



Croce Rossa Italiana

Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora anno 2023

A cura del Delegato Tecnico Nazionale all'Inclusione Sociale Stefano Tangredi, del Gruppo di Lavoro Tecnico Operativo e dell'Unità Operativa Inclusione Sociale del Comitato Nazionale.

Indice

Premessa	4
Il Fenomeno	6
I Destinatari	10
Le persone senza un valido titolo di soggiorno	
Le donne senza dimora	
Le persone senza dimora minori e giovani	
Le persone senza dimora con più di 65 anni	
Le persone senza dimora con problemi di salute fisica, psichica e di dipendenza	
Le persone senza dimora che patiscono discriminazioni fondate sull'orientamento sessuale e l'identità di genere	
Studio del territorio	13
Progettazione e pianificazione delle attività	15
Costruire la relazione	
Rispondere ai bisogni	
I diritti delle persone senza dimora	17
I Servizi	19
Unità di strada	
Strutture di accoglienza	
Servizio Mensa	
Servizio bagni/docce	
Care point	
Sportello sociale	
Ambulatorio solidale	
Housing first	
Formazione	34
Fonti	36
Ringraziamenti	37

Premessa

La Croce Rossa Italiana ha sviluppato nel tempo una grande esperienza e sensibilità per l'assistenza in favore delle persone senza dimora intese come soggetti in stato di povertà materiale e immateriale portatori di un disagio complesso, dinamico e multiforme, tanto da aver già emanato nel 2012 e poi nel 2015 delle linee guida aventi lo scopo di uniformare il "modus operandi" di tutti gli operatori impegnati nelle attività sul territorio nazionale.

La presenza capillare, il radicamento sul territorio, la capacità di mobilitare risorse volontarie, nonché le caratteristiche solidaristiche dei servizi attivati, rendono Croce Rossa un partner utile nella progettazione di iniziative atte al contrasto della marginalità estrema.

Soprattutto nel tessuto sociale delle grandi città, le persone senza dimora sono spesso la parte più invisibile e anche la più complessa da intercettare. Nel tempo, infatti si è modificato il "profilo" delle persone senza dimora a causa della profonda crisi che ha colpito l'Europa e il nostro Paese nell'ultimo decennio. Al di là dei numeri, ciò che colpisce sono le esperienze esistenziali che conducono persone di diversa estrazione e condizione - anziani, giovani senza lavoro e senza reti parentali, donne vittime di violenza e/o di tratta, padri separati, persone con patologie fisiche e mentali, affette da dipendenza da sostanze o comportamentali, migranti in attesa di protezione umanitaria - a vivere in strada.

Con la **Strategia 2018-2030**, la Croce Rossa Italiana punta a rafforzare la propria capacità organizzativa per assolvere al meglio al suo mandato umanitario. Il principale obiettivo è quello di promuovere la cultura dell'inclusione sociale per l'integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità, intensificando la collaborazione con le Istituzioni, in un'ottica di rete, attraverso la coprogrammazione e la coprogettazione come definite dal Codice del Terzo Settore. Entro il 2030, la Croce Rossa si propone di responsabilizzare e coinvolgere le persone in situazione di vulnerabilità, sviluppando nuovi modelli e nuovi progetti in grado di avere un impatto positivo sulla vita dei beneficiari. Nel caso delle persone senza dimora, si propone un cambio di paradigma che favorisca progettualità del tipo housing first ed housing led, partendo dalla casa quale primo determinante della salute, oltre che pilastro della dignità umana, ma senza rinunciare alla presenza in strada, quale sentinella del bisogno, con l'assistenza a bassa soglia, come modalità di aggancio.

La CRI promuove, infatti, lo sviluppo dell'individuo, protegge i suoi diritti e salvaguarda la dignità umana di tutti i membri della società, al fine di garantire a ciascun essere umano l'opportunità di sviluppare al massimo le proprie potenzialità, prestando attenzione alla persona e al suo benessere in tutti i suoi aspetti.

A tal fine la CRI è impegnata a prevenire l'esclusione sociale, alleviare le sue conseguenze e a costruire comunità più forti e più inclusive. Proprio la solitudine costituisce per chi vive in strada una delle condizioni più affliggenti, così come lo stigma e il pregiudizio che colpiscono la parte più debole del nostro tessuto sociale.

Queste linee guida hanno pertanto lo scopo di aggiornare e fornire nuovi strumenti, indicazioni e suggerimenti operativi, affinché tutti i Comitati della Croce Rossa possano esprimere un medesimo standard di attività in una logica di uniformità e di strategia condivisa.



