per gli ospiti delle prestazioni di accoglienza e protezione notturna.

Dai dati parziali a disposizione di Fondazione Caritas, nel periodo gennaio - ottobre 2023, 48 persone su 148 (32%), che hanno presentato domanda di accoglienza, potevano contare su un reddito documentabile, come da prospetto di seguito riportato:

Euro/mese	N. persone
150	1
250	3
300	5
400	2
500	11
600	5
700	3
800	10
1000	3
1200	4
1500	1

La quantificazione dei redditi è spesso problematica e i redditi sono molto diversi tra loro fino ad arrivare a cifre significative. L'assenza di strutture di accoglienza residenziale a basso costo comporta in taluni casi la richiesta di accesso al dormitorio anche da parte di persone con capienza reddituale che, diversamente, non troverebbero accoglienza.

L'attivazione di una collaborazione fattiva con la Piccola Casa Federico Ozanam ha consentito solo in minima parte di poter garantire accoglienza a questo specifico target di popolazione.

CHI TROVA ACCOGLIENZA IN DORMITORIO E NEI SERVIZI DI PROTEZIONE DIURNA?

Rispetto alle **accoglienze in dormitorio** dai dati forniti da Fondazione Caritas si evince che la tipologia di persone accolte è così declinata:

	Anno 2022	Anno 2023
Situazioni croniche e multiproblematiche, ospiti conosciuti anche da molto tempo	40%	63%
Situazioni che "utilizzano" il dormitorio come albergo	25%	22%
Situazioni per le quali è possibile pensare a una progettualità	30%	9%
Situazioni con un invio in emergenza	5%	1%
Posto letto temporaneo per mancanza di alternative (presenza di un reddito)	/	5%

Anno 2022

Dai dati raccolti nell'anno 2022 si evince che circa il 40% delle persone incontrate sono persone che vivono una situazione di difficoltà cronica e/o multiproblematica, poco più della metà di queste sono di nazionalità italiana. I bisogni evidenziati sono, per la maggior parte, sanitari e perciò patologie gravi o invalidanti, dipendenze da alcool e/o sostanze, disagio psichico.

In dormitorio vi sono poi persone che mantengono buone risorse personali con le quali è possibile avviare una progettualità rivolta al raggiungimento dell'autonomia lavorativa e abitativa. Queste, dal punto di osservazione di Fondazione Caritas, rappresentano circa il 30% del totale delle persone accolte e il 10% tra queste è di nazionalità italiana.

Si segnala poi un 25% di persone fruitrici del dormitorio che si avvicinano allo stesso alla stregua di una struttura ricettiva gratuita e che vi rimangono come meri fruitori del servizio, tra queste circa il 70% è proveniente dal Nord Africa.

Vi è poi un 5% degli accolti rappresentato da persone inviate in emergenza dai Servizi sociali del Comune di Como o da altri Servizi del territorio.

Anno 2023

Dai dati riportati si deduce come:

La maggior parte degli ospiti del dormitorio (63%) sia costituita da persone con condizioni di vita e di salute croniche e multiproblematiche, spesso conosciute dagli operatori del dormitorio e dal Servizio sociale già da molto tempo. Per queste persone la temporaneità dell'accoglienza in dormitorio è relativa in quanto necessitano di un luogo sicuro nel quale trovare accoglienza; l'intervento, in questo tipo di situazioni, richiede un approccio multidisciplinare con una presa in carico congiunta anche, eventualmente, da parte di diversi servizi specialistici.

In linea con l'anno 2022 il dormitorio viene utilizzato, da parte di alcune persone (22%), come un "albergo", usufruibile in relazione alle proprie esigenze e al bisogno. Pur collaborando con i Servizi sociali e con i servizi di riferimento (se presenti) per una presa di coscienza, non si riscontra una effettiva ricaduta sulle persone che continuano ad andare e venire dal dormitorio; aspetto, questo, che richiede di essere ulteriormente approfondito per la definizione degli opportuni interventi di contenimento del fenomeno.

Nell'anno 2023 le persone per le quali è possibile pensare a una progettualità rappresentano il 9% degli accolti, le situazioni inviate in emergenza rappresentano l'1%.

Rispetto all'anno 2022 è presente un dato aggiuntivo relativo alle persone accolte in dormitorio temporaneamente per mancanza di alternative (5%) (anche se in presenza di un reddito).

Coloro che trovano **accoglienza all'interno dei servizi di protezione diurna** sono uomini e donne, maggiorenni, italiani e stranieri, che si trovano in condizione di grave emarginazione e/o vulnerabilità sociale, presenti sul territorio di Como.

Spesso gli stessi ospiti del dormitorio frequentano anche i servizi di protezione diurna e la mensa, questo sottolinea la possibilità e l'esigenza, per queste persone, di trovare luoghi di accoglienza che possano garantire una sicurezza nel corso nella giornata (protezione diurna per il pomeriggio, mensa per la cena e dormitorio per il riposo notturno).

I servizi di protezione diurna accolgono anche persone non necessariamente in condizione di grave marginalità; pensiamo agli anziani in una condizione di isolamento sociale soli che frequentano il Servizio trovare della compagnia.

Nel concreto è stato sviluppato il documento "*Articolazione delle attività progettuali e procedure operative*", allegato 2_A) al Progetto per una sintesi relativa alle accoglienze per la protezione notturna e diurna.

ACCOGLIENZA E PROTEZIONE NOTTURNA	ACCOGLIENZA E PROTEZIONE DIURNA
<p>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DI PROTEZIONE NOTTURNA</p> <p>Raccolta delle istanze di accoglienza (ordinarie e nell'ambito del PIANO FREDDO) da parte di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • orientamento ai Servizi e alle risorse di accoglienza del territorio • accesso nei dormitori gestiti da Caritas <p>GESTIONE DEL DORMITORIO COMUNALE</p> <p>Modalità di accesso:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) su istanza dell'interessato b) su accesso diretto della persona c) su segnalazione da parte di Enti e Servizi del territorio (Servizio Sociale comunale, Comuni di residenza (diversi da Como), Servizi specialistici, ospedali, altri enti/istituzioni pubbliche, Enti del terzo settore. <p>I criteri di accesso tengono conto della provenienza, della condizione di salute, dell'età, del reddito, del Progetto di vita e sulla mancanza di risorse nel trovare un riparo notturno.</p> <p>Gestione degli ingressi e delle accoglienze con declinazione di procedure specifiche diversificate per tipologia di richiesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Accoglienza nel periodo invernale nell'ambito del Piano Freddo cittadino B) Accoglienza di persone non residenti (su segnalazione della persona o su segnalazione da parte del Comune di residenza) C) Accoglienza in emergenza e relative modalità di gestione D) Accoglienza di fragilità sanitarie <p>Attivazione di percorsi di inclusione sociale e di capacitazione individuale attraverso una presa in carico effettiva e globale che possa accompagnare la persona nei vari aspetti della sua vita, ovvero un affiancamento della persona nel suo percorso di accompagnamento all'autonomia personale e al reinserimento sociale e lavorativo in stretto collegamento con il Servizio Sociale comunale e con i Servizi Territoriali (per le persone residenti) e tra il Servizio di Accoglienza e gli Enti Locali di riferimento (per le persone non residenti).</p> <p>Temporaneità dell'accoglienza, rinnovi e dimissioni</p>	<p>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DI PROTEZIONE DIURNA</p> <p>L'accesso ai servizi di protezione diurna è libero ed è rivolto sia alle persone in condizione di marginalità sociale sia all'intera cittadinanza.</p> <p>GESTIONE DEL CENTRO DIURNO "L'INCONTRO"</p> <p>Modalità di accesso:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) libero e diretto della persona <p>Il Centro Diurno "L'incontro" garantisce un ambiente accogliente nel quale sono disponibili spazi aggregativi e aree confortevoli e accoglienti dove le persone possono socializzare, riposarsi, riscaldarsi e rilassarsi.</p> <p>Gestione delle accoglienze attraverso la registrazione giornaliera delle presenze</p> <p>Gestione delle attività in relazione alle persone accolte (momenti di relazione e condivisione di esperienze tra ospiti, volontari e cittadinanza, attività strutturate e laboratori artistici)</p> <p>Attivazione di percorsi di inclusione sociale e capacitazione individuale</p> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>Capacitazione individuale</i> Segretariato sociale Supporto nell'utilizzo degli strumenti tecnologici e corso base di alfabetizzazione digitale b) <i>Inclusione sociale</i> Allestimento di una mostra fotografica Cineforum Aperitivi solidali c) <i>Collaborazione con Progetti attivi</i> d) <i>Percorso di arteterapia</i>

CLASSIFICAZIONE EUROPEA ETHOS PER UNA LETTURA CONDIVISA DELLA DIMENSIONE DELLA GRAVE MARGINALITA' SOCIALE

In sede di co-progettazione si è condivisa la necessità di utilizzare la classificazione europea ETHOS, per l'analisi del bisogno di accoglienza e protezione notturna al fine di avvicinare la lettura del dato cittadino a categorie concettuali condivise e in linea con le modalità di rilevazione dati utilizzate dal Ministero.

La classificazione ETHOS fa riferimento agli ambiti fisici, sociali e giuridici del concetto di "casa", creando un'ampia tipologia che all'interno del macrogruppo delle persone senza dimora individua quattro gruppi principali in relazione alle situazioni abitative:

- ✓ persone senza tetto (senza riparo di alcun genere, dormendo in modo approssimativo)
- ✓ persone senza casa (con un posto dove dormire ma temporaneamente nelle istituzioni o nei rifugi)
- ✓ persone che vivono in alloggi insicuri (minacciati di grave esclusione a causa di tenute insicure, sfratti, violenza domestica)
- ✓ persone che vivono in alloggi inadeguati (in roulotte su campeggi illegali, in alloggi inadeguati, in sovraffollamento estremo)

Attraverso tali categorie è infatti possibile evidenziare l'eterogeneità delle situazioni con le quali ci si confronta e le relative storie di vita.

