



**Prot. n. 5958 del 21/03/2024**

**VERBALE XIV INCONTRO DI CO-PROGETTAZIONE PER LA GESTIONE DI SERVIZI RIVOLTI AL CONTRASTO ALLA GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA E AL DISAGIO ABITATIVO**

**1) I Servizi di prossimità, con riferimento a:**

- 1.1) Gli interventi in strada
- 1.2) Il Servizio docce
- 1.3) I Laboratori di comunità

**2) I Servizi per l'accoglienza e il contrasto al disagio abitativo, che comprendono:**

**2.1) La Pronta accoglienza**

- 2.1.1) Pronta accoglienza a bassa soglia per persone singole
- 2.1.2) Pronta accoglienza in piano Freddo
- 2.1.3) Pronta accoglienza in strutture collettive per nuclei con minori e persone singole

**2.2) L'abitare condiviso temporaneo**

- 2.2.1) Strutture di accoglienza collettiva per persone singole e coppie
- 2.2.2) Housing Led
- 2.2.3) Housing First

**2.3) L'Accoglienza temporanea in alloggi, anche in convivenza, di nuclei e persone singole**

- 2.3.1) Alloggi di Pronta accoglienza, anche in convivenza, per nuclei con minori e persone singole
- 2.3.2) Alloggi di Transizione abitativa per nuclei con minori e persone singole

**2.4) Gli interventi a supporto dell'abitare a favore della comunità Sinta e la gestione delle aree sosta e delle microaree familiari.**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Annalisa Faccini (Dirigente Area Coesione Sociale di ASP Città di Bologna)

In data martedì 21/03/2024 alle ore 15:15, inizia il XIV incontro previsto per i tavoli di co-progettazione per la gestione di servizi rivolti al contrasto alla grave emarginazione adulta e al disagio abitativo.

Sono presenti il RUP ed i seguenti componenti del gruppo tecnico, nominato con determinazione n. 89 del 08/02/2024 della Dirigente Area Coesione Sociale:

- La Dott.ssa Stefania Corfiati, Responsabile Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta di ASP Città di Bologna;
- La Dott.ssa Simona Cavallini, Responsabile Servizi Abitativi di ASP Città di Bologna;

Sono inoltre presenti per ASP Città di Bologna:

- la Dott.ssa Chiara Polloni, Area Coesione Sociale, Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta;
- la Dott.ssa Valeria Giurlanda, Area Coesione Sociale, Servizi Abitativi;
- la Dott.ssa Alessia Stocco, Area Coesione Sociale, PRIS;
- la Dott.ssa Benedetta Lamanna, Area Coesione Sociale, Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta;



## ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

- la Dott.ssa Annamaria Nicolini, Area Coesione Sociale, Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta;
- la Dott.ssa Maria Padula, Area Coesione Sociale, Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta;
- la Dott.ssa Daniela Ghinello, Area Coesione Sociale, Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, addetta alla verbalizzazione dell'incontro;
- Emily Tamayo, studentessa tirocinante assegnata al Servizio contrasto alla grave emarginazione adulta;
- Il Dott. Daniele Greco, Area Coesione Sociale, Servizio protezioni internazionali;
- La Dott.ssa Anna Viola Toller, Area Coesione Sociale, Servizio protezioni internazionali.

Per Amapola Srl Impresa sociale sono presenti:

- il Dott. Marco Sorrentino
- la Dott.ssa Clara Bonfanti

Per gli Enti proponenti sono presenti:

Cognome	Nome	Ente
Dott.ssa Montipò	Sara	Consorzio Arcolaio
Dott.lalacqua	Giuseppe	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Chiappa	Margherita	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Spinato	Francesca	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Giustini	Chiara	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Rizzoli	Benedetta	Consorzio Arcolaio
Dott.Castellani	Mattia	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Michelini	Eleonora	Associazione Mondodonna
Dott.ssa Monico	Giulia	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Pancaldi	Irene	CIDAS
Dott.Camisotti	Francesco	CIDAS

Faccini da avvio all'incontro alle ore 15,15 anticipando che al prossimo incontro in cui si tratteranno i temi legati all'area della prossimità, sarà presente la Dott.ssa Matilde Madrid Ciafardini – capo di gabinetto del Sindaco, che ci consentirà di ragionare su come avvicinare il mandato politico alle attività in strada.

