



Prot. n.7056 del 04/04/2024

VERBALE XVIII 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 giovedì 04/04/2024, alle ore 15:00, inizia il XVIII 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 e, quali 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 Valeria Giurlanda, Area Coesione Sociale servizi abitativi, addetta alla verbalizzazione dell'incontro;
- la Dott.ssa Maddalena Guglielmi, Area Coesione Sociale servizi abitativi, addetta alla verbalizzazione;
- la Dott.ssa Annamaria Nicolini, Servizio contrasto grave emarginazione adulta;
- la Dott.ssa Maria Padula, Servizio contrasto grave emarginazione adulta;



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

- la Dott.ssa Chiara Polloni, Servizio contrasto grave emarginazione adulta;
- la Dott.ssa Anna Viola Toller, Servizio Protezioni Internazionali;

Per il Comune di Bologna sono presenti:

- il Dott. Marco Tocco, Responsabile U.I. Servizi e Interventi per l'inclusione sociale - Settore Servizio sociale;
- la Dott.ssa Matilde Madrid, Capo di Gabinetto - Comune di Bologna;
- la Dott.ssa Agata Tabuso, Responsabile U.O. Servizio Sociale di Comunità – Q.re Navile

Per AUSL Bologna sono presenti:

- la Dott.ssa Meri Bassini, Responsabile Ambulatorio SerDP Pepoli
- la Dott.ssa Monica Covili, Coordinatrice Ambulatorio SerDP Pepoli

Per Polizia Locale Bologna è presente:

- il Commissario Luisa Casarini, Corpo di Polizia Locale di Bologna, Reparto Sicurezza Urbana e Antidegrado

Per l'Ente di consulenza, supporto allo sviluppo sociale e territoriale, AMAPOLA:

- 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. Brighi	Carlo	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Rizzoli	Benedetta	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Chiappa	Margherita	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Giustini	Chiara	Consorzio Arcolaio
Dott. Castellani	Mattia	Consorzio Arcolaio
Dott. Armellini	Giovanni	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Spinato	Francesca	Consorzio Arcolaio
Dott.ssa Casciola	Giovanna	Associazione MondoDonna
Dott.ssa Pancaldi	Irene	Cidas
Dott. Camisotti	Francesco	Cidas
Dott.ssa Occhi	Anna	Cidas

La dott.ssa Faccini introduce il XVIII incontro, specificando che è il terzo incontro riguardante i Servizi di Prossimità e presentando gli stakeholders presenti.



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

In questa giornata è stata invitata il Capo di Gabinetto del Sindaco Matilde Madrid, che porterà uno sguardo alto, sui temi della prossimità già affrontati, il suo contributo ci aiuterà a completare l'analisi sull'esistente aiutandoci anche ad individuare traiettorie future sempre nell'ambito del perimetro del volume economico esplicitato nell'avviso (area riconducibile al Pon Metro) e sempre in un'ottica di ottimizzazione delle risorse.

Il dott. Sorrentino presenta lo schema proposto nel precedente incontro. Si è partiti da considerazioni di principio e presupposti contenuti nell'avviso. Solo nell'ultimo anno, l'accesso ai servizi è cresciuto del 70% e l'accesso a HC e Unità di Strada del 50%. Si pone il problema di come rivedere questi servizi, in modo che possano diventare una soluzione al problema. Il dott. Sorrentino sostiene che i servizi debbano modificare la prospettiva per non andare in sofferenza. L'avviso ha pubblicato in maniera precisa e puntuale le funzioni dei servizi di prossimità all'interno del sistema dei servizi della grave emarginazione adulta, ponendo come strumenti utili l'Unità di Strada e i Laboratori di Comunità.

Vengono poi lette le funzioni che l'avviso assegna ai servizi di prossimità. Sorrentino afferma che i servizi di prossimità, con gli strumenti in loro possesso, possono assolvere alla funzione solo come risorsa territoriale, attraverso un insieme di attori che concorrono a definire processi di inclusione e di governo delle criticità, immaginando un sistema in cui complementarità, l'interdipendenza e l'inclusione concorrono tutti al governo dello spazio pubblico. L'esito di questa discussione all'interno della coprogettazione deve tentare di rispondere a due domande: cosa può cambiare nel breve periodo e cosa deve cambiare nel lungo periodo (cosa verrà messo in agenda), tenendo a mente l'introduzione di variabili non afferenti ad un soggetto, ma comunque influenzanti (dibattito su media e social media, associazioni e gruppi). Sorrentino esplicita che lo scopo dell'incontro odierno è avere dalla dott.ssa Matilde Madrid un racconto di cosa c'è ora e di raccogliere indicazioni che possono poi diventare elementi di attenzione su cui lavorare