Le categorie ETOS rispondono quindi a un bisogno di analisi più "scientifico" permettendo di raccogliere dati significativi al fine di elaborare risposte sempre più adeguate a bisogni molteplici e complessi.

IL PROGETTO

A tutti questi interrogativi, riflessioni, confronti, bisogni, urgenze è necessario rispondere partendo da un presupposto imprescindibile e cioè che *il dormitorio e i servizi di protezione diurna, non rappresentano meri luoghi fisici di ricovero e di sosta ma che, nei loro valori intrinseci, si costituiscono come luoghi di accoglienza e di presa in carico riconosciuti come importanti per la vita delle persone*; ciò permette di intervenire sotto un duplice aspetto sia al fine di garantire progettualità specifiche per le persone accolte sia per garantire progettualità di sistema, al fine di costruire assieme ai Servizi sociali e ai Servizi specialistici delle risposte ai bisogni delle persone e del territorio.

Allo stesso modo la gestione delle accoglienze per nuclei familiari migranti, anche monoparentali, con minori privi di soluzioni abitative e di rientro in Italia da paesi terzi implica una presa in carico esclusiva per singolo nucleo ma contemporaneamente attiva progettualità di insieme con gli altri servizi del territorio.

L'orientamento, il lavoro di rete, il contatto con i Servizi sociali del Comune di Como sono quindi aspetti fondamentali e caratterizzanti l'accoglienza e la protezione notturna e diurna oltre che l'accoglienza dei nuclei di rimpatrio.

Il Servizio di Porta Aperta rappresenta un primo osservatorio dal quale è possibile trovare assieme delle soluzioni secondo una logica di sistema e progettuale.

In sede di co-progettazione è stata valutata l'opportunità di gestire congiuntamente il servizio di dormitorio e i servizi di protezione notturna e diurna dedicando invece, all'accoglienza di nuclei di rientro da paesi terzi, l'allegato 2_C) *"Progetto per assistenza in emergenza a nuclei familiari migranti con minori, nuclei monoparentali mamma – bambino, donne in gravidanza in assenza di soluzione abitativa idonea e appena entrati in Italia da paesi terzi"* anche in relazione alle peculiarità delle situazioni e agli aspetti normativi di riferimento.

DESTINATARI DELLE AZIONI PROGETTUALI

Destinatari delle azioni progettuali sono, principalmente per i servizi di protezione notturna e diurna, uomini e donne, maggiorenni, italiani e stranieri, con e senza dimora che si trovano in condizione di povertà estrema o di grave emarginazione e/o vulnerabilità sociale, presenti sul territorio di Como.

Con particolare riferimento al servizio di dormitorio comunale sono destinatari dell'intervento le persone, individuate ai sensi dall'art. 6 della L.R. n. 3/2008 *"Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona"*

*in ambito sociale*³, che versano in situazione di povertà estrema o di grave marginalità sociale, senza dimora, prive di reddito o con un reddito insufficiente⁴, in possesso dei seguenti requisiti:

- Persone che abbiano compiuto la maggiore età e fino a 65 anni;
- Italiani, cittadini UE e cittadini extra UE con regolare permesso di soggiorno (potranno essere accolte anche persone con la ricevuta di richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno);
- Persone straniere prive di documento di soggiorno, allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi *non differibili* e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi della Regione o dello Stato di appartenenza;
- Persone in grado di deambulare autonomamente;
- Persone autonome nell'espletare le proprie funzioni fisiologiche;
- Persone prive di presidi sanitari (deambulatore, tutore, catetere, etc).

Per la sicurezza e a tutela degli ospiti accolti in dormitorio (e per la sicurezza stessa di tali persone) **NON** sarà possibile l'accesso al dormitorio per:

- Persone che soffrono di malattie infettive "altamente trasmissibili" (scabbia, tubercolosi attiva, etc...);
- Persone con problematiche psichiatriche che presentino manifestazioni in atto;
- Persone portatrici di patologie sanitarie che necessitano di cure mediche o infermieristiche che non è possibile garantire all'interno della struttura;
- Persone in regime di arresti domiciliari o altre misure alternative alla detenzione;
- Donne in stato di gravidanza.

Con particolare riferimento ai servizi di protezione diurna sono destinatarie dell'intervento persone in condizione di povertà estrema, di marginalità sociale, persone senza dimora ma anche persone che non presentano condizioni materiali di povertà ma che vivono condizioni di isolamento sociale e solitudine prive di una rete sociale di riferimento.

Con particolare riferimento ai nuclei di rimpatrio da paesi terzi l'esperienza indica come principali destinatari i nuclei migranti entrati in UE, negli anni precedenti, dall'Italia.

Tali nuclei hanno formalizzato la richiesta di protezione internazionale nel nostro paese e sono stati accolti, solitamente per un periodo limitato, in un CAS dal quale, tendenzialmente, si sono allontanati volontariamente. I nuclei si sono poi trasferiti in un altro paese UE dove hanno ripetuto la richiesta di protezione internazionale (con durata variabile del procedimento da due a cinque anni) che ha però avuto un esito negativo. In questo senso il nucleo, spesso con nuovi membri, davanti all'ipotesi di rimpatrio decide di rientrare in Italia dove incontra enormi difficoltà in quanto i documenti originariamente in possesso sono scaduti, i procedimenti quasi sempre sono stati chiusi da decreti negativi per irreperibilità e per lo stesso motivo possono essere state cancellate eventuali residenze anagrafiche, rendendo la situazione sul territorio particolarmente complessa e delicata.

³ L.R. 3/2008 - Art. 6

Comma 1. Accedono alla rete delle unità d'offerta sociali: [\(10\)](#)

- a) i cittadini italiani residenti nei comuni della Lombardia e gli altri cittadini italiani e di Stati appartenenti all'Unione europea (UE) temporaneamente presenti;
- b) i cittadini di Stati diversi da quelli appartenenti alla UE, in regola con le disposizioni che disciplinano il soggiorno e residenti in Lombardia, i profughi, i rifugiati, i richiedenti asilo, gli stranieri con permesso umanitario ai sensi del [Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286](#) (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero), gli apolidi, i rimpatriati e comunque coloro che beneficiano di una forma di protezione personale, riconosciuta a livello internazionale;
- c) le persone diverse da quelle indicate nelle lettere a) e b), comunque presenti sul territorio della Lombardia, allorché si trovino in situazioni tali da *esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi della regione o dello Stato di appartenenza*. Sono sempre garantite la tutela della maternità consapevole e della gravidanza e la tutela delle condizioni di salute e sociali del minore.

Comma 2. In base agli indirizzi dettati dalla Regione e ai parametri successivamente definiti dai comuni, accedono prioritariamente alla rete delle unità d'offerta sociali le persone in condizioni di povertà o con reddito insufficiente, nonché le persone totalmente o parzialmente incapaci di provvedere a sé stesse o esposte a rischio di emarginazione, nonché quelle sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

⁴ Si considera insufficiente un reddito mensile fino a € 503,27 (2023 Assegno sociale). Per persone con un reddito tra € 503,27 e € 800,00 l'accesso alla struttura verrà condiviso con i Servizi Sociali per la valutazione di eventuali altre alternative. Le persone con un reddito > o = a € 800,00 verranno orientate ad altre accoglienze del territorio.

DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA E DI PROTEZIONE NOTTURNA E DIURNA

Tutte le attività e i servizi che Fondazione Caritas realizza nella Città di Como, dedicate alle persone in condizione di marginalità, sono realizzate con la regia del Coordinamento Servizi Porta Aperta, opera segno di Caritas Como, attiva dal 1999 nell'ascolto e aiuto di persone senza dimora.

Dormitorio: solo Servizio notturno?

Un tema emerso in sede di co-progettazione è legato alla possibilità di un'ulteriore valorizzazione della struttura messa a disposizione dall'amministrazione comunale per la realizzazione del servizio di dormitorio, non solo come servizio notturno, ma come luogo per la realizzazione di accoglienza diffusa, di protezione diurna (per tutti gli ospiti o dedicato a persone maggiormente fragili) o di interconnessioni di ulteriori attività, anche tenendo a mente la prossimità della struttura con la Casa di Comunità e con la futura programmazione d'ambito volta alla realizzazione sul territorio cittadino di un Centro Servizi/Stazione di Posta per il contrasto alla povertà, a valere sul finanziamento PNRR, linea 1.3.2.

Il dormitorio è attualmente una struttura caratterizzata e impostata per l'accoglienza notturna.

L'eventuale utilizzo dell'immobile per la realizzazione di attività in orario diurno è legato:

- alla ristrutturazione dello spazio al piano terra (ex cappellina ed ex bagno);
- ad una diversa modulazione della presenza degli operatori, oggi impegnati a garantire una presenza notturna; il dormitorio, attualmente, viene chiuso durante le ore del giorno;
- alla necessità di dedicare uno spazio di pensiero apposito per lo sviluppo e la valutazione della valorizzazione della struttura in orario diurno.

La ristrutturazione dello spazio al piano terra è in fase di studio e varrà realizzata da Fondazione, favorendo, laddove opportuna, la partecipazione degli ospiti alla definizione del progetto di riqualifica e rigenerazione dello spazio. Sarà possibile coinvolgere altri Enti in partenariato e giovani studenti universitari per un progetto di stage o per una tesi di laurea. Si potrà poi accedere a finanziamenti dedicati, previa analisi di bandi e di opportunità.