Si ricorda che l'area della prossimità è l'area più attenzionata di tutte le aree oggetto della co-progettazione.

Marco Sorrentino propone una traccia di lavoro che scaturisce dalle riflessioni sugli incontri della scorsa settimana e di questa mattina (incontro sull'integrazione socio sanitaria).

Si è partiti da due dati che possiamo considerare degli stati di fatto che vengono riportato sull'avviso:

- aumento 70% accesso ai servizi GEA nell'ultimo anno
- aumento 56% accessi ai servizi di prossimità nell'ultimo anno

Questi due dati restituiscono un aumento impetuoso di richiesta a cui non potrà corrispondere un aumento proporzionale dell'offerta. Questo impone quindi due riflessioni:



## ASP CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

- 1- Come governare i beni scarsi in modo che possano garantire il massimo di efficacia, efficienza ed equità
- 2- Come il governo dei beni scarsi è influenzato da una logica di sistema

Proposta: considerare i servizi di prossimità come un ambito che è correlato a relazioni con altri attori, che condividono un ambito comune di relazioni, che è lo spazio pubblico.

Propone di discutere del fatto che esistono degli attori che hanno un ruolo nel presidio formale e informale nello spazio pubblico, e che a vario titolo influiscono nel processo.

Alcuni sono istituzioni che agiscono in maniera autonoma; alcuni non sappiamo ancora che effetto avranno nel loro agire.

Un approccio territoriale obbliga ad individuare quali sono le funzioni che ogni nodo è in grado di assolvere e cercare di individuare quali sono i campi di azioni, distinti da quelli di relazione.

Rispetto a questi scenari e criticità, invita ad individuare cosa può cambiare nel breve periodo e che cosa deve cambiare nel lungo periodo; individuare una prospettiva di lavoro che consenta di non cristallizzare le posizioni di ogni attore.

Spinato riconosce che pur conoscendo la portata del fenomeno, fa impressione vederlo scritto nero su bianco. Condivide la frase “governo dei beni scarsi” che è proprio quello che siamo chiamate a fare.

Propone di concentrarsi maggiormente sulle funzioni dei servizi di prossimità dandosi una priorità di attenzione.

Rizzoli l'unità di strada di Città Invisibili fino ad oggi si è concentrata nel contatto con la popolazione rumena. È una tipologia di persone particolare che vive in luoghi marginali, poco visibili. Con queste popolazioni ci si deve immaginare un tipo di lavoro diverso da quello che si fa con le persone che vivono in strada in luoghi visibili. Gli attori coinvolti non hanno lo stesso peso per ogni tipo di target. L'approccio deve tenere conto dei beneficiari ultimi e quindi il modello deve essere variegato, proprio come i beneficiari.

Chiappa riconosce come il compito sia molto sfidante. Nel breve periodo è possibile apportare cambiamenti al nostro agire e pensare i servizi, tuttavia le azioni attivate fino ad oggi non devono essere buttate via, ma ripensate alla luce dei nuovi bisogni. Nel lungo periodo possono cambiare i rapporti con alcuni dei soggetti in campo (118, FF.OO., ecc...). È importante dirci che cosa è di nostra responsabilità e cosa no; si può esplicitare cosa sia desiderabile, dare un impulso ma non possiamo essere da soli a realizzare il cambiamento. È molto importante dirci qual è il cambiamento che possiamo produrre noi, ed a quale cambiamento possiamo dare impulso, perché se no rischiamo di entrare in grande frustrazione.