Il Fenomeno

L'**ISTAT** definisce Persona Senza Dimora *chi versa in uno stato di povertà materiale e immateriale, connotato dal forte disagio abitativo, cioè dall'impossibilità e/o incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di un'abitazione in senso proprio.*¹

Con la **Dichiarazione di Lisbona del 2021** gli Stati europei riconoscono che c'è stato un aumento esponenziale dell'homelessness e che *le complesse cause del fenomeno dei senzatetto comprendono l'aumento dei costi degli alloggi, l'insufficiente offerta di alloggi sociali o di assistenza abitativa, il basso reddito e la precarietà del lavoro, la perdita del posto di lavoro, l'invecchiamento e la disgregazione della famiglia, la discriminazione, i problemi di salute a lungo termine e l'insufficiente preparazione all'uscita da strutture istituzionali.*

Inoltre con la Dichiarazione sono stati concordati i seguenti obiettivi:

- nessuno deve dormire per strada per mancanza di alloggi di emergenza accessibili, sicuri e adeguati
- nessuno deve vivere in un alloggio di emergenza o provvisorio oltre il tempo necessario per passare a una soluzione abitativa permanente
- nessuno deve lasciare un'istituzione (ad es.: carcere, ospedale, struttura di accoglienza) senza che gli sia offerto un alloggio adeguato
- lo sfratto va evitato il più possibile, e nessuno deve subirlo senza essere aiutato, laddove necessario, a trovare una soluzione abitativa adeguata
- nessuno deve essere discriminato a motivo della sua condizione di senza dimora

¹ www.istat.it/it/files/2014/06/17915_Senza_dimora.pdf



La **Feantsa**, che dal 1989 raggruppa le organizzazioni nazionali operanti nella prevenzione e nella lotta alla povertà e alla grave e gravissima marginalità sociale, ha sviluppato la **Classificazione europea delle Persone Senza Dimora e dell'esclusione abitativa** come mezzo per migliorare la comprensione e la misurazione del fenomeno in Europa e per fornire un "linguaggio" comune.

Tale classificazione si basa sull'elemento oggettivo della disponibilità o meno di un alloggio e del tipo di alloggio di cui si dispone. La griglia ETHOS individua diverse situazioni di disagio abitativo, raggruppate per intensità, in quattro macro categorie concettuali (senza tetto, senza casa, sistemazione insicura, sistemazione inadeguata) dettagliate poi attraverso le categorie operative che classificano le persone senza dimora e in grave marginalità in riferimento alla loro condizione abitativa.

ETHOS - Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora

Per consultare la griglia ETHOS visitare la pagina:

www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf

Essere senza dimora è quindi la diretta conseguenza di più fattori come l'aver subito cambiamenti drastici e/o improvvisi nell'assetto relazionale, familiare, economico e sociale. È importante specificare che la scelta dell'uso **"senza dimora"** vuole rappresentare l'idea che non si parla solo della casa intesa come **"bene"**, ma come una serie di condizioni alle quali una persona vive la sua intimità, nutre le sue relazioni, si sente protetto, trova dimora. Ovviamente il tema del senza dimora e del senza casa sono tra loro strettamente connessi.

La condizione stessa di persona senza dimora presenta le caratteristiche di situazione emergenziale in quanto l'esposizione prolungata alla vita in strada o in sistemazioni alloggiative inadeguate, comporta conseguenze gravi e difficilmente reversibili nella vita delle persone, con un forte impatto anche in termini

di costi sociali.

Raggiungere le persone che vivono in strada, offrire loro un percorso di aiuto, così come garantire l'accesso ai servizi sociali e assistenziali, non è una questione facile. Allo stesso tempo, le persone senza dimora si trovano spesso ad affrontare molteplici difficoltà per ottenere un sostegno che sia appropriato al proprio stato di necessità e ai molteplici bisogni che portano con sé, spesso in condizione emergenziale.

Il primo requisito per l'organizzazione di servizi in favore delle persone senza dimora è il riconoscimento delle caratteristiche delle persone alle quali sono rivolti, al fine di poter rispondere al meglio ai loro bisogni.



I Destinatari

Le persone senza un valido titolo di soggiorno

Essere in una condizione di irregolarità giuridica impedisce l'accesso ad alcune tipologie di servizi essenziali. L'irregolarità può provenire da essere persone introdotti sul territorio nazionale eludendo i controlli alla frontiera, soggetti che non hanno avuto il riconoscimento di asilo, ma sono rimasti sul territorio nazionale, o soggetti che, anche dopo lunghi anni di permanenza regolare in Italia, hanno perso i requisiti per il mantenimento del titolo di soggiorno. Tuttavia è doverosa la presa in carico di queste situazioni e la ricerca di una soluzione positiva, che risolva il problema amministrativo e giuridico oltre che il problema del disagio sociale e abitativo.

Le donne senza dimora

Le donne in strada sono statisticamente meno numerose degli uomini, ma anche in presenza di un numero proporzionalmente inferiore, la situazione delle donne senza dimora rappresenta una condizione particolarmente drammatica. Accanto ai tradizionali problemi legati alla cura di sé, si aggiungono quelli legati alla sicurezza ed incolumità. Le donne in strada possono essere più facilmente vittime di violenza. Si ricorda che anche solo per un consiglio si può chiamare il numero verde 1522, attivo 24 h su 24 e gratuito anche dai cellulari. Particolare attenzione dovrà poi essere posta nei confronti delle donne in stato di gravidanza.