La sfida della protezione diurna

Con l'attivazione di un sistema di accoglienza e protezione diurna a bassa soglia si intende offrire, da un lato, una risposta a un bisogno primario e urgente, quale l'assenza di un'abitazione, e, al contempo, favorire la costruzione di relazioni di fiducia e d'aiuto significative tra persone e operatori, affinché i beneficiari possano iniziare un percorso di fuoriuscita dalla marginalità, con l'obiettivo del reinserimento nel contesto sociale di appartenenza.

L'attivazione dei servizi di accoglienza parte dalla presenza di un momento di criticità della persona, per mettere poi al centro del progetto individualizzato le risorse e le potenzialità del soggetto e del suo nucleo familiare, in una logica di empowerment, affinché si condivida e imposti con lui un percorso verso l'autonomia.

Verso un sistema di accoglienza diffusa

Il consolidamento del servizio di dormitorio e del Centro Diurno, l'implementazione delle attività proposte e l'estensione dell'apertura delle attività diurne, anche in relazione ai periodi di emergenza climatica e per il sostegno alle persone più fragili, rappresentano il punto cardine della progettualità definita. Si valuta così un sistema di accoglienza non solo notturno, ma integrato con l'attività diurna e in rete con i Servizi e le attività presenti sul territorio e/o in contesti limitrofi.

Attraverso la promozione di azioni volte alla realizzazione di **un'accoglienza "diffusa"** si intende giungere a un sistema di protezione notturna/diurna in grado di garantire risposte diversificate, che tengano conto delle caratteristiche e della specificità del percorso di ogni persona.

L'attenzione al percorso di vita di ognuno e la consapevolezza che questi luoghi rappresentano, per molte di queste persone, una sicurezza, una base, un posto dove essere sé stesse e sentirsi accolte permette di giungere alla volontà di poter attivare, in futuro, luoghi di accoglienza alternativi al dormitorio.

Questi luoghi sono immaginati e pensati, dagli operatori, come spazi abitativi più contenuti, con numeri inferiori di ospiti nei quali poter realizzare progetti partecipati che prevedano, tra le altre cose, la cura nella gestione della struttura stessa consentendo di sviluppare progettualità differenti, generative e innovative.

Tale azione comporterà lo sviluppo e l'implementazione di azioni di raccordo e di messa in rete dei servizi di

accoglienza e delle attività diurne, promosse o progettabili con le diverse realtà del territorio, per un ampliamento della rete delle risorse e delle collaborazioni.

Il **sistema di accoglienza integrato** è quindi chiamato a svolgere le seguenti funzioni:

- a) Essere un osservatorio capace di garantire una conoscenza accurata del fenomeno della grave emarginazione;
- b) Ascolto e lettura delle richieste, delle priorità e dei bisogni delle persone incontrate;
- c) Accompagnamento, sostegno e partecipazione alle difficoltà, alle risorse, alle motivazioni delle persone prese in carico attraverso il coinvolgimento della cittadinanza attiva, anche per prevenire forme di conflittualità, incomprensione e pregiudizio;
- d) Individuazione dei bisogni delle persone senza dimora e definizione di progetti individuali integrati, non con il fine di sostituirsi ai servizi territoriali di competenza ma di stimolare la circolazione delle risorse disponibili, la presa in carico e l'accompagnamento;
- e) Attivazione di interventi di sostegno e prestazioni sociali volte ad avviare, costruire e rafforzare iniziative mirate alla presa in carico, all'accompagnamento ad altri servizi e all'affiancamento della persona senza dimora nella prospettiva della acquisizione/riacquisizione dell'autonomia personale e del reinserimento socio-lavorativo;
- f) Rafforzamento del legame con la comunità e i quartieri cittadini in cui sono inseriti i servizi di accoglienza, al fine di valorizzare le relazioni di vicinato e con le Parrocchie attraverso la condivisione, la solidarietà e la rete informale e formale di supporto.

AZIONI INNOVATIVE PER UN SISTEMA DI ACCOGLIENZA DIFFUSA

Con la presente co-progettazione ci si è posti l'obiettivo di migliorare e implementare le attività di accoglienza in vista di un più efficace sistema di protezione notturna e diurna.

Fondazione Caritas collabora con ogni soggetto della rete locale al fine di aumentare le collaborazioni e le occasioni di sviluppo e intende proseguire in questa direzione per supportare al meglio gli ospiti.

A tal fine verrà garantita continuità all'organizzazione e alla gestione attuale e parallelamente verranno progettate proposte e azioni innovative.

L'approccio che si intende seguire parte dalla convinzione che la persona senza dimora non sia solo portatrice di bisogni con il rischio di identificarla con le sue stesse necessità; al contrario lo sguardo è centrato sulla persona nella sua interezza, con un'attenzione particolare alla valorizzazione delle risorse e delle competenze.

Pertanto, qualsiasi attività o proposta di intervento avrà come obiettivo il protagonismo individuale attraverso processi di responsabilizzazione.

Responsabilizzazione della comunità e della Rete

La complessità del lavoro con le persone senza dimora rende necessaria una responsabilizzazione della comunità e dell'intera Rete sociale.

Si lavorerà con l'obiettivo di far dialogare sempre più i servizi diurni e notturni con il quartiere, la Città di Como e l'intero territorio.

Il dialogo avrà due direzioni: da un lato l'apertura dei servizi a realtà altre, dall'altro il tentativo di delocalizzare alcune attività in altri luoghi della Città e del territorio oppure di far conoscere agli utenti possibilità altre rispetto a quelle fornite dal sistema della grave marginalità.

Le azioni innovative si caratterizzeranno per dinamicità e flessibilità in relazione all'utenza incontrata, ai bisogni emergenti e alle nuove occasioni offerte dal territorio. Si farà attenzione da un lato ai servizi e ai progetti che vedranno la luce al fine di valutare possibili collaborazioni e integrazioni, dall'altro all'adesione ad eventuali bandi coerenti con le finalità contenute nel presente progetto.

Grazie alle progettazioni in fase di attivazione legate al PNRR, potranno essere messi a disposizione del territorio ulteriori spazi per la realizzazione del Centro Servizi/Stazione di Posta per il contrasto alla povertà. Le attività del dormitorio e del diurnato dovranno essere altresì intrecciate con il Servizio di Pronto Intervento

Sociale che verrà attivato sul territorio.

Risulta importante la messa in rete di tutte le risorse messe a disposizione dal territorio al fine di garantire l'integrazione sociosanitaria per una presa in carico completa e complessiva della persona, in ogni aspetto del suo bisogno, riconoscendo le sue risorse e accompagnandola nella costruzione di un progetto.

Le nuove risorse del territorio, come l'infermiere di comunità, la Casa di comunità, il Centro Servizi, l'ambulatorio medico, etc... dovranno necessariamente essere interpellate e si dovrà costruire, quanto prima possibile, una sinergia al fine di rendere il dormitorio un luogo capace di garantire, seppur in minima parte, un'attenzione di tipo sanitario ai suoi ospiti e il centro diurno un luogo di raccordo per tali interventi.

Come spunti di riflessione sarebbe possibile prevedere, in futuro, la presenza di un infermiere che possa gestire la somministrazione delle terapie la sera e la mattina e che possa provvedere a medicazioni di lieve entità.

Potenziamento della Rete di accoglienza

In collaborazione con la Parrocchia di Rebbio Fondazione Caritas gestisce dal 2017 il dormitorio "Daniele Comboni" che garantisce un servizio di accoglienza notturna per soli uomini con il fine di realizzare progetti condivisi di accompagnamento all'autonomia. Sono poi attivi il Progetto Betlemme per l'accoglienza nel periodo invernale di uomini e donne presso le Parrocchie e la collaborazione con la Piccola Casa Federico Ozanam alla quale si indirizzano persone con reddito superiore a euro 800,00.

Spunti operativi per l'ampliamento della rete:

- Valutare la possibilità di reperire nuovi appartamenti per l'Housing First e di eventuali soluzioni alloggiative limitrofe al territorio comasco.
- Attivare ulteriori collaborazioni con residence, ostelli, pensionati con tariffe agevolate a favore delle persone segnalate sia dal Comune sia da Caritas.
- Costruire la ricognizione delle risorse del territorio, anche a partire dalla condivisione degli esiti del censimento promosso da Caritas Lodi in collaborazione con FIOPSD, volto alla mappatura delle accoglienze per le persone senza dimora in Regione Lombardia e la relativa implementazione.
- Garantire un costante aggiornamento e la condivisione degli strumenti dedicati.

FINALITA' E OBIETTIVI

Le finalità di sistema che si intendono raggiungere sono le seguenti:

- Rafforzare l'efficacia del sistema di accoglienza notturna (ordinaria e stagionale) e di protezione diurna;
- Potenziare la rete dei servizi di accoglienza e protezione diurna per persone in condizione di grave emarginazione sia nella configurazione attiva tutto l'anno sia per la gestione delle situazioni di emergenza generate nel periodo invernale/freddo;
- Generare opportunità di inclusione sociale;
- Promuovere e realizzare percorsi di inclusione sociale delle persone senza dimora, attraverso:
 - attività di informazione, orientamento e accompagnamento alla fruizione dei servizi e delle risorse offerte dal territorio;
 - lo sviluppo di progetti individualizzati, in stretta sinergia tra servizi del territorio, nell'ambito l'équipe multidisciplinare e garantendo un confronto costante per persone che necessitano di un supporto ma non si trovano in una condizione di particolare complessità;
- Tutelare la salute e il benessere della persona nell'ottica della riduzione del danno, del recupero dell'autonomia e del miglioramento delle condizioni di vita;
- Raccogliere dati sul fabbisogno, sui servizi attivi e sul grado attuale di copertura delle necessità rilevate da parte di Enti Pubblici, Enti del Terzo Settore e altri soggetti;
- Adottare un sistema integrato di monitoraggio e di raccolta dati per una lettura approfondita della dimensione della grave marginalità sociale e delle persone senza dimora, per la registrazione degli interventi e per la tenuta di una cartella sociale condivisa che consenta da un lato di favorire il costante aggiornamento sul caso e dall'altro di intercettare le evoluzioni del bisogno e adeguare

la rete degli interventi di accoglienza e di protezione diurna per le persone senza dimora sulla base dei bisogni emergenti;

- Mantenere un rapporto di dialogo e confronto per favorire il miglioramento e l'adattamento continuo della progettualità alla mutevole realtà del territorio;
- Valorizzare il ruolo del Terzo Settore nel perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Como per un sistema integrato di interventi e Servizi Sociali.

