

## ORDINANZA PRESIDENZIALE

0285 - 15  
N. DEL 02 DIC. 2015

### IL PRESIDENTE NAZIONALE

- VISTO** lo Statuto dell'Associazione Italiana della Croce Rossa emanato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 97 del 6 maggio 2005 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 131 dell'8 giugno 2005;
- VISTO** il Decreto Legislativo 28 settembre 2012, n.178 di riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n.183;
- VISTA** l'art. 3, comma 1, lettera c del D.Lgs 28 settembre 2012, n. 178 di riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa;
- VISTA** l'O.C. n. 78 dell'8 febbraio 2013 relativa all'insediamento del Presidente Nazionale della Croce Rossa Italiana e delle Vice Presidenti Nazionali della Croce Rossa Italiana;
- VISTO** il Regolamento dei Volontari della Croce Rossa Italiana, approvato con l'O.C. del 3 dicembre 2012, n. 567/12, modificato con O.P. 411/13 del 7 novembre 2013;
- VISTA** l'O.P. n. 11/13 del 22 febbraio 2013 di nomina dei Delegati Tecnici Nazionali delle Aree I, II, III, IV, V e VI;
- PRESO ATTO** che le strategie 2020 della Federazione internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa pongono al punto II quale obiettivo strategico: «Favoriamo il supporto e l'inclusione sociale»;
- VISTO** l'Accordo stipulato in data 31.01.2014 tra la C.R.I e Land Rover Global relativamente all'attività progettuale, sviluppata con Land Rover Italia, denominata "Strade della Solidarietà" e a favore delle persone senza dimora;
- VISTA** la nota cri/cc/0038887/15 del 22 maggio 2015 di istituzione e nomina dei membri del "Gruppo nazionale di lavoro per le iniziative rivolte alle persone senza dimora" finalizzato alla elaborazione di linee guida e di percorsi di formazione e approfondimento in supporto agli operatori sul territorio;
- VISTA** la nota del 27 ottobre 2015 con la quale il Delegato Tecnico Nazionale dell'Area II, D.ssa Maria Clotilde GORIA, ha trasmesso al Presidente Nazionale il testo licenziato dal succitato Gruppo nazionale di lavoro recante le "Linee Guida sulle attività svolte a favore delle persone senza dimora 2015" e del pertinente percorso formativo dei volontari impegnati in questo settore di intervento;
- PRESO ATTO** che le Linee Guida redatte dal D.T.N dell'Area II e dal Gruppo di lavoro incaricato rispondono alle esigenze operative della Croce Rossa Italiana e sono coerenti con gli obiettivi specifici dell'Area;
- PRESO ATTO** del Promemoria del 10 novembre 2015 a firma congiunta del Dirigente del Servizio Rapporti con il Volontariato e del Capo Dipartimento delle Attività Socio - Sanitarie e delle Operazioni in Emergenza e Volontariato;

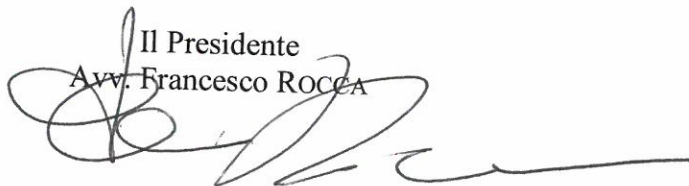


## DETERMINA

per quanto espresso in premessa e su proposta del DTN Area II, D.ssa Maria Clotilde GORIA:

- di approvare e rendere immediatamente esecutivo, il regolamento nazionale della Croce Rossa Italiana denominato: Linee guida sulle attività svolte a favore delle persone senza dimora 2015 e Corso di secondo livello Operatore Specializzato Persone Senza Dimora (costituito da n. 43 pag.) il cui scopo è quello di migliorare la qualità dell'azione dei volontari che si occupano delle vulnerabilità estreme, nonché di definire un percorso di formazione di tutti gli operatori che svolgono attività in questo settore.
- di dare mandato al Servizio Rapporti con il Volontariato di trasmettere la presente Ordinanza con le suddette Linee Guida ai Comitati Regionali della C.R.I. al fine di una capillare diffusione all'articolazione periferica;
- di dare mandato al D.T.N. Area II, Dr.ssa Maria Clotilde GORIA, di inviare con successiva nota esplicativa ai Delegati Tecnici Regionali dell'Area II tutte le indicazioni e le procedure necessarie all'attivazione dei Corsi sul territorio nazionale, i cui costi saranno ricompresi nell'ambito delle risorse assegnate al medesimo D.T.N.

Il Presidente  
Avv. Francesco ROCCA



Il presente provvedimento è conforme  
al D.P.R. n. 97 del 2003 e non comporta oneri.

Il Dirigente  
del Servizio Economico-Finanziario  
(D.ssa Patrizia DE LUCA)

*Patrizia De Luca*  
*De Luca*

0285-15

02 DIC. 2015



Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

**LINEE GUIDA**  
**PER LE ATTIVITA' RIVOLTE ALLE**  
**PERSONE SENZA DIMORA**  
**ANNO 2015**



Il Delegato Tecnico Nazionale Area 2  
(D.ssa Maria Clotilde Gilardi Gorla)

02 85 - 15 02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>1. LE PERSONE SENZA DIMORA</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>2. L'INTERVENTO CON LE PERSONE SENZA DIMORA</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>3. OPERARE A FAVORE DELLE PERSONE SENZA DIMORA</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>4. AVVIARE IL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE</b>	<b>Pag. 24</b>
<b>6. IL SISTEMA INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI</b>	<b>Pag. 27</b>
<b>7. IL FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 30</b>
<b>8. LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI</b>	<b>Pag. 32</b>
<b>APPENDICE</b>	<b>Pag. 37</b>

02 85 - 15 02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### PREMESSA

La Croce Rossa Italiana è, da oltre 150 anni, impegnata a realizzare programmi e a svolgere attività in favore delle persone più vulnerabili che ricevono un aiuto diretto, personale, disinteressato e gratuito, sia in tempo di pace che di conflitto.

Alla base della Croce Rossa Italiana vi è una rete capillare di unità territoriali che vogliono "fare di più, fare meglio ed ottenere un maggiore impatto", operando in maniera trasparente nei confronti dei beneficiari e fornendo servizi affidabili, concepiti all'interno di un piano strategico basato sull'analisi dei bisogni e delle vulnerabilità della comunità alla quale rivolgono il loro operato, e tenendo in considerazione le capacità e le risorse che possono essere ottenute in maniera sostenibile.

L'attuale crisi economica ha avuto, tra l'altro, un'ampia ripercussione sul welfare sociale, inteso come l'insieme di servizi e prestazioni rivolti alle persone in difficoltà e alle fasce più vulnerabili della popolazione, ed è in questo contesto che la Croce Rossa Italiana ha assunto, insieme ad altre forze del volontariato, un ruolo chiave nel cercare di dare risposte mirate al fine di assicurare i diritti delle