Le persone senza dimora minori e giovani inferiori ai 30 anni

Per quanto riguarda le persone per strada si parla prevalentemente di giovani, dai 18 anni ai 30, perché la legislazione italiana tutela tutti i minori, anche stranieri, nel caso

vengano trovati senza adulti di riferimento e il Sindaco del luogo dove è stato trovato il minore ne diventa il tutore.

Se si ha il sospetto di un minore in strada, senza adulti di riferimento, corre l'obbligo per chiunque di segnalare al 112 al fine di collocare il minore in luogo sicuro.

L'intervento nei confronti di un giovane deve essere il più possibile immediato, seguendo percorsi che non siano quelli tradizionalmente legati alle persone senza dimora (dormitori, presidi di accoglienza/emergenza) in quanto tali servizi dedicati alla grave marginalità potrebbero disincentivare l'autodeterminazione e la resilienza del giovane. Sono quindi auspicabili dei percorsi individuali; diventa pertanto fondamentale in tale contesto, la costruzione di percorsi integrati e in rete con istituzioni e altre associazioni di volontariato.

Le persone senza dimora con più di 65 anni

Particolarmente delicata appare la situazione degli over 65 senza dimora, la cui condizione il più delle volte è legata ad un pregresso e continuativo allontanamento da relazioni familiari, amicali, sociali e affettive. Al raggiungimento dei 65 anni si ha la possibilità di accedere a prestazioni previdenziali ed è pertanto indispensabile attivare ogni azione utile a esercitare questi diritti.

Le persone senza dimora con problemi di salute fisica, psichica e di dipendenze

Le problematiche di salute fisica e psichica e le diverse forme di dipendenze si osservano in percentuale assai significativa nelle persone senza dimora. Tali problematiche sono aggravate dalla difficoltà di accesso alle cure, come la mancanza di un medico di base e dalla complessità ad accedere ai servizi sociosanitari disponibili.

Le persone senza dimora che patiscono discriminazioni fondate sull'orientamento sessuale e l'identità di genere

Particolarmente delicata appare la situazione delle persone senza dimora che patiscono discriminazioni fondate sull'orientamento sessuale e l'identità di genere, spesso sottoposte a violenza e a sfruttamento sessuale. Le problematiche specifiche sono collegate alla discriminazione e allo stigma.

Studio del territorio

Le condizioni di vulnerabilità delle persone che si trovano in strada sono molteplici ed è fondamentale la conoscenza del territorio in cui si opera. Attraverso il monitoraggio e una mappatura costante del contesto è possibile:

- 1 Creare una rete di scambio di informazioni** con Istituzioni, associazioni e/o enti che insistono sullo stesso territorio;
- 2 Creare una relazione di fiducia e di scambio con l'utenza** e i cittadini che possono diventare supporto e "risorse informali" sul territorio.

Spesso abbiamo conoscenza delle difficoltà delle persone che incontriamo nel nostro intervento, ma non sempre siamo informati della **complessità sociale del territorio**, delle sue risorse o delle sue carenze in termini di servizi e/o opportunità.

È quindi importante conoscere la situazione sociale del proprio territorio di riferimento in modo tale da comprendere cosa genera quella particolare povertà o cosa genera la difficoltà ad uscirne.

Prima di partire con una rilevazione autonoma sui servizi e le risorse del territorio è opportuno verificare se esistono degli Enti, Associazioni ecc. che hanno già realizzato una mappatura delle risorse in modo da evitare una duplicazione del lavoro.

Con il termine «risorsa» non vanno intesi solamente i servizi offerti dal servizio pubblico, dal volontariato, dal privato sociale ma qualsiasi fonte di aiuto che possa venire incontro alle esigenze della persona o di una famiglia in situazione di difficoltà.

In questo senso, è necessario distinguere le risorse "formali" da quelle "informali".

- **Per risorse formali** si intendono quei servizi e prestazioni offerte da vari soggetti (enti pubblici, privato commerciale, volontariato, privato sociale, ecc.), nell'ambito socio-assistenziale, sanitario e previdenziale. Il complesso di tali servizi e prestazioni costituisce il cosiddetto sistema di welfare locale.



- **Per risorse informali**

intendiamo invece quelle “disponibilità di aiuto” non strutturate in quanto tali, provenienti da singoli cittadini, famiglie, gruppi spontanei di varia natura, ecc., e che possono essere utili in determinate situazioni di intervento sociale.

In generale il termine rete indica un insieme di elementi intrecciati a tal punto da sembrare una trama. Nello specifico quando si parla di reti sociali, si intende quell'insieme di risposte e/o risorse umane e istituzionali che si legano con rapporti/relazioni stabili o meno, in funzione di percorsi di aiuto. L'obiettivo fondamentale del lavoro di rete è quello di aiutare l'utenza a conoscere e utilizzare le risorse personali e istituzionali.