Sorrentino esprime accordo, aggiungendo che fino a quando si tratta di cambiare la modalità con cui io opero faccio abbastanza velocemente, mentre quando si immagina di modificare una relazione devo tenere in considerazione la reciprocità.

Si discute sull'esempio del rapporto con le forze dell'ordine; sono evidenti le diversità di obiettivo, negli anni sono state fatte formazioni e incontri per conoscersi e capirsi, poi però spesso accade che non si riesce a tramutare in intento comune quell'incontro o quel contenuto condiviso che resta isolato a quel momento



## ASP CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

di condivisione e, ancora di più, alle persone che hanno partecipato a quei momenti. Questo rapporto andrebbe coltivato e arricchito. Ci dovrebbe essere la possibilità di formarsi insieme, immaginare interventi insieme e conoscere il sistema in reciprocità. Lo stesso discorso lo si potrebbe fare rispetto alla relazione con il 118.

Ci sono soggetti nella lista proposta con cui è più facile immaginarsi dei momenti di costruzione condivisa ed altri con cui ci si è provato molte volte, ma non si è raggiunto l'obiettivo.

Sono esperienze molto positive che danno ottimi risultati però poi, con il passare del tempo, le buone pratiche si disperdono. Molte delle cose avvengono perché c'è un rapporto tra gli operatori che incidono in modo sistemico sul sistema. Molte prassi sono infatti nate e morte proprio dalla relazione tra gli operatori.

Occorre anche realismo per ridurre la frustrazione degli operatori affinché non si aspettino delle azioni che non possono essere realizzate. È necessario trovare delle modalità di collaborazione che superino il rapporto fra singoli operatori.

Con il 118 il rapporto è tutto da costruire a partire da un incontro nei mesi scorsi a cui non si è fatto seguito.

Nicolini sottolinea che l'utilizzo del "noi" è vincente. Premesso che il "noi" esiste, si interroga sul nostro posizionamento nello schema proposto da Amapola. Abbiamo certamente gli stessi obiettivi, ma dobbiamo dirci cosa vediamo reciprocamente, anche perché nell'interrogarci sulla gestione dei rapporti con il secondo blocco c'è anche un tema di responsabilità.

Occorre definire i luoghi in cui si fa programmazione, co-progettazione, realizzazione, ecc.. perché questo ci aiuta a capire in quali luoghi si deve fare cosa, anche rispetto ai diversi interlocutori. Nel lungo periodo abbiamo il compito di restare lucidi sul fatto che i bisogni che andiamo ad intercettare avranno un mutamento nel tempo e quindi è necessario darsi degli strumenti per fare delle verifiche.

Camisotti prevede un fortissimo arretramento sanitario ed isolamento sociale. Questo porterà ad una sanitizzazione fortissima del bisogno ed un conseguente isolamento degli enti locali. Il terzo settore dovrà decidere se assumersi delle responsabilità o stare solo in una dimensione di esecuzione dell'attività. Prevede la ghettizzazione del bisogno migrante nel breve periodo, a prescindere dal tipo di provenienza e dal tempo di soggiorno. Ci saranno tentativi costanti di rispondere al bisogno di sicurezza urbana, e ci saranno tentativi di risposta securitaria, gradita alla cittadinanza, che comporteranno una frattura dei servizi di welfare integrato. Sarà necessario, per i servizi, superare la presa in carico del singolo, anche perché parliamo di risorse scarse. La presa in carico dovrà essere collettiva, anche rimettendo in discussione il ruolo del servizio sociale; sarà necessario riconoscere l'approccio sussidiario orizzontale creando una squadra e degli oggetti comuni.

Ci troveremo di fronte ad una ipertrofia normativa, quindi non possiamo prescindere dal fatto che chi lavora nel sociale abbia chiaro il lavoro normativo. L'educatore non potrà più prescindere dal contesto normativo. Il settore del welfare deve capacitarsi dal punto di vista progettuale; non ci si può fermare con la co-progettazione dei servizi e con la ricerca di altri fondi.