Con riferimento alle specifiche azioni progettuali, gli obiettivi che si intendono raggiungere sono così declinati:

ACCOGLIENZA E DORMITORIO	PROTEZIONE DIURNA
<ul style="list-style-type: none"> • Offrire una prima risposta al problema dell'accoglienza abitativa e alla mancanza di dimora; • Offrire uno spazio di accoglienza notturna e di protezione per i soggetti più fragili e in condizione di povertà estrema per consentire alla persona l'attivazione di progetti di miglioramento/cambiamento della vita; • Avviare, costruire e rafforzare iniziative mirate alla presa in carico, accompagnamento ad altri servizi e all'affiancamento della persona senza dimora nella prospettiva della acquisizione/riacquisizione dell'autonomia personale e del reinserimento socio-lavorativo; • Promuovere la presa in carico della persona finalizzata allo sviluppo di progettualità condivise da parte delle amministrazioni comunali di residenza/di ultima residenza. 	<p>Il sistema di protezione diurna ha come principale obiettivo quello di garantire la presenza di luoghi e spazi diurni dedicati al primo contatto e all'accoglienza di persone in condizione di grave marginalità sociale con e senza dimora.</p> <p>Le finalità specifiche che ci si propone di raggiungere sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrire ad adulti in grave difficoltà e in condizione di maggior fragilità un luogo di "sosta", uno spazio di accoglienza diurna che funga da punto di riferimento e di aggregazione; • Offrire, soprattutto alle persone senza dimora, un luogo di protezione soprattutto nei periodi dell'anno più critici dal punto di vista climatico; • Creare occasioni di incontro, conoscenza e affiancamento; • Attivare azioni di accompagnamento, orientamento e supporto della persona nel percorso di vita e nella soluzione concreta di bisogni quotidiani attraverso la condivisione delle informazioni sulle possibilità offerte dalla rete territoriale; • Garantire una serie di azioni volte all'ampliamento e al potenziamento dell'offerta, anche in termini di estensione dei giorni e degli orari di apertura, di coordinamento e armonizzazione degli interventi, di implementazione delle attività svolte attraverso l'erogazione di prestazioni e attività presso i contesti di accoglienza diurna già attivi.

IMPATTO ATTESO

Come esplicitato in premessa e in analisi di contesto durante gli incontri di co-progettazione ci si è domandati e confrontati se e come fosse possibile rispondere diversamente all'accoglienza di persone in condizioni di fragilità con un relativo ripensamento dell'organizzazione dei servizi.

Emerge, infatti, la presenza sempre più frequente di persone: in condizioni precarie di salute, con fragilità sanitarie, con fragilità psichiatriche, tossicodipendenti, anziane, etc.

Si sono ipotizzate azioni concrete quali:

- utilizzare la struttura del dormitorio anche durante il giorno, ad esempio per le situazioni maggiormente fragili;
- garantire i pasti alle persone, attraverso la consegna del pasto al dormitorio (per persone anziane o in condizione di grave fragilità, anche temporanea);
- assicurare la somministrazione delle terapie farmacologiche;
- garantire la conservazione dei farmaci;
- organizzare la presenza di figure professionali adeguate (ASA, infermiere, medico, etc...).

Attualmente non risulta possibile garantire la realizzazione di tali azioni; pertanto, allo stato attuale non è possibile assicurare una diversa accoglienza negli spazi del dormitorio ma, durante la co-progettazione, tali necessità sono state considerate molto seriamente pertanto si è comunque deciso di fare un passo avanti attraverso la possibilità di garantire servizi e interventi aggiuntivi.

Per garantire una maggiore tutela dal punto di vista delle fragilità sanitarie, attingendo dal SAD del Comune di Como (previa definizione di apposita variante di ampliamento dell'appalto del servizio in fase di affidamento), verrà garantita la possibilità di attivare interventi SAD “ad personam” per le situazioni più delicate.

Come esempio si riporta la possibilità di garantire delle prestazioni ASA presso la struttura per gli interventi di cura della persona e dell'igiene personale.

Risulta poi di fondamentale importanza l'attivazione delle possibili interconnessioni con la Casa di Comunità e con l'infermiere di famiglia per la possibile organizzazione degli aspetti legati alla somministrazione dei farmaci e alla gestione della corretta conservazione degli stessi.

La presenza di redditi ha implicato che, in fase di co-progettazione, ci si confrontasse rispetto all'accesso al dormitorio per persone con redditi “alti”.

Si è poi posto il tema di prevedere una compartecipazione alla spesa per coloro che percepiscono un reddito. Tale ipotesi si scontra con lo Statuto di Fondazione Caritas e con la difficoltà di quantificare una quota di compartecipazione; pertanto, qualsiasi eventuale decisione in merito (definita di concerto con il Comune di Como) potrà essere organizzata e gestita direttamente dai Servizi sociali del Comune.

La compartecipazione dell'utenza al servizio è stata analizzata anche in termini di partecipazione e impegno nella gestione e nella cura del dormitorio e dei suoi spazi, azioni queste già attivate attraverso la promozione della collaborazione degli ospiti (in grado di farlo) nel partecipare alla pulizia degli ambienti, alle piccole incombenze (smontaggio/trasferimento letti/materassi), alle piccole tinteggiature o riparazioni.

Si concorda sull'opportunità di dedicare uno spazio di maggiore riflessione a questo aspetto, con condivisione degli esiti nel corso degli incontri di monitoraggio dello sviluppo dell'azione progettuale.

Per le persone non residenti in Como accolte in dormitorio (su richiesta e progettualità condivisa con il Comune di residenza) l'attivazione nella gestione e nella cura degli spazi di accoglienza non comporterà il venire meno dell'impegno alla compartecipazione richiesto all'Ente locale di riferimento.

Da ultimo, rispetto al bisogno di accoglienza notturna, nonché di protezione diurna in presenza di situazioni di maggior fragilità di salute, di persone in condizione di irregolarità rispetto al titolo di soggiorno, si rende necessaria una verifica di possibili risorse (economiche e strutturali) per un potenziamento delle sinergie già avviate.

Ci si è impegnati a proseguire nell'approfondimento, definizione e valutazione di questi aspetti e nella ricerca delle possibili interconnessioni in futuri momenti dedicati alla revisione della co-progettazione.

Risulta altresì strettamente necessario procedere con una sinergia stretta tra la co-progettazione e lo sviluppo:

- della programmazione d'ambito legata alla povertà estrema,

- delle progettualità a valere sui fondi PNRR (Centro Servizi e Stazioni di Posta – Dimissioni Protette),
- della realizzazione sul territorio cittadino del LEPS legato al Pronto Intervento Sociale.

Rispetto alle specifiche azioni, l'impatto atteso è il seguente:

IMPATTO ATTESO	DORMITORIO E ACCOGLIENZA	PROTEZIONE DIURNA
Sulla Città e per la Città	<p>Ampliamento del numero di posti letto e delle collaborazioni attivate per accoglienza notturna ordinaria e invernale in relazione al fabbisogno rilevato;</p> <p>Mappatura dinamica della presenza di persone senza dimora nel territorio.</p>	<p>L'idea di inserire il Centro Diurno in centro storico è legata alla volontà di non ghettizzarsi, di non essere "altro" rispetto alla Città è per questo che il Centro Diurno ha sempre organizzato laboratori aperti sia agli ospiti che ai cittadini, in un'ottica di integrazione e apertura del Servizio sul quartiere e sulla città e per la città.</p> <p>Anche l'aperitivo aperto agli ospiti e al quartiere è un ulteriore esempio di inclusione e di vicinanza.</p>
Sulle persone/ospiti	<p>Possibilità di accedere a più servizi coordinati tra di loro e maggiormente rispondenti a bisogni specifici;</p> <p>Potenziamento della presa in carico dei senza dimora anche attraverso il lavoro delle équipe multiprofessionali e interistituzionali.</p>	<p>Volontà di pensare a un "recupero" della persona riconoscendo il suo protagonismo non solo per il Centro Diurno ma per l'intera Città.</p> <p>La persona inizia a viverci non più solo come portatore di bisogni ma anche come portatore di risorse.</p> <p>Promuovere lo studio delle diverse attività che possono accompagnare le persone in questo percorso.</p>
Sul rapporto con i Servizi	<p>Raccolta sistematica e informatizzata di dati sulle persone intercettate dai servizi secondo la classificazione indicata nelle linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta e le eventuali altre indicazioni fornite dal servizio sociale.</p>	<p>Riconoscimento della reciproca fiducia/collaborazione e dell'importanza di sapere di poter contare su...</p> <p>Potenziamento delle connessioni rispetto a ciò che può fare il Servizio sociale comunale non limitandosi alla richiesta/alla necessità di sostegni di base economica, ma riconoscendo un apporto di ricchezze, potenzialità, conoscenze, competenze, reciproco.</p> <p>Co-costruzione e co-progettazione: necessità di ragionare assieme, di tenere aperto il lavoro svolto, che si svolge e che si svolgerà assieme.</p> <p>Punto di arrivo è imparare a costruire assieme, ognuno per il</p>