Progettazione e pianificazione delle attività

Costruire la relazione

La relazione di aiuto consiste nel costruire un percorso che possa orientare la persona verso la consapevolezza dei propri diritti e supportarla verso le opportunità che vorrà/potrà conoscere e scegliere. Inoltre il rapporto di continuità con le persone che incontriamo rende possibile una conoscenza graduale dei loro bisogni al fine di poterle orientare ai servizi offerti dalla rete del territorio. Non tutte le persone senza dimora sono interessate e/o intendono instaurare un contatto con i Servizi. I Volontari dovranno accettare le scelte personali nel rispetto dell'autodeterminazione del soggetto, ma sono tenuti in ogni caso a erogare i servizi anche a coloro che potrebbero rifiutare i percorsi di inclusione sociale.

Rispondere ai bisogni

Lo psicologo statunitense Abraham Maslow concepì il concetto di gerarchia dei bisogni o necessità (Piramide di Maslow) che per spiegare i differenti livelli di realizzazione dell'individuo. Secondo l'autore, per sopravvivere, un uomo si realizza passando per cinque stadi, i quali devono essere soddisfatti in modo progressivo, dai più elementari, necessari alla sopravvivenza, ai più complessi di carattere sociale. Nella "Piramide di Maslow" i 5 livelli individuati sono:

- 1** bisogni fisiologici (fame, sete, etc.);
- 2** bisogni di salvezza, sicurezza e protezione;
- 3** bisogni di appartenenza (affetto, identificazione);

- 4** bisogni di stima, di prestigio, di successo;
- 5** bisogni di realizzazione di sé (realizzando la propria identità e le proprie aspettative e occupando una posizione soddisfacente nel gruppo sociale).

Pertanto per bisogno si intende la mancanza di qualcosa che sia indispensabile o anche solo opportuna, o di cui si senta il desiderio. La risposta ai bisogni è più efficace quando è il risultato di un lavoro di rete con istituzioni, associazioni ed enti presenti sul territorio.



La piramide dei bisogni Maslow (1954)

-  Bisogni primari
-  Bisogni sociali
-  Bisogni del sé

I diritti delle persone senza dimora

“Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti” (art.1 Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo, Assemblea Generale delle Nazioni Unite, Parigi 10 dicembre 1948).

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese” (Art.1 della Costituzione della Repubblica Italiana).

*“Le persone senza dimora hanno i medesimi diritti, doveri e potestà di ogni altro cittadino; l’ordinamento italiano non prevede diritti o interessi legittimi o doveri specifici per chi si trovi in condizioni di homelessness. Il problema principale non è, quindi definire quali siano i diritti delle persone senza dimora, **ma comprendere se i diritti universali di cui godono siano o meno per loro esigibili come lo sono per ogni altro cittadino**”* (dalle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta).

Non avere una casa costituisce un forte ostacolo alla realizzazione di un complesso di diritti fondamentali per la persona, i quali sono connessi al riconoscimento più in generale della “residenza”. Ci si riferisce al diritto all’assistenza sanitaria, al gratuito patrocinio, al lavoro, all’assistenza sociale, ai documenti di identità, all’iscrizione alla circoscrizione elettorale e quindi alla possibilità di votare.

Nell’ambito del riconoscimento dei diritti come base di partenza, la programmazione delle azioni ed interventi deve ispirarsi ad **obiettivi aventi ad oggetto la centralità delle persone**:

- Soddisfare i bisogni reali delle persone vulnerabili;
- Salvaguardare la dignità delle persone;
- Guardare alla persona nella sua centralità per promuovere gradi di integrazione sociali;

- Promuovere interventi precoci e agganciati ai servizi territoriali;
- Interrompere la cronicizzazione della grave marginalità adulta;
- Costruzione di un percorso di inclusione.

Associazione Avvocato di strada

In data 2 marzo 2023 è stata stipulata con l'Associazione una Convenzione Nazionale che ha come obiettivo quello di promuovere, ove possibile, una sinergia nei singoli territori tesa ed implementare le attività delle due parti in favore delle Persone Senza Dimora e l'impatto concreto delle stesse attività in favore delle persone. Il Protocollo ha inoltre l'obiettivo di avviare un percorso di condivisione delle reciproche professionalità per l'identificazione e l'attuazione, ove occorra, di progetti, programmi e iniziative congiunte sul tema della grave emarginazione. Le Parti inoltre favoriranno e incentiveranno relazioni e collaborazioni a livello territoriale in linea con i contenuti e gli obiettivi del Protocollo.

L'Associazione Avvocato di strada opera senza fini di lucro nell'ambito della promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata, promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 117. Ha fra i suoi obiettivi principali anche quello di promuovere le attività di assistenza legale gratuita alle Persone Senza Dimora, sia in sede giudiziaria che in ambito stragiudiziale.

L'Associazione svolge tale attività principalmente attraverso sportelli presenti sul territorio per favorire una crescita comune delle esperienze, condividere, attraverso il confronto di esperienze, un'idea comune sugli obiettivi e le modalità di intervento del progetto Avvocato di strada, riflettere sulle caratteristiche e sui cambiamenti del contesto sociale, favorire lo scambio di informazioni tra gli operatori di territori diversi per migliorarne le competenze e renderle più specifiche ed adatte alle diverse realtà.

www.avocatodistrada.it

I Servizi

Unità di strada (UDS)

L'Unità di Strada è un servizio mobile che **consente di avvicinare, nei luoghi da loro frequentati, determinate tipologie di persone a rischio**, offrendo loro una gamma di interventi anche a chi non sa esprimere una richiesta di aiuto o non è consapevole del bisogno.