Toller ritiene che nella costruzione del "noi" la co-progettazione deve essere sempre aperta nella sfida di tenere dentro tutti, perché tutti servono. La costruzione di una grammatica comune parte dal dirci che gli obiettivi sono inevitabilmente diversi, perché abbiamo mandati diversi, ma poi c'è un obiettivo macro finale



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

che è quello di una rinnovata sicurezza urbana.

Come servizi dedicati a MSNA ci stiamo formando vicendevolmente con le Forze dell'ordine quotidianamente; ognuno ha i suoi obiettivi ed i suoi mandati, ma si cerca di trovare delle modalità comuni che siano funzionali in primis alle persone a cui ci rivolgiamo. I beneficiari non sono del tutto beneficiari ultimi, ma fanno parte degli attori del presidio formale dello spazio pubblico, che influiscono moltissimo nel processo.

Sorrentino rileva che le 7 funzioni indicate nel quadro proposto non definiscono un processo lineare perché ognuna di queste funzioni ha potenzialmente degli elementi di contraddizione con un'altra funzione. Questo elemento di contraddizione andrebbe visto nella sua dimensione complessiva e anche il ruolo di queste variabili intervenienti che influiscono nel processo, hanno delle contraddizioni. Propone un confronto su come si pensa di immaginare un terreno di collaborazione che porti gli attori a giocare in un campo individuato come scenario.

Giustini evidenzia il fatto che non sono una novità i mandati contraddittori e questo non riguarda solo il lavoro con le persone senza dimora ed i cittadini con dimora. Noi abbiamo sempre anche un mandato di controllo sociale; c'è una doppia funzione: educativa e controllo sociale. Questa contraddizione la viviamo tutti a tutti i livelli. Il nostro terreno di incontro diventa lo spazio pubblico che presenta delle criticità come ad esempio lo spazio davanti ad un condominio dove sosta una persona che fa uso di sostanze. Ci sono altri luoghi che creiamo noi, come ad esempio i laboratori, in cui costruire un terreno d'incontro con diversi attori, volti ad aumentare la fiducia reciproca per realizzare poi degli interventi congiunti, anche su situazioni precise. Nel momento in cui contestualizzare e caliamo nella concretezza, è possibile trovare un terreno comune di lavoro. È necessario partire da un ascolto e riconoscimento dei bisogni degli altri e non dare per scontato che solo le persone che vivono in strada hanno diritti ed hanno il diritto di avere una risposta al loro bisogno.

Pancaldi ritiene fondamentale che ci sia un luogo fisico riconosciuto dai cittadini dove potersi rivolgere per segnalare le situazioni. Il ruolo del terzo settore è proprio quello di risaldare ogni giorno questa rete di cittadini, perché anche con i cittadini l'aggancio non è scontato; va mantenuto e riorientato sempre il rapporto. Il fatto di "esserci" aiuta a tenere sempre un po' agganciati questi gruppi informali che sono estremamente funzionali alla cura delle relazioni.

Camisotti aggiunge tre termini al confronto: rendicontazione, valutazione di impatto, comunicazione che sono inseriti nel quadro progettuale. La rendicontazione sociale deve diventare un dato pubblico e non deve rimanere nelle sole mani degli addetti ai lavori. La valutazione d'impatto richiede un passo avanti da parte del terzo settore. La comunicazione richiede un cambiamento di paradigma. Veniamo da anni di comunicazione "timida", mentre dobbiamo passare ad una comunicazione "aggressiva", che non significa provocatoria, ma decisa.

Si discute della distinzione proposta da Giustini tra i laboratori di comunità e l'unità di strada. L'unità di strada come servizio eminentemente proattivo, mentre il laboratorio come un luogo aperto. Marcare questa differenza di approccio può portare alla conseguenza di polarizzare fra una funzione proattiva in cui si va "alla ricerca dei guai", (cosa che è strettamente connessa alla tua capacità di leggere e presidiare i luoghi) ed un luogo aperto che si predispose ad essere un ambito in cui possono/non possono accadere delle cose.