		<p>proprio compito e per il proprio ruolo, un modello di lavoro condiviso in quanto i principi e gli obiettivi sono da sempre condivisi.</p> <p>Riconoscimento dei reciproci ruoli e volontà di portarli avanti assieme vincolandosi a lavorare in questo modo.</p>
Sul rapporto con la Rete Territoriale	<p>Rafforzamento della rete dei Servizi territoriali che permette di dare una risposta più adeguata ai bisogni delle persone in condizione di grave marginalità.</p> <p>Sviluppo di strumenti innovativi per facilitare la comunicazione, la registrazione degli interventi e la tenuta di una cartella sociale condivisa tra i soggetti che agiscono nel territorio a favore delle persone in condizione di grave marginalità e rendere la rete di protezione più efficiente ed efficace.</p> <p>Riduzione delle situazioni di grave emarginazione e senza dimora adulta presente sul territorio distrettuale.</p> <p>Potenziamento del sostegno alle persone senza dimora da parte di operatori competenti.</p> <p>Potenziamento delle risorse professionali con compiti di attivazione delle capacità individuali di supporto all'accesso dei servizi già strutturati sul territorio.</p>	<p>Credere fermamente nell'investimento a lavorare in co-progettazione.</p> <p>Se i soggetti coinvolti nella co-progettazione credono nel modello tale modello necessariamente si consoliderà e andrà a influire sulla rete a suo beneficio e consolidamento.</p> <p>Risulta necessario garantire visibilità a tale passaggio attraverso la stesura di un modello che si porterà avanti e che implementerà le collaborazioni sul territorio (anche ripensandole qualora non più rispondenti ai bisogni delle persone)</p>

RETE E PARTNERSHIP

Fondazione Caritas ha aderito alla Rete degli Enti per la grave marginalità fin dalla sua nascita, garantendo la presenza dei propri operatori.

Il fine della Rete è il miglioramento della qualità di vita delle persone senza dimora e in condizione di grave marginalità sociale, la facilitazione della collaborazione tra le diverse organizzazioni del settore incoraggiando una lettura condivisa delle risorse e dei bisogni della grave marginalità e la promozione di incontri tra cittadini con e senza dimora.

I coordinatori dei Servizi di accoglienza, del dormitorio e del Centro Diurno partecipano con continuità alle riunioni del Tavolo, rapportandosi e confrontandosi costantemente con gli altri referenti dei Servizi del territorio. In tal modo il Servizio di accoglienza e di protezione diurna ha la possibilità di rafforzare le collaborazioni all'interno della Rete, attraverso anche la costruzione di progettualità condivise.

Gli operatori e i responsabili dei servizi di Caritas presenziano altresì agli incontri dell'Equipe Multidisciplinare

Grave Marginalità e del Tavolo per l'Integrazione sociosanitaria, così come sancito all'interno del "Protocollo di intesa per la realizzazione di un sistema di servizi territoriali per lo sviluppo di progettualità integrate a favore di persone in condizione di grave marginalità o senza dimora presenti in Como".

La rete e le partnership tra territorio e dormitorio/diurnato è molto stretta, vi sono però alcune peculiarità che riteniamo utile tracciare.

DORMITORIO E ACCOGLIENZA	PROTEZIONE DIURNA
<p>Fondazione Caritas ha negli anni creato dei legami importanti con altre iniziative e realtà del territorio al fine di riuscire, per quanto possibile, a dare una risposta a tutte le richieste di accoglienza e di ricovero.</p> <p>Dal 2017, in collaborazione con la Parrocchia di Rebbio, gestisce il dormitorio "Daniele Comboni" (in grado di ospitare fino a 16 persone) sito in Via Salvadonica, 3 a Como nei locali dei Missionari Comboniani; il dormitorio garantisce un servizio di accoglienza notturna per soli uomini con il fine di realizzare progetti condivisi di accompagnamento all'autonomia.</p> <p>Per persone con reddito superiore a euro 800,00, che fanno richiesta di inserimento al dormitorio, è prevista la possibilità di un colloquio con gli operatori e/o il responsabile di Fondazione Ozanam per conoscere la loro proposta di accoglienza.</p> <p>La collaborazione con la Piccola Casa Federico Ozanam non si limita all'invio di persone con redditi > euro 800,00 ma rappresenta un importante raccordo tra due importanti Enti del territorio che dedicano la loro attenzione alle persone in condizione di grave marginalità.</p> <p>Dato che non tutte le persone possono essere accolte o aderiscono alla proposta offerta in Ozanam, è necessario riflettere sul potenziamento di soluzioni abitative a costo contenuto come la Casa Albergo Via Domenico Pino o la Casa della Giovane di via Borgovico e di via Catenazzi a Ponte Chiasso.</p> <p>Con specifico riferimento all'accoglienza notturna nel periodo invernale, la Fondazione Caritas attiva il Progetto Betlemme che garantisce l'accoglienza di persone sole, in stato di grave marginalità all'interno delle Parrocchie.</p> <p>Andando oltre l'accoglienza notturna si sottolinea come siano attive collaborazioni e sinergie con</p>	<p>A partire dal 2016 il Centro Diurno di Fondazione Caritas collabora con la Cooperativa Symplokè e la Rete degli Enti e dei Servizi per la grave marginalità, proponendo laboratori artistico/animativi, finalizzati ad attivare processi di inclusione sociale e di promozione delle risorse e delle abilità di ciascuno, anche attraverso il coinvolgimento attivo della cittadinanza. Risultano attualmente attivi il laboratorio di pittura, il laboratorio di costruzione di lampade con materiali di riuso e riciclo e il gruppo di teatro.</p> <p>Grazie al Comune di Como, all'interno del Progetto "Strade verso casa" è stata avviata la sinergia con Fondazione Somaschi, titolari dell'azione di progetto "potenziamento dei diurnati". La presenza degli operatori di Fondazione Somaschi ha consentito l'ampliamento delle aperture e un miglioramento qualitativo delle attività.</p> <p>Sono inoltre operativamente attive le collaborazioni con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il Progetto "Bridge" - all'interno del quale è prevista la presenza presso il Centro Diurno di un operatore esperto di riduzione del danno e del rischio da abusi di alcol e sostanze - il Progetto "Operatori Di Vicinanza" la cui finalità è quella di potenziare i percorsi di supporto individuale attraverso relazioni mirate di vicinanza e prossimità. Lo scopo ultimo è lo sviluppo di un nuovo modello di intervento, che diventi spunto e patrimonio per tutta la Rete dei Servizi per la Grave Marginalità, integrando e rafforzando il sistema già esistente. <p>Essendo il centro diurno un luogo privilegiato per il lavoro di relazione e di prossimità, l'equipe del centro diurno e quella di ODV collaborano strettamente, anche attraverso la presenza degli operatori di Progetto all'interno del Servizio.</p>

diversi enti, tra i quali la Cooperativa Symplokè per quanto concerne il supporto alla ricerca attiva del lavoro, Cometa Formazione per quanto riguarda la scuola e l'avvio al lavoro di giovani stranieri, l' Osservatorio giuridico per i migranti in merito alle consulenze legali per i documenti. In questo senso si sottolinea, ancora una volta, l'attenzione alla totalità della persona non limitata all'accoglienza notturna ma al suo percorso di vita, più in generale.	È attualmente attivo uno Sportello di supporto psicologico a disposizione di tutti i possibili beneficiari dei Servizi del Centro diurno. Ad oggi è garantita la possibilità di attivare il servizio di supporto psicologico e di mediazione culturale di Associazione Lachesi.
--	---

Si sottolinea poi la partecipazione a importanti progetti del territorio, quali:

Progetto Cittadini di Vicinanza finanziato da Fondazione Cariplo e di cui Fondazione Caritas è uno dei partner, con particolare riferimento alle linee di azione:

a) **TERRITORIALITÀ:** le solitudini di chi vive la strada

- Implementazione degli interventi a supporto di persone senza dimora con particolari fragilità;
- Attivazione di consulenze specialistiche di supporto ai progetti individuali e degli operatori/volontari della compagine progettuale, con riferimento alle azioni previste per la tutela dello stato di salute fisico e psichico, il supporto legale nelle situazioni di maggiore complessità, la mediazione linguistica-culturale delle PSD straniere per favorire l'accessibilità ai servizi, nonché la necessità di spazi di osservazione della situazione complessiva del singolo.

b) **I PUNTI DI RIFERIMENTO DIURNI:** reti e cittadini di vicinanza per rompere le solitudini

- Supporto alle attività di rete e segnalazione dei beneficiari
- Percorsi laboratoriali animativo-artistici: si tratta di un'attività trasversale che media il lavoro di coinvolgimento del territorio nel far conoscere, senza pregiudizi e stereotipi, la realtà delle persone dimora e di rottura del senso di solitudine che connota la vita di strada. Il percorso vuole promuovere un cambiamento di approccio alle persone in difficoltà, passando da una logica puramente assistenzialista ad una promozionale, operando nella direzione della valorizzazione di abilità e competenze della persona e, allo stesso tempo, di scoperta o riappropriazione di interessi e passioni, elementi centrali per rafforzare la fiducia in sé stessi e per avviare anche percorsi di miglioramento della qualità della propria vita. Parallelamente questi laboratori intendono incrementare le opportunità di incontro e di aggregazione, nonché occasioni e percorsi non stigmatizzanti.

Si apre quindi un tema relativo al raccordo, alle nuove opportunità e alla collaborazione.

Si fa sempre più forte la necessità di rispondere, in rete, a un pezzo di lavoro con il territorio; è necessario domandarsi come connettere maggiormente la protezione notturna e diurna al territorio che sta rivalutando e creando nuovi interventi? Come garantire un maggior raccordo con la Rete dei servizi?

Rispetto al tema dell'orientamento al territorio e del lavoro di rete Caritas può proseguire nell'orientamento delle persone e supportare l'Ente pubblico nel consolidamento di una rete sul territorio, la cui regia è giusto che rimanga in capo all'Ente pubblico.