Nell'ambito degli interventi finalizzati al contrasto e alla prevenzione della marginalità estrema, **le unità di strada sono tra i servizi più diffusi anche in Croce Rossa** e svolgono funzioni di prossimità sul territorio, con azioni di informazione, sensibilizzazione e riduzione dei rischi legati alla vita "di strada", oltre che interventi di riduzione del danno.

I servizi di strada sono spesso il primo, e a volte l'unico, contatto che le persone senza dimora hanno con il mondo dei servizi. La loro funzione pertanto non si limita a un compito soltanto assistenziale ma anche di orientamento. Un buon approccio in strada è il più delle volte decisivo per l'accessibilità al sistema territoriale di servizi.



Modalità operative

Per lo svolgimento del servizio di UdS si consiglia di operare con una squadra composta da un numero minimo adeguato di operatori rispetto al contesto.

Si consiglia di avere un equipaggio con le seguenti qualifiche/ruoli:

- un autista
- un capo squadra/turno
- un volontario con qualifica OSG
- un volontario con qualifica OS.PSD
- un operatore HACCP² in caso di preparazioni e somministrazione alimentari (in osservanza alla normativa territoriale di pertinenza)

Raccomandazioni

per garantire la sicurezza dell'equipaggio:

- I volontari devono indossare uniforme completa come da regolamento CRI e come da D.Lgs 81/08 e indossare DPI.
- nessun operatore deve rimanere solo;
- è opportuno formare squadre miste per genere;
- è consigliabile la presenza di un solo tirocinante;
- può partecipare un solo minorenni se autorizzato per lo specifico servizio dagli esercenti la patria potestà.

È assolutamente inopportuno fotografare e fotografarsi durante lo svolgimento del servizio e poi pubblicare le stesse foto sui social ai fini del rispetto e della tutela della privacy delle persone incontrate.

² HACCP (acronimo dall'inglese Hazard Analysis and Critical Control Points, traducibile in sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici) è un insieme di procedure, mirate a garantire la salubrità degli alimenti, basate sulla prevenzione anziché l'analisi del prodotto finito.

È necessario prevedere:

- momenti di confronto tra gli operatori: uno all'inizio del turno per lo scambio di informazioni e uno a fine servizio per condividere l'esperienza fatta e cercare di comprendere azioni e reazioni dei volontari.
- Predisporre un Itinerario da aggiornare ad ogni uscita
- Indicazioni per la gestione di eventuali segnalazioni di minori non accompagnati, o persone in gravi situazioni di vulnerabilità o a rischio per la propria o altrui incolumità (persone vittime di violenza, persone in stato agitazione psicomotoria).

Preparazione del materiale

Il materiale che viene distribuito in strada deve essere conservato all'interno di un apposito magazzino curato nella gestione amministrativa, la conservazione e lo stoccaggio, rispettando le normative vigenti.

I generi materiali per la distribuzione in strada sono i seguenti:

- **Alimenti:** possono essere **generi confezionati** e/o **alimenti freschi raccolti** attraverso il finanziamento dell'Unione Europea, delle raccolte alimentari e dell'inventudoe conservati ai sensi della normativa vigente in materia. (vedi linee guida CRI gestione dei magazzini e degli alimenti 2023)
- **Indumenti, coperte, sacchi a pelo***
- **Prodotti per l'igiene**
- Zaino base di primo soccorso come previsto dalla normativa vigente CRI e DAE
- **Altri materiali**

In generale i materiali erogati - seppur non il fine ultimo del servizio - possono rappresentare delle modalità di aggancio per instaurare una relazione e far avvicinare gli utenti ai servizi territoriali.

Fase 1 - Prima dell'uscita

Il caposquadra, in sinergia con tutti i membri della squadra, ha il compito di: redigere un diario di bordo o di identificare un componente della squadra che si occupi della reportistica.

Fase 2 - Attività in strada

Con gli utenti è importante adottare la seguente condotta:

- Qualificarsi e presentarsi;
- Avvicinarsi con rispetto;
- Non svegliare le persone che dormono salvo casi eccezionali (es. segnalazioni mediche);
- Allontanarsi se non desiderati, rispettando la volontà della persona.
- Offrire generi alimentari, coperte, indumenti, generi di conforto, se richiesti;
- Prestare primo soccorso o **se è necessario chiamare il numero unico per l'emergenza**;
- Non promettere MAI ciò che non possiamo mantenere e ciò che non ci compete;
- Sarebbe opportuno dotarsi di volantini da distribuirsi alle persone senza dimora, contenenti l'elenco aggiornato dei servizi territoriali.

Fase 3 - Ritorno in sede: sistemazione, reportistica, valutazione

Il rientro in sede è un momento importante di riordino, aggiornamento e confronto.