## ASP CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

La proponente replica che il laboratorio sia un luogo aperto dove i cittadini entrano, ma non si esclude che li si possa andare a cercare. Avere un luogo riconosciuto dalla cittadinanza è diverso che essere sempre in strada. Questo non esclude il fatto che il laboratorio sia dentro le quattro mura e dall'altro lato il servizio di strada vada a "cercarsi i guai". Il servizio di strada è anche in ascolto delle segnalazioni dei cittadini, quindi ha anche altri occhi che gli indicano dove guardare.

Nicolini sottolinea come questa rappresentazione rimandi ad un lavoro sul territorio limitrofo alle sedi dei laboratori di comunità. E' corretto interrogarsi su quanto sia importante mantenere dei luoghi in cui noi riceviamo e ricomponiamo e di quanto abbiamo bisogno di un lavoro di comunità e di prossimità che vada ad integrarsi nei luoghi di vita delle persone. Come vediamo il lavoro sullo spazio pubblico, come andare in una direzione di collaborazione ampia.

Allo scorso incontro è stato esplicitato che il mandato sul lavoro sullo spazio viene indicato dall'amministrazione pubblica. Dal nostro punto di azione, considerata la restrizione di risorse e l'esistenza di risorse naturali sul territorio, tanto più si riescono ad agganciare queste ultime, tanto più si riesce ad ottimizzare ed essere incisivi nella risposta e sulla responsabilizzazione condivisa.

Dobbiamo dirci cosa non è andato bene fino ad oggi e ripensare a cosa mettere in campo; laboratori legati alle strutture o separati? Nei territori dove non abbiamo il presidio come ci orientiamo?

Faccini sottolinea l'importanza di pensare che quelle funzioni sono del lavoro di strada e dell'unità di strada. I laboratori sono dei luoghi fisici, è utile concettualizzare che cosa succede nel laboratorio.

Sorrentino rileva che nel quadro progettuale viene individuato il laboratorio come un luogo di interscambio tra persone con dimora e senza dimora. L'interscambio prevede un riconoscimento reciproco dell'altro. I laboratori sono un luogo di opportunità per un progetto di inclusione, anche con un ruolo di funzione proattiva di un mutuo riconoscimento?

Faccini propone una riflessione sull'origine dei laboratori di comunità; nel momento in cui sorgevano questi laboratori c'era il dibattito sul lavoro di comunità a livello del servizio sociale territoriale. Mentre nascevano i laboratori di comunità dedicati alla grave emarginazione adulta, dall'altra parte venivano conferite agli uffici reti territoriali delle dotazioni minime. Questa sperequazione tra gli ambiti è molto importante. Di fatto, però, quanto differiscono dalle case di quartiere? Quindi, non volendo perdere le specificità e le risorse, forse è utile immaginare di portare questi luoghi all'interno di altre realtà che vanno anche oltre a noi, e che saranno poi in grado di produrre delle azioni in autonomia e consentire di liberare delle risorse per l'aggancio in strada.

Giustini ritiene importante dirci qual è il bisogno a cui dobbiamo rispondere. Il tentativo di allargare i luoghi in cui facciamo incontrare le persone con dimora e senza dimora è un obiettivo; diverso è quell'esserci per quel territorio ed in modo quotidiano. È importante immaginare come portiamo le persone a partecipare alle attività. Le persone non si presentano autonomamente a svolgere un'attività strutturata, va costruito l'aggancio ma va anche immaginato che ci sia un periodo in cui la persona ha bisogno di stare all'interno di quei luoghi per consentire la costruzione della relazione che poi produrrà una partecipazione alle attività.