Si sottolinea la necessità di potenziare luoghi di accoglienza, a pagamento, come la Casa Albergo in modo che le persone con un reddito possano essere accolte in questi luoghi; tale tema sarà oggetto di riflessioni future.

ESPERIENZA DEI SOGGETTI E DESCRIZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO INTERNO A FONDAZIONE CARITAS

Dal 1999 il Coordinamento Servizi Porta Aperta ha, come obiettivo principale, quello di dare una risposta ai bisogni primari delle persone senza dimora e in stato di fragilità presenti nella Città di Como.

Porta Aperta coordina direttamente l'accesso alle mense diurne, ai Centri di accoglienza notturni e all'ambulatorio medico, nonché il servizio per il vestiario maschile e il servizio d'igiene. Opera attraverso colloqui di conoscenza e comprensione dei bisogni delle persone svolti da operatori e da volontari; lavora in

rete con le Parrocchie e i Servizi, pubblici e privati, del territorio.

Lo sportello è aperto nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 12 e ha sede in Viale Varese 25.

L'équipe di Porta Aperta è composta da sei operatori e da una quindicina di volontari (presenti su turni nelle mattine di apertura) e si riunisce periodicamente per la formazione e per l'organizzazione delle attività del Servizio.

Ruoli e funzioni principali degli operatori attivi nel servizio:

- un coordinatore del servizio, attualmente anche vicedirettore di Caritas Diocesana
- un operatore che, oltre all'accompagnamento delle persone che si rivolgono allo sportello, si occupa delle problematiche burocratiche/legali e dell'accoglienza di donne e nuclei familiari in carico al servizio
- un assistente sociale, punto di riferimento dei volontari e primo filtro rispetto all'eventuale presa in carico delle persone
- un coordinatore del dormitorio di Via Napoleona e punto di raccordo con le altre strutture di accoglienza presenti in città
- un assistente sociale che ha il ruolo di accompagnare gli ospiti del dormitorio nel loro percorso di autonomia
- un operatore sanitario-infermieristico di Asci che si occupa di raccogliere le istanze legate alla salute e di orientare le persone all'ambulatorio medico "Santa Luisa" di Via Rezia.

Le domande di accesso al dormitorio vengono raccolte da Porta Aperta; le persone che vivono in strada che chiedono o necessitano di una accoglienza e protezione diurna vengono orientate al Centro Diurno. Si può dire che oggi Porta Aperta sia il primo accesso agli aiuti e il punto di riferimento per le persone in stato di fragilità.

OPERATORI E VOLONTARI

DORMITORIO	PROTEZIONE DIURNA
<p>Per l'espletamento di tutte le attività del Servizio, la dotazione organica di Fondazione Caritas, ente gestore, si compone di:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ n.1 addetta segreteria per il coordinamento dei turni dei volontari;➤ n.1 responsabile della struttura con funzioni di gestione degli aspetti tecnico-operativi e coordinamento degli interventi e dell'équipe di lavoro➤ n.1 assistente sociale➤ n.3 custodi + un quarto per la sostituzione estiva;➤ n.1 addetto alle pulizie. <p>Fin dall'apertura del dormitorio Comunale la Fondazione Caritas ha organizzato il Servizio prevedendo una presenza serale e notturna di volontari (attualmente quarantacinque) che affiancano a rotazione gli operatori. In particolare, nelle due ore serali dedicate all'accoglienza degli ospiti (dalle 20 alle 22), è prevista la presenza costante di un operatore, di almeno un custode e dei volontari, mentre nelle ore notturne la struttura</p>	<p><u>Coordinatore</u> attivo sul Servizio da 8 anni Il Coordinatore⁵ ha il compito di gestire l'organizzazione complessiva del Servizio. In particolare, il Responsabile della Struttura:</p> <ul style="list-style-type: none">a) coordina gli aspetti tecnico-organizzativi e operativi del servizio;b) coordina gli interventi e il lavoro di équipe degli operatori;d) garantisce la gestione del personale (programmazione settimanale delle attività degli operatori, sostituzioni, controllo schede di servizio, ecc.);f) monitora costantemente gli interventi erogati;g) partecipa all'équipe multidisciplinare;h) si interfaccia con l'Amministrazione Comunale; <p>Il Coordinatore è supportato da: <u>Operatori sociali</u> di Fondazione Caritas formati, qualificati e con esperienza pregressa (almeno triennale) nel lavoro di accompagnamento delle persone in condizione di grave emarginazione con e senza dimora: Educatore, Animatore per la realizzazione degli interventi e dell'attività a favore dell'utenza.</p>

⁵ 24 ore settimanali con contratto Agidae per il ruolo di educatore.

<p>è presidiata da almeno un custode affiancato da uno/due volontari.</p> <p>Il gruppo di volontari operante all'interno della struttura è seguito e animato dal responsabile del servizio e almeno una volta all'anno viene dedicato un momento di animazione e di formazione specifico. Ad oggi le ore di volontariato garantite in un anno sono circa 5.000.</p>	<p>Sarà possibile prevedere in coinvolgimento di operatori sociali provenienti da altri Enti con cui il partner potrà prendere accordi diretti.</p> <p>In questo senso verrà data continuità alla collaborazione con Fondazione Somaschi e con la Cooperativa Sociale Symplokè attraverso l'assegnazione di azioni specifiche, tra le quali il potenziamento della presenza di operatori e percorsi laboratoriali artistici/animativi.-</p> <p>A supporto del personale qualificato sarà garantita l'attivazione e la valorizzazione del <u>volontariato</u>.</p> <p>All'interno del Centro Diurno operano anche dieci volontari che si alternano nelle varie giornate di apertura, ad oggi le ore di volontariato garantite in un anno sono circa 1.100.</p> <p>Il gruppo dei volontari si ritrova nell'equipe del servizio che viene riunita almeno una volta ogni 45 giorni.</p>
---	---

Operatori e volontari sono coperti dal punto di vista assicurativo attraverso il datore di lavoro e l'Associazione Volontari Caritas Como.

APPROCCIO E METODOLOGIA

L'approccio che si intende seguire parte dalla convinzione che la persona senza dimora o in condizione di grave marginalità non sia solo portatrice di bisogni; al contrario lo sguardo è centrato sulla persona nella sua interezza, con un'attenzione particolare alla valorizzazione delle risorse e competenze, portatrice di desideri. Di conseguenza qualsiasi attività o proposta di intervento avrà come obiettivo il protagonismo individuale attraverso processi di responsabilizzazione, di ricostruzione identitaria, di riappropriazione di dignità e di fiducia in sé stessi.

Nello specifico delle persone senza dimora si parte dall'assunto che la dimora non rappresenta solo uno spazio fisico, ma anche il luogo delle relazioni e degli affetti. In questo senso sia il centro di accoglienza notturno sia i servizi di protezione diurna si pongono, per le persone, come luoghi incentrati sulla dimensione dell'accoglienza nei quali la persona possa fare esperienza del "sentirsi accolto".

Più nello specifico al cittadino accolto viene proposto di:

- riposarsi e dimorare in un luogo stabile e tranquillo; all'interno del dormitorio per il riposo notturno e all'interno dei servizi di protezione diurna per le ore del giorno.
- sperimentare la dimensione dell'accoglienza;
- fruire di occasioni di socializzazione, relazione e ascolto.

L'attenzione alla persona e alla relazione è garantita e curata in ogni fase del percorso di accoglienza, da quello conoscitivo e di raccolta dell'istanza di accesso al dormitorio, all'inserimento e permanenza presso la struttura fino all'uscita o dimissione dal centro, così come è garantita durante le attività del Centro Diurno.

Nei confronti dei beneficiari la metodologia seguita mette al centro di ogni intervento la persona come portatrice di una storia personale, unica e significativa. L'ascolto assume valenza fondamentale per l'individuazione del bisogno portato e si realizza sia attraverso colloqui individuali sia attraverso momenti informali. Ciò consente di conseguenza di fornire specifiche risposte in base al bisogno portato tanto nel *qui* e *ora* quanto nel tempo attraverso il sostegno ai percorsi di vita delle persone.

Si ritiene, infatti, che una buona relazione possa facilitare la convivenza e la condivisione degli spazi sia presso il dormitorio che il centro diurno e l'avvio di eventuali percorsi di reinserimento sociale.

Sia il Centro di Accoglienza notturno che i servizi di protezione diurna, per il tramite dei propri operatori, fungono da collegamento e raccordo con i Servizi territoriali pubblici, privati e del Terzo Settore, con particolare riferimento ai Servizi di bassa soglia, tra i quali quelli gestiti da Fondazione Caritas.

Per le situazioni per cui è possibile avviare dei percorsi di accompagnamento, l'intento è quello di costruire un lavoro di rete sia con i Servizi sociali territoriali che con quelli specialistici.

Lo scambio di saperi, la condivisione dei diversi punti di vista e la costruzione di un progetto comune caratterizzano tale lavoro.

Le azioni di accompagnamento e sostegno dei percorsi individuali delle persone, che fanno accesso ai servizi di dormitorio e diurnato, vengono effettuate in stretto raccordo con i Servizi sociali comunali e con **l'équipe multidisciplinare del territorio** convocata e coordinata dal Settore Servizi Sociali.

MODALITA' DI RAPPORTO CON I SERVIZI

L'équipe impegnata nella gestione del dormitorio e nei servizi di protezione diurna collabora sinergicamente con i Servizi di bassa soglia territoriali e con il Settore Servizi Sociali del Comune di Como in un'ottica di reciprocità, arricchimento e condivisione di competenze e conoscenze.