Sono pertanto da prevedere le seguenti azioni:

- La squadra si confronta sull'attività svolta;
- Pulizia e riordino del mezzo e la compilazione del foglio di viaggio;
- Riordino dei locali;
- Il responsabile di turno si accerta che tutto il materiale venga riposto in maniera da facilitare il servizio successivo.

Reportistica

Diario di bordo

Il diario di bordo è un documento da compilarsi durante lo svolgimento del servizio, o al termine, suddiviso in varie sezioni contenenti:

- Data, ora di partenza e di arrivo;
- Nominativi dell'autista, del responsabile del giro, dei componenti l'equipaggio e delle persone incontrate;
- Segnalazioni utili per i percorsi successivi e tappe effettuate;
- Materiale distribuito, note o richieste;
- Informazioni socio-sanitarie condivise dagli utenti (se non riservate e confidenziali);
- Segnalazione dell'eventuale esaurimento di alimenti e materiale utilizzato al responsabile dell'attività.

Modulo di monitoraggio periodico

Periodicamente nel modulo di monitoraggio saranno raccolti i dati relativi allo svolgimento del servizio, intesi come

numero di persone incontrate, sesso, nazionalità, età, materiale distribuito, etc., in modo da disporre di un resoconto dell'attività svolta. Qualora il comitato utilizzi modulistica integrata di rete, si raccomanda comunque di conservare uno storico dei dati al fine di rilevazione statistica correlata alle attività e progettualità sociali locali e nazionali.

Report annuale

Si tratta di un documento che conterrà i dati relativi a tutto l'anno di attività.

Oltre ad una sintetica descrizione del servizio, conterrà tutti i dati statistici raccolti durante l'anno che saranno utili per la programmazione futura e per cercare di ottimizzare risorse e migliorare le azioni.

La raccolta dei dati relativa alle attività rivolte ai senza dimora costituirà uno strumento prezioso di monitoraggio a livello nazionale.

Solo grazie all'elaborazione dei dati raccolti si potranno analizzare costantemente i bisogni, programmare le future attività, rimodulare modalità di intervento, costruire best practices.

Si auspica che nell'immediato futuro si possa realizzare una raccolta dati informatizzata su tutto il territorio nazionale che possa essere strumento per "fotografare" il fenomeno delle nuove povertà e grave marginalità adulta in maniera puntuale ed omogenea.

Attività di supervisione

La condivisione delle esperienze, l'esternazione ed il confronto contribuiranno alla crescita del gruppo di lavoro e dei singoli, puntando quindi al miglioramento del servizio e alla qualità dell'intervento. In quest'ottica è indispensabile organizzare anche degli incontri periodici rivolti a tutti gli operatori.

La definizione della cadenza e delle modalità degli incontri è demandata ad ogni unità CRI in base all'organizzazione interna, al numero di operatori coinvolti e al numero dei servizi prestati.

La conduzione degli incontri deve essere affidata ad un operatore esperto e svolgersi alla presenza di un moderatore. Periodicamente, per migliorare le competenze psicosociali dei volontari, è fortemente consigliato attivare lo psicologo.

Questa figura può proporre momenti di supervisione e/o laboratori esperienziali per migliorare le dinamiche di gruppo, rafforzare il senso di appartenenza alla squadra, proporre strategie di coping per gestire lo stress ed elaborare l'impatto emotivo dell'attività con persone senza dimora.

Per favorire l'ingresso di nuovi operatori nell'attività è auspicabile prevedere dei momenti di incontro all'interno del Comitato per presentare il servizio, evidenziare l'impegno richiesto e la necessità di formazione.



Strutture per l'accoglienza notturna (dormitori)

Sono allestite in forma temporanea o continuativa, spesso in funzione delle condizioni metereologiche, attraverso i cosiddetti piani freddo e caldo, **ciascuna di esse ha modalità di gestione proprie e autonome in base alle disponibilità di risorse ed esigenze organizzative e possono offrire:**

- accoglienza e riparo notturno
- servizio doccia e servizi igienico - sanitari
- fornitura di prodotti per l'igiene personale

Altri servizi possono essere:

- servizio lavanderia e asciugatura degli indumenti con utilizzo regolamentato all'interno della struttura
- distribuzione di biancheria intima pulita e di capi di vestiario, secondo esigenza
- deposito bagagli e custodia degli effetti personali

È fondamentale adottare con le persone assistite le medesime norme di condotta e comportamento citate nel paragrafo dedicato al servizio di Unità di Strada.

Si raccomanda di:

- garantire degli spazi il più possibile confortevoli e rispettosi della privacy idonei per evitare la promiscuità
- in caso di fragilità sanitarie coordinarsi con i servizi sanitari territoriali per una più idonea collocazione.
- mantenere una comunicazione continua ed efficace tra la struttura e tutti gli altri servizi territoriali.

- responsabilizzare gli ospiti della struttura coinvolgendoli
- nel maggior numero di attività relative alla pulizia e cura della struttura;
- curare la relazione con il contesto sociale ambientale in cui la struttura è inserita per sensibilizzare e mediare eventuali conflitti rendendo meno stigmatizzante l'accesso alla struttura stessa.