La dott.ssa Madrid afferma che la questione della grave emarginazione adulta ha un enorme impatto sulla cittadinanza, perché tratta delle persone che non hanno un luogo dove stare. I cittadini, non avendo più posti dove poter esprimere il proprio disagio, lo fanno in molteplici luoghi. Trovarsi di fronte ad una persona che sembra avere un destino segnato chiama in causa la progettazione e l'intersezionalità, portando oggi ad un intreccio dei bisogni molto più elevato rispetto a dieci anni fa. Questo include anche l'organizzazione della scarsità di risorse economiche e temporali. La parola chiave è prossimità. La dott.ssa Madrid continua a spiegare come la parola prossimità abbia anche grandissimi limiti, evidenziando come la mera prossimità geografica non sia la risposta. Illustra come secondo lei andrebbe implementata la prossimità cognitiva, interconnessa alla relazione, in quanto se ci si trova in strada senza relazione con le persone, l'intervento perde di senso. A sostegno di questo pensiero, espone come tutti possono operare prossimità cognitiva, portando l'esempio dello spazzino di quartiere, che, durante il suo lavoro, intercetta le problematiche e le riferisce, così come le biblioteche di quartiere, che a volte mettono in campo azioni di prossimità cognitiva, che esulano un po' dal loro lavoro. La dott.ssa Madrid continua, esponendo come chi è sul territorio possa dare spunti importanti, per questo diventa fondamentale sapere chi sono questi altri, cosa fanno, per poter lavorare insieme e mettere a sistema tutte le risorse che operano anche ad altri livelli, ambendo così ad una soluzione della prossimità più ampia.

Spiega come, sul territorio cittadino, siano presenti 34 case di quartiere gestite da gruppi di associazioni che spesso al loro interno hanno professionalità interessanti non messe a sistema. Evidenzia quindi quanto



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

sia importante dare un senso a cosa arriva, analizzando il bisogno. Spiega come questo tema arrivi alla parte politica attraverso un senso di allarme sottotraccia, tramite comunicazione di privati cittadini. Quando si intercetta l'allarme, si cerca di tranquillizzare la cittadinanza attivando una camera di compensazione, in modo da dare uno spazio per fare domande e dare risposte, un luogo in cui si cercano di circoscrivere le azioni da mettere in campo, si sciolgono le paure, si analizzano le cause e ci si danno compiti, pensando insieme a come si potrebbe lavorare. La comprensione delle cose, spiega infatti la dottoressa Madrid, può far cambiare il senso dell'urgenza. Madrid spiega come, in caso di bomba mediatica, si cerca di agire in maniera un po' più dura, cercando di far passare il messaggio che l'allarme rientra quando si crea un dialogo con i cittadini e si spiega la tipologia di intervento. Continua esplicitando che l'approccio di tutti i soggetti (PL e operatori sociali) deve essere coerente e reciprocamente utile, mantenendo ognuno il proprio ruolo, lavorando così in maniera integrata.

Ancora, spiega che le segnalazioni arrivano tramite molteplici canali: mail del sindaco, mail del capo di gabinetto, attraverso la polizia locale, segnalazioni all'AUSL, tramite social, segnalazioni agli altri gruppi politici, foto e articoli della stampa, etc. Le numerosissime segnalazioni arrivano con vari toni, dalla preoccupazione per la persona, a toni accesi di offese e denuncia, motivo per cui vi è un team di persone che smista il flusso, cercando di dare delle priorità. La dott.ssa Madrid afferma che le realtà che si occupano di marginalità hanno una modalità di lavoro che crea un impatto sullo spazio pubblico che gira attorno a questi luoghi, sostenendo che forse il concentrare la risposta ad un bisogno in un luogo che non è adatto, porta la realtà circostante a vedere il problema non più le persone che portano un bisogno (ad esempio la consegna di un pasto caldo in un luogo non adatto porta le persone sedute per strada a consumare un pasto creando confusione e a volte rifiuti, questo porterà i residenti a concentrarsi unicamente sul problema dello sporco e non al fatto che ci sono persone in grave difficoltà). Suggestisce come potrebbe essere utile rendere questo lavoro sistemico, anche attraverso gli strumenti di monitoraggio e di attivazione, contribuendo così a fornire una visuale complessiva del lavoro effettuato.

Armellini, riprendendo quanto detto, sostiene come sia possibile trovare altre soluzioni, mettendo in contatto l'utente e il cittadino, raccontando alla comunità la storia dei quartieri, contestualizzando e mostrando il cambiamento avvenuto nel tempo.

La dott.ssa Faccini, riprendendo il concetto di prossimità, afferma come la stessa non sia solo geografica ma anche relazionale. Ribadisce come oggi non si sia capaci di coprire il fabbisogno della città, ma diventa necessario l'integrazione di tutti i soggetti per una concreta tenuta della rete. Faccini sostiene come il lavoro di prossimità sia il trovare la chiave per superare la distanza con il mondo dell'associazionismo, curando le reti della città.