Il dormitorio del Comune di Como conta sulla presenza e la professionalità di un'assistente sociale dedicata agli ospiti del dormitorio; si sottolinea come questa figura sia stata fortemente voluta al fine di garantire alle persone accolte una figura vicina, prossima e capace di accogliere il loro percorso di vita.

La presenza di un'operatrice dedicata implica necessariamente delle riflessioni e la possibilità di interrogare la parte sanitaria e l'attivazione di Servizi di competenza comunale.

L'assistente sociale del dormitorio cerca di lavorare a partire dalle risorse delle persone e dalla complessità dei loro bisogni (abitativi, lavorativi, assistenziali, sanitari, legali, psicologici) adottando fin da subito una visione complessa per provare ad andare oltre il bisogno abitativo; quest'ultimo non è infatti inteso solo come uno "spazio/mura entro le quali risiedere" bensì anche come luogo della costruzione di affetti personali, del senso di appartenenza ad una comunità e di relazioni.

L'assistente sociale è presente in dormitorio per un "ascolto diffuso": i momenti serali sono funzionali alla costruzione della relazione poiché alcuni ospiti faticano a mantenere un contatto nel tempo (ad esempio presentandosi agli appuntamenti) pertanto questi momenti risultano facilitanti potendo utilizzare modalità differenti. Questo tipo di relazione viene definita "a legame debole" in quanto caratterizzata dall'assenza di un patto formalizzato, dall'essere estremamente flessibile e dal suo svolgersi in un setting informale.

Il lavoro svolto si delinea principalmente attraverso due linee operative: l'avvio di una relazione con le persone e la costruzione di un lavoro di rete con gli operatori dei Servizi territoriali che collaborano al raggiungimento dei medesimi obiettivi. È necessario, infatti, pensare nel modo più integrato possibile per rispondere alla pluralità di bisogni che si evidenziano, alle aspettative e alle risorse. L'assistente sociale del dormitorio lavora pertanto in rete con i Servizi sociali, i Servizi specialistici del territorio, i Medici di Medicina Generale, gli Ospedali, l'Osservatorio Giuridico per i Migranti e molti altri Enti del Terzo Settore.

Il lavoro quotidiano si svolge in stretta collaborazione con una o più assistenti sociali del Comune di Como a seconda dell'area di competenza (adulti, anziani o disabili). Tale collaborazione si rivela fondamentale soprattutto quando gli ospiti del dormitorio manifestano bisogni assistenziali particolari come nei casi di persone disabili e/o anziane (il cui accesso può avvenire in deroga al regolamento per casi straordinari).

Laddove necessario alcune situazioni particolarmente complesse vengono condivise con l'équipe multidisciplinare convocata una volta al mese presso il Comune di Como.

Modalità di raccordo, rapporto e lavoro con il Servizio sociale professionale del Comune di Como

Contestualmente all'inizio dell'ospitalità presso il dormitorio o della presenza durante le attività diurne sono attivati eventuali interventi di sostegno, prestazioni sociali e azioni di promozione della presa in carico.

Il lavoro tra l'assistente sociale del dormitorio e il Servizio sociale professionale del Comune di Como, nello specifico della figura dell'assistente sociale, si svolge in sinergia, nel rispetto delle reciproche professionalità date dal contesto organizzativo di appartenenza.

La collaborazione con il Servizio sociale professionale rappresenta, di fatto, una base costante per le progettualità di accoglienza delle persone in stato di grave marginalità.

Per le situazioni più complesse è previsto uno scambio tra assistente sociale del dormitorio e Servizio sociale professionale propedeutico alla presentazione di tali situazioni all'interno della micro-équipe o nell'équipe multidisciplinare dedicata alla grave marginalità.

Per le situazioni più critiche, l'assistente sociale del dormitorio, che diventa case-manager del caso, predispone la scheda di segnalazione da trattare in équipe multidisciplinare⁶; la situazione viene poi presa in carico dalle figure professionali coinvolte nella micro-équipe, che hanno il compito di introdurre azioni, risorse e competenze per la migliore risoluzione della problematica emersa.

Durante la co-progettazione è stato proposto, da parte dell'assistente sociale del Comune, di creare momenti di confronto e scambio strutturati volti al monitoraggio e all'evoluzione delle condizioni di partenza per le progettualità che presentano fragilità più delicate.

È stato proposto, in merito, un calendario di incontri a cadenza trimestrale per l'aggiornamento delle situazioni più fragili.

Sempre in fase di co-progettazione l'assistente sociale del dormitorio ha espresso il desiderio e la necessità di poter strutturare momenti di raccordo periodici con gli assistenti sociali delle altre aree di competenza del Servizio sociale professionale (anziani e disabili) in quanto, presso il dormitorio e il diurnato, è possibile intercettare anche questa tipologia di utenza che presenta bisogni e necessità di interventi specifici.

L'utilizzo e l'implementazione della piattaforma ICARE permetteranno la gestione del sistema di accoglienza al dormitorio consentendo altresì all'assistente sociale del dormitorio, agli operatori del dormitorio e del diurnato e al Servizio sociale professionale di essere aggiornati in tempo reale, consentendo di lasciare traccia in merito ai passaggi che ciascuna figura professionale mette in atto.

Anche per le attività del diurnato è prevista una collaborazione tra gli operatori del Servizio e il Servizio sociale professionale del Comune di Como; come punto di inizio si potrebbe partire dalle situazioni già seguite anche dal Servizio sociale professionale o che si ritiene necessario segnalare al fine di avere un confronto.

Sono previste modalità di confronto flessibili che permettano al percorso di condivisione di trovare slancio anche attraverso la scelta condivisa dei luoghi e delle azioni da attivare.

La presa in carico che si desidera sostenere ha come diretto riferimento le linee operative dell'Equipe Multidisciplinare Grave Marginalità garantendo *“qualità, continuità e appropriatezza dei processi di accompagnamento nella realizzazione delle azioni previste e nell'utilizzo degli strumenti necessari il sostegno di situazioni complesse. Opera considerando la persona in maniera globale e unitaria, utilizzando le distinte conoscenze tecnico-professionali dei diversi operatori che sono chiamati a operare in sinergia, con integrazione delle competenze, dei ruoli e delle specifiche azioni tecnico-professionali”*.

“L'approccio metodologico interdisciplinare si traduce nell'individuazione, nell'elaborazione e nella realizzazione delle migliori sinergie per il sostegno e lo sviluppo di percorsi individualizzati per ogni persona segnalata e, laddove possibile, per il superamento dei fattori di complessità e di criticità di sistema.

Il lavoro a partire dai casi contribuisce a rendere visibile e valorizzare il sistema di risposta attuale: gli operatori dei diversi servizi potranno manifestare la possibilità di costituirsi come risorsa a partire dalla loro specifica appartenenza per presa in carico, fornendo il loro contributo alla soluzione del problema. Queste interazioni permetteranno una ridefinizione del campo problematico e favoriranno la possibilità a relazioni inedite di esprimersi e, quindi, a risorse nascoste di emergere”.

Le modalità di “segnalazione” e di raccordo vengono volutamente lasciate flessibili.

L'assistente sociale del dormitorio, il coordinatore del diurnato e gli operatori potranno richiedere un confronto, anche informale, al Servizio sociale del Comune di Como al fine di approfondire il bisogno, le risorse e il percorso della persona.

Si concerta che ogni tre mesi verrà calendarizzato un momento di confronto complessivo sulle persone accolte nel dormitorio e nei servizi di protezione diurna.

⁶ L'E.M. è convocata una volta al mese presso la sede del Comune di Como.

Per il confronto in micro-équipe non si ritiene necessario procedere alla compilazione della scheda di segnalazione che risulta invece necessaria qualora la situazione della persona richieda una presentazione in équipe multidisciplinare.

Allo stesso modo è importante definire chi rappresenta il riferimento della persona all'interno della micro-équipe.

Modalità di raccordo, rapporto e lavoro con i Servizi del territorio

Per le persone residenti nel Comune di Como il rapporto intercorre direttamente tra gli operatori del dormitorio/diurnato e gli operatori del Servizio sociale del Comune.

Per le persone residenti in altro Comune, durante la co-progettazione, si è sottolineata la necessità di prevedere un coinvolgimento quanto più possibile concreto degli operatori sociali attinenti Comune di residenza al fine di garantire, alla persona, un'attenzione effettiva.

L'assistente sociale del Comune di Como, con il supporto dell'Ufficio amministrativo, terrà i rapporti con i Servizi sociali dei Comuni terzi che segnalano la condizione di senza dimora di un loro residente; questo rapporto è mirato a una presa in carico condivisa e consapevole che metta al centro la persona e che promuova il suo benessere.

Per le persone non residenti o comunque non stabili sul territorio non può essere garantita una presa in carico e una proposta progettuale ma si sottolinea, comunque, l'attenzione dedicata dagli operatori del dormitorio e del diurnato e la necessità di un coinvolgimento del Servizio sociale professionale per garantire alla persona una condizione di sicurezza.

L'assistente sociale del Comune di Como garantisce anche il raccordo con gli assistenti sociali degli ospedali in caso di dimissione di persona fragile, fermo restando il parallelo aggiornamento con l'assistente sociale del dormitorio.

Per le situazioni particolarmente complesse è possibile prevedere il passaggio in équipe multidisciplinare al fine di attivare tutte le risorse possibili e tutti gli operatori del territorio.

In questo senso è possibile pensare ad azioni progettuali ad ampio raggio che possano coinvolgere tutti i Servizi del territorio.

IMPEGNI RECIPROCI

Durante la co-progettazione il Settore Servizi Sociali del Comune di Como e l'Ente partner si sono impegnati reciprocamente a garantire il buon andamento del Servizio, garantendo massima disponibilità e attenzione al monitoraggio periodico del Servizio.