Mensa

Le Mense sono preposte alla soddisfazione del bisogno primario dell'alimentazione anche se l'obiettivo finale deve sempre essere quello della promozione della persona. Il pasto deve essere l'occasione per stabilire con gli ospiti un rapporto, un mezzo che ci permette di entrare in relazione con le persone, creare con loro un legame e capirne i bisogni. Le Mense devono offrire un ambiente dignitoso e di solito sono organizzate con linea self-service. Il materiale occorrente al consumo del pasto (posate, bicchieri, piatti) è del tipo "usa e getta" al fine di una maggiore efficienza e garanzia igienica.

Bagni/Docce

Tale attività può essere svolta in dei locali idonei oppure si può pensare ad un'unità igienica mobile (camper). Deve essere prevista la distribuzione di kit contenenti tutto l'occorrente per l'igiene personale nonché asciugamani usa e getta.

Care point

Il Care Point della Croce Rossa Italiana ha l'obiettivo di essere un punto di riferimento per le persone senza dimora dove ricevere attenzioni e risposte. Offre, infatti, informazioni relative ai servizi territoriali di assistenza sanitaria, legale e di alfabetizzazione gestiti dalla CRI o da altri Enti e

Associazioni. È particolarmente efficace se aperto in prossimità di stazioni ferroviarie o luoghi di grande transito. Può avere una durata limitata nel tempo, può essere collocato all'interno di una struttura permanente o temporanea (es. gazebo, tensostruttura, etc.)

Offre, quindi, i seguenti servizi:

- Orientamento ai servizi territoriali di assistenza sanitaria, legale e psicosociale
- Distribuzione di beni come kit igienici e vestiario
- Servizio di Restoring Family Links³

Sportello sociale

Lo Sportello Sociale CRI è il “Punto Unico di Accesso” ai servizi sociali e socio-sanitari forniti dall'Associazione di Croce Rossa Italiana. In concreto, gli obiettivi di uno Sportello Sociale sono su due livelli:

- un primo livello di accoglienza e ascolto, finalizzato alla creazione di una relazione di aiuto e all'emersione di necessità, anche non espresse, nonché di risposta ai bisogni primari, attuata anche attraverso la distribuzione di viveri e beni di prima necessità e l'offerta di accompagnamento e assistenza domiciliare;
- un secondo livello di orientamento, facilitazione dell'accesso ai servizi presenti sul territorio, supporto nel percorso di auto-aiuto e potenziamento delle risorse e delle capacità individuali.

Lo scopo è e resta sempre quello di perseguire la tutela della dignità della persona in situazioni di disagio e contribuire in un'ottica di rete multidisciplinare di intervento alla

³ Il servizio di Restoring Family Links grazie alla rete Nazionale e Internazionale della Croce Rossa e alla collaborazione con le Istituzioni, aiuta a mantenere o ristabilire i contatti con le famiglie d'origine o a riunire nuclei familiari separati nel corso del viaggio.

costruzione di progetti personalizzati di intervento.

Nel caso delle persone senza dimora attivare ogni sinergia con gli altri servizi dedicati per fornire informazioni sulle strutture sociali e sanitarie e sulle modalità di reperimento dei documenti (es. per gli stranieri irregolari tessera STP/ENI) necessari per l'accesso ai diritti esigibili come residenza, prestazioni previdenziali ed assistenziali ecc. e alle cure mediche essenziali e urgenti.

Ambulatorio solidale

È importante progettare e realizzare servizi dedicati alla tutela della salute al fine di attenuare i disagi derivanti da barriere come l'iscrizione al SSN con conseguente assegnazione del medico di base, mancanza di informazioni corrette e conoscenza dei propri diritti.

I servizi attivabili sono:

- Unità di strada sanitaria
- Ambulatorio a bassa soglia
- Ambulatorio Mobile

Housing first

La premessa sostanziale all'avvio di questo tipo di modello di intervento è il riconoscimento della dimora come diritto umano di base.

L' Housing First (HF) è un modello di intervento basato sull'inserimento in appartamenti indipendenti di persone senza dimora allo scopo di favorire percorsi di benessere e integrazione sociale. I progetti HF, come indicato nelle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta (2015), non pongono vincoli di tempo nella presa in carico della persona, ma questa è correlata al tipo di destinatari, all'intensità del lavoro sociale necessario e infine alla sostenibilità legata alle risorse disponibili.

I percorsi abitativi devono dunque essere indipendenti da un limite rigido temporale e devono prevedere un coinvolgimento della comunità tutta.

SCHEDA PNRR

opportunità di finanziamento per i Comitati

La missione 5 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è intitolata “Inclusione e coesione” e reca, al suo interno la componente 2 dedicata a “infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore”, la quale ha come obiettivo quello di: *“migliorare il sistema di protezione e le azioni di inclusione a favore di persone in condizioni di estrema emarginazione (es. persone senza dimora) e di deprivazione abitativa attraverso una più ampia offerta di strutture e servizi anche temporanei”*.