Cavallini sollecita una condivisione dell'esperienza condotta sulla base dell'esperienza di questi ultimi anni. L'impressione è che ci sia la volontà di mantenere quello che c'è.



## ASP CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

Spinato rileva di non avere nettamente chiaro se mantenere o cambiare il funzionamento dei laboratori di comunità. Ritenere comunque fondamentale dirsi cosa ha funzionato e cosa meno. Durante il COVID i laboratori di comunità sono stati ritenuti non essenziali, mentre dall'altra parte si è cercato di potenziare le interazioni tra le strutture di accoglienza, le persone ospitate e la cittadinanza. Bisogna quindi lavorare per potenziare lo scambio tra le persone senza dimora e la cittadinanza, perché le persone non escono dalla condizione di senza dimora se hanno relazioni sono tra di loro. Per questo parliamo di inclusione non di integrazione. C'è inoltre il desiderio che nelle case di quartiere ci siano degli spazi in cui le persone senza dimora possono stare come sollievo dalla strada.

Faccini condivide l'obiettivo di fare che le cose vadano avanti anche senza di noi.

Sorrentino rileva come nella discussione non stia emergendo il tema della capacitazione della rete e della comunità. Il tempo è una risorsa preziosa ed è un bene scarso. Il presidio sta alla base di un'azione preventiva. Come capacitare risorse "altre", potenzialmente alleate: non serve o lo si dà per scontato?

Pancaldi sottolinea come si era già condiviso che la capacitazione della rete sia uno degli aspetti proposti nel progetto presentato da Cidas.

Corfiati riprende il tema del monitoraggio dei dati e specifica che i laboratori sono pensati su una strutturazione del 2018. Rispetto all'attività dei laboratori, nel 2019 si parlava di 359 accessi mentre nel 2023 di 732 accessi. Anche analizzando ogni singola realtà si hanno numeri molto diversi di accesso, quindi stiamo parlando di laboratori molto diversi tra loro.

Montipò riporta l'attenzione sul governo dei beni scarsi e sull'esigenza di rilevare eventuali sprechi. Diventa necessario individuare quali azioni possono fare da volano in modo da produrre un impatto maggiore sul lungo periodo. Sottolinea che l'apertura H24 del Rifugio Notturmo può diventare l'occasione per creare un luogo di incontro tra diverse realtà e persone; di potenziare il raccordo con gli operatori che lavorano sulle microaree, ecc... Ipotizza di portare all'interno della struttura di accoglienza il laboratorio "Gomito a Gomito" integrando i funzionamenti. Questo lavoro di relazione con il territorio per produrre capacitazione ha contrassegnato tutti questi anni.

Sorrentino rileva come sia preferibile progettare questa azione piuttosto che lasciarla al caso. I laboratori di comunità sono 6, mentre le case di q.re sono 33. Bologna ha più di mille patti di collaborazione, non possono diventare un ambito di azione proattiva per fare in modo che questo tema sia progettato?

Padula riflette sul fatto che progettare gli interventi di un laboratorio di comunità non può prescindere dal luogo in cui si colloca perché i territori sono molto diversi. I territori vanno studiati. Ci sono luoghi che danno risposte di prossimità ed accoglienza molto alte, mentre altri sono più espulsivi.

Toller suggerisce l'utilità di definire un approccio a geometrie variabili, monitoraggio legato alla mappatura. Ci si interroga su come collocarsi rispetto alle diverse mappature che ogni realtà sicuramente realizza in autonomia.

Faccini riflette sulla necessità che semplifichiamo l'azione perché la reattività è un'attesa forte e talvolta eccessiva. Teniamo a mente la necessità di semplificare la struttura della rete.

Alle ore 17:45 la dott.ssa Faccini chiude l'incontro ricordando che la prossima seduta dedicata all'area della



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

prossimità è calendarizzata per il 4 aprile al pomeriggio e vedrà la presenza della Dott.ssa Matilde Madrid Ciafardini, capo di gabinetto del sindaco Lepore.