Il Settore Politiche Sociali del Comune di Como e Fondazione Caritas si impegnano a:

- partecipare alle riunioni di verifica e monitoraggio della co-progettazione;
- implementare il rapporto con i Servizi specialistici per la definizione di progettualità condivise;
- partecipare agli incontri mensili dell'équipe multidisciplinare "Grave marginalità" (convocata dal Settore Servizi Sociali);
- espletare attività di sostegno socioeducativo per la creazione di un aggancio e per lo sviluppo di azioni di accompagnamento sociale e/o per il contatto con i Servizi di riferimento;
- garantire il collegamento e il coordinamento con i Servizi territoriali pubblici e privati con particolare riferimento al Servizio di bassa soglia e accrescere le collaborazioni di rete nella logica dell'integrazione e dell'inclusione sociale;
- ricercare finanziamenti da parte di Enti Terzi per ampliare le attività di diurnato.

Il Settore Politiche Sociali del Comune di Como si impegna a:

- coinvolgere i Servizi sociali dei Comuni di residenza delle persone senza dimora, al fine di garantire una presa in carico condivisa;

- coinvolgere i Servizi territoriali al fine di contribuire alla creazione di una “cultura” di corresponsabilità nella gestione delle persone che faticano a trovare soluzioni sufficientemente adeguate ai bisogni che presentano;
- analizzare eventuali opportunità per rendere fruibili, come luogo di ospitalità, risorse che risultano inutilizzate sul territorio (anche attraverso il coinvolgimento degli Enti del Terzo Settore).
- mettere a disposizione della co-progettazione un ambiente informatizzato (Piattaforma ICARE) al fine di permettere all'Ente partner di raccogliere dati significativi rispetto all'utenza accolta e di garantire il monitoraggio degli ingressi, delle richieste di aiuto e della rendicontazione delle attività di progetto.

Sarà possibile per il Settore Politiche Sociali effettuare controlli specifici sulla realizzazione delle attività della co-progettazione per verificare la congruenza con i propri Programmi e il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi fissati nei documenti programmatici dell'Ente.

Sarà possibile altresì attivare, con la collaborazione del soggetto partner, verifiche funzionali sulla co-progettazione, al fine di accertare l'impatto sul contesto socioeconomico di riferimento.

Fondazione Caritas si impegna a:

- offrire la sua disponibilità a collaborare con il Settore Politiche Sociali del Comune di Como per ricercare e partecipare a ulteriori iniziative/bandi a livello regionale e ministeriale per il contrasto alla grave emarginazione.
- implementare il rapporto con il Servizio Sociale e i Servizi specialistici per la definizione di progettualità condivise;
- implementare l'ambiente informatizzato (Piattaforma ICARE) al fine di raccogliere dati significativi rispetto all'utenza accolta e di garantire il monitoraggio degli ingressi, delle richieste di aiuto e della rendicontazione delle attività di progetto.
- mettere a disposizione, con cadenza annuale, una relazione contenente una macroanalisi dei dati sulle persone accolte e le principali attività svolte dai servizi di dormitorio e protezione diurna.

QUADRO ECONOMICO DELLA CO-PROGETTAZIONE

In relazione al quadro economico della co-progettazione si rimanda all'allegato 2_B) nel quale sono dettagliate le risorse destinate al Progetto da parte del Settore Politiche Sociali del Comune di Como e da Fondazione Caritas.

Si sottolinea come, nel progetto, le risorse economiche si intersechino a risorse non economiche e umane che permettono di andare oltre la logica del cofinanziamento matematico, garantendo interventi, azioni, procedure, strumenti, che sostanziano e arricchiscono il lavoro insieme in una logica di vera co-progettazione e condivisione degli obiettivi.

Si riporta un breve quadro di sintesi relativo al costo dei Servizi e dei relativi impegni economici da parte degli Enti co-progettanti:

PROTEZIONE NOTTURNA E DIURNA

Centri di costo	Costi annui	
Personale dipendente	251.863,21	
Strutture	92.997,49	
Spese	32.385,00	
Volontariato	58.932,00	
Incarichi	40.000,00	
TOTALE	476.177,80	
Settore Politiche Sociali	260.000,00	A rimborso
Comune di Como	117.681,80	Altre risorse
Totale	377.681,80	
Fondazione Caritas	58.932,00	Volontariato
“Solidarietà e Servizio” Onlus	39.590,66	Altre risorse

Totale	98.522,66	
Differenza	-26,66	

Il valore di cofinanziamento di Fondazione Caritas è pari al 20,7% non considerando ancora l'impegno economico derivante dalla ristrutturazione degli spazi comuni del dormitorio superando così la quota del 10% prevista dall'Avviso di manifestazione di interesse.

In relazione al progetto per assistenza in emergenza a nuclei familiari migranti con minori, nuclei monoparentali mamma – bambino, donne in gravidanza in assenza di soluzione abitativa idonea e appena entrati in Italia da paesi terzi si rimanda al piano economico contenuto all'interno del Progetto e che sarà presentato a Fondazione Comasca per l'ottenimento del finanziamento.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E DELLA CO-PROGETTAZIONE

Durante la co-progettazione si è concordato sulla necessità di garantire un monitoraggio delle azioni progettuali e di trovare dei momenti di aggiornamento in relazione all'andamento degli interventi di protezione notturna e diurna e alle effettive esigenze delle persone al fine di ripensare, se necessario, le azioni proposte in un'ottica di maggior rispondenza ai bisogni del territorio.

Risulta fondamentale un buon utilizzo e il costante aggiornamento dell'ambiente informatizzato (Piattaforma I CARE) al fine di avere a disposizione dati aggiornati che permettano un monitoraggio delle prese in carico; attraverso la raccolta dei dati e la rendicontazione, è infatti possibile visionare l'andamento del fenomeno relativo alla grave marginalità e alle possibili risposte da poter attivare

Si concorda sulla necessità di procedere con la lettura del bisogno delle persone che verranno accolte durante il primo anno per poi procedere con il potenziamento delle risorse e delle opportunità, dal secondo anno, analizzando e individuando le azioni e le risposte del territorio maggiormente rispondenti alle esigenze delle persone.

In sede di co-progettazione è stata più volte sottolineata la necessità di potenziare le connessioni tra le attività del diurno e le attività del dormitorio anche in un'ottica di apertura dello sguardo con la possibilità di prevedere progetti, interventi e servizi altri che attualmente non possono essere garantiti.

La co-progettazione si inserisce all'interno di un territorio e di un momento storico che prevede la creazione di nuovi servizi e luoghi e a una visione differente della presa in carico.

Nei prossimi mesi, grazie ai fondi del PNRR, potrà essere dato avvio alla Progettazione legata al Centro Servizi/Stazione di Posta per il contrasto alla povertà.

Le attività, in particolare del dormitorio, ma anche del diurno dovranno essere altresì intrecciate con il Servizio di Pronto Intervento Sociale che verrà attivato sul territorio.

Risulterà pertanto indispensabile prevedere nuovi momenti di confronto al fine di creare una sinergia quanto più utile possibile tra tali attività e le necessità del dormitorio e del diurno anche in un'ottica di apertura dello sguardo con la possibilità di prevedere attività, interventi e servizi altri che attualmente non possono essere garantiti.

Le Linee Guida/Linee operative relative al Pronto Intervento Sociale hanno già rappresentato una guida per la stesura di questa co-progettazione, al fine di rendere i Servizi e gli interventi del territorio quanto più possibile coerenti.

Si condivide la necessità di trovarsi, ogni sei mesi (settembre e marzo), al fine di garantire un momento di riflessione e aggiornamento della co-progettazione, e di costruire degli strumenti condivisi per la rendicontazione annuale delle azioni di protezione notturna e diurna al fine di verificare il raggiungimento dei risultati attesi e lo stato di avanzamento del progetto.

L'obiettivo di questi incontri sarà quello di poter aggiornare gli interventi e renderli quanto più possibile rispondenti ai bisogni e alle necessità delle persone e del territorio.

Fondazione Caritas “Solidarietà e Servizio” Onlus e il Settore Politiche Sociali del Comune di Como concordano che la co-progettazione potrà essere riaperta qualora se ne verificasse la necessità

CONCLUSIONE

Garantendo un sistema di protezione notturna e diurna strutturati secondo quanto contenuto nell'allegato 2_A) si ritiene necessario sottolineare i punti fermi alla base della co-progettazione:

1. Riconoscimento della presa in carico condivisa e integrata della persona in condizione di grave emarginazione.
2. Valorizzazione dei Servizi e delle realtà già presenti sul territorio quale punto di partenza per la costruzione di un sistema di accoglienza diffusa.
3. Valorizzazione di luoghi di lavoro condivisi e multidisciplinari sia legati alle progettualità individuali sia di interconnessione rispetto alle risorse del territorio.
4. Costruzione degli strumenti di lettura del fenomeno per una visione “scientifica” dello stesso al fine di accompagnare il territorio verso un approccio condiviso, a partire dall'utilizzo della Piattaforma informatica ICARE.
5. Attenzione ai rapporti tra Fondazione Caritas, Settore Politiche Sociali del Comune di Como, Servizio Sociale Professionale del Comune di Como, Servizi Sociali Professionali dei Comuni di residenza delle persone, servizi specialistici territoriali e altri Enti del Terzo Settore.
6. Riapertura di ulteriori spazi di co-progettazione per accompagnare il cambiamento e lo sviluppo dei luoghi di accoglienza e dei nuovi Servizi che potranno essere attivati sul territorio.
7. Ampliamento della rete di accoglienza e dei Servizi con relativa ricerca di fonti di finanziamento altre.

In tal senso il Settore Politiche Sociali del Comune di Como e Fondazione Caritas “Solidarietà e Servizi” Onlus si impegnano a garantire reciprocamente una collaborazione continuativa e funzionale al fine di allineare e unificare le risposte ai bisogni del territorio.