Tra gli investimenti previsto dalla missione 5, componente 2, è presente l’investimento 1.3 dedicato a **Housing temporaneo e stazioni di posta**. L’obiettivo dell’investimento è quello di aiutare le persone senza dimora ad accedere ad una sistemazione temporanea, in appartamenti per piccoli gruppi o famiglie, altresì offrendo servizi integrati volti a promuovere l’autonomia e l’integrazione sociale. L’investimento si articola in due categorie di interventi: (i) Housing temporaneo, in cui i Comuni, singoli o in associazione, metteranno a disposizione appartamenti per singoli, piccoli gruppi o famiglie fino a 24 mesi e attiveranno progetti personalizzati per singola persona/famiglia al fine di attuare programmi di sviluppo della crescita personale e aiutarli a raggiungere un maggiore grado di autonomia; (ii)

Stazioni di posta, ovvero centri che offriranno, oltre a un’accolgenza notturna limitata, ulteriori servizi quali servizi quali servizi sanitari, ristorazione, orientamento al lavoro, distribuzione di beni alimentari ecc. Nelle attività saranno coinvolte le associazioni di volontariato, specializzate nei

servizi sociali, attraverso una stretta collaborazione con le pubbliche amministrazioni. Inoltre, il progetto prevede azioni incentrate sull'inserimento lavorativo, con il supporto anche dei Centri per l'Impiego, con lo scopo di raggiungere una più ampia inclusione sociale (fonte PNRR).

Il PNRR viene attuato, prevalentemente, dagli enti locali (Regioni, Comuni), ma il ruolo del terzo settore e fortemente valorizzato, soprattutto in questa missione, per cui è importante per i Comitati curare la relazione con le Istituzioni di riferimento per collaborare nella progettazione e nella gestione di progetti descritti.



Formazione

Il Volontario deve essere in grado di relazionarsi e rispondere al meglio alle esigenze e alle richieste di coloro con i quali viene a contatto e per raggiungere questo obiettivo è fondamentale un **impegno formativo continuo** che permetta di accrescere le competenze.

Il corso per Operatore Sociale specializzato in Persone senza Dimora intende quindi formare volontari che, in linea con gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, siano in grado di acquisire nozioni e strumenti idonei ad avvicinare ed accogliere le persone senza dimora e supportarle nel percorso di empowerment. Il corso è da considerarsi come corso di secondo livello. L'accesso al corso sarà possibile solo per i volontari in possesso della qualifica di OSG. È auspicabile che il Comitato organizzi e proponga giornate informative e/o workshop di approfondimento su questa tematica e quelle correlate.



Fonti

www.lavoro.gov.it “Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia” - Ministero del lavoro e delle politiche sociali - novembre 2015;

www.lavoro.gov.it “Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021-2023” - Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

<https://ec.europa.eu> Lisbon Declaration on the European Platform on Combating Homelessness - Le istituzioni europee, i governi dell'UE e la società civile si sono per la prima volta impegnati a lavorare assieme nella lotta contro la mancanza di una fissa dimora – 2021 Portogallo EU;

www.fiopsd.org Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) è un'associazione che persegue finalità di solidarietà sociale nell'ambito della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora; il suo Osservatorio è una importante fonte di formazioni sul tema;

www.feantsa.org Federazione Europea delle Organizzazioni Nazionali che Lavorano con i Senzatetto (FEANTSA) ONG europea che si occupa esclusivamente della lotta contro i senzatetto. Il suo obiettivo finale è porre fine ai senzatetto in Europa;

www.welforum.it Osservatorio nazionale sulle politiche sociali - Strumento di lavoro sui temi del welfare sociale – Vedere in particolare la Sezione Povertà e disuguaglianze;

<https://redcross.eu> “Red Cross Approach: Combatting Homelessness in Europe” - Red Cross EU Office - November 2021.

Ringraziamenti

Si ringrazia il Delegato Tecnico Nazionale all’Inclusione Sociale **Stefano Tangredi** e i Volontari del Gruppo di Lavoro Tecnico Operativo, designati dai Comitati Regionali, che hanno collaborato per la realizzazione delle presenti Linee Guida:

Monica Agnoli (Emilia Romagna)
Grazia Bernardini (Lazio)
Antonio Bonagura (Veneto)
Marisa Campese (Abruzzo)
Elena Cozma (Piemonte)
Tommaso del Cuore (Puglia)
Luca Guarnieri (Lombardia)
Nicolina Ladaga’ (Basilicata)
Lucia Mussolin (Veneto)
Carlo Negri (Campania)
Francesca Nicolai (Lazio)
Marcella Pompili (Umbria)
Orazio Ragonesi (Liguria)
Bianca Sarri (Toscana)
Francesco Seguro (Sardegna)
Santa Sicali (Sicilia)
Martina Zanin (Friuli Venezia Giulia).

Si ringrazia l’U.O. Inclusione Sociale, per il coordinamento del Gruppo di Lavoro e il supporto alla redazione del testo.



Croce Rossa Italiana