La dott.ssa Tabuso aggiunge a quanto detto da Faccini come sia importante recuperare il fare comunità, restituendo la responsabilità anche a cittadini, utenti e associazioni e consentire così una riattivazione partecipata di tutta la comunità.

La dott.ssa Faccini esplica come sia importante la compartecipazione di tutti alla riduzione del danno, sottolineando come il lavoro dei vari attori coinvolti (Unità di Strada, SerDP, Fuori Binario) debba essere unito e non settorializzato com'è oggi. Per quanto riguarda i Laboratori di Comunità, evidenzia come si



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

possa andare oltre il setting fisico, pensandoli aventi una funzione di interfaccia con i cittadini, itineranti e che possano aprire in determinati orari e giorni, così come si potrebbe ripensare l'ambulatorio mobile, nato con un obiettivo specifico per rispondere a un bisogno specifico, ma che grazie anche ai cambiamenti promossi dalla co-progettazione è possibile immaginare risponda anche ad altro.

La dott.ssa Covili inserisce nella discussione il tema della sensibilizzazione della cittadinanza, a sua volta connesso alla consapevolezza di come i servizi da soli non riescono più a rispondere alla sempre crescente domanda. Nonostante le numerose risposte della città (Case di Quartiere, gli incontri tra sindaco e cittadini, Laboratori dell'Istituto Minguzzi), la prossimità rimane un tema difficile da affrontare per i cittadini. Propone quindi un diverso punto di vista, provando ad affrontare il problema in altri posti e non spostandolo di tavolo in tavolo.

La dott.ssa Cavallini porta il focus sulla relazione, esplicitando come siano davvero numerosi gli attori coinvolti, ma che molto spesso non si conoscono tra di loro e hanno modalità di azione/relazione diverse, in base ai diversi interlocutori. Espone quindi come sia fondamentale connettere i vari punti di vista e le varie realtà, facendo in modo che si inseriscano in un ingranaggio che opera insieme. È utile anche imparare le diverse modalità di comunicazione delle segnalazioni.

Il dott. Sorrentino mette al centro la consapevolezza che i problemi di cui si sta discutendo non hanno soluzione, non possono essere risolti, aggiungendo che potrebbe essere utile iniziare a ragionare in termini di contenimento e governo.

Camisotti, riprendendo il concetto della mancanza di connessione tra tutte le realtà presenti ed esplicitando come sia difficile cambiare la prospettiva di chi lavora da dieci o vent'anni sulla strada, afferma e ribadisce l'importanza di una formazione adeguata al mondo di oggi che coinvolga tutti gli attori.

La dott.ssa Nicolini integra la discussione, affermando come in ASP si debba rafforzare il ruolo di accompagnamento: un primo elemento è la modalità di segnalazione, poiché al momento vi sono diversi punti riceventi; un altro elemento è la gestione della segnalazione. Afferma quindi come ora si abbia la possibilità di trovare dei luoghi dove si possano costruire dei progetti un'ottica più integrata.

Casciola interviene sottolineando la difficoltà di un lavoro in rete efficace, in quanto per la prossimità è importante essere nei territori attraverso una relazione e uno spazio che consenta alle persone di essere conosciute come soggetti e soggette, momento essenziale per consentire un aggancio. A questo proposito afferma che il primo cambio di passo da fare è la chiarezza di ruoli, mandati, come attivare la rete e sapere che la contaminazione accresce, lavorando sul trasferimento di responsabilità sociale e non sull'emergenza. Integra poi ribadendo che sapere cosa si può attivare è utile per aiutare ad intercettare e non lasciare un peso a chi non ha le capacità professionali per sostenerlo.

Montipò aggiunge l'importanza della sicurezza delle persone che lavorano all'interno dei servizi che si occupano di prossimità, come ad esempio assicurare la coppia lavorativa, rimanendo comunque d'accordo sull'ottimizzazione delle risorse già esistenti.



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Il dott. Sorrentino domanda quale tipo di contributo si dà all'interesse generale, riflettendo sul fatto che vi siano situazioni in cui le azioni di mediazione degli operatori sociali siano state risolutive, legittimando il lavoro sociale.

La dott.ssa Madrid esplica che il lavoro fatto ad oggi è gestire le ansie della cittadinanza, modulando le urgenze e le situazioni percepite come tali. Aggiunge come nessuno voglia la responsabilità su un qualcosa su cui non ha strumenti, per questo motivo il dialogo con la cittadinanza diventa complicato e il Comune di Bologna si trova a dare una risposta alle persone che portano i problemi, ponendo al centro il come si gestiscono i grandi numeri.

La dott.ssa Faccini ringrazia la dott.ssa Madrid e tutti i partecipanti, facendo una sintesi elencando i punti principali dell'incontro. Espone quindi come sia necessario affrontare il tema della prossimità cognitiva oltre che quella geografica, per evitare una autoreferenzialità e creando efficacia per perseguire un obiettivo comune.

La seduta viene conclusa alle ore 18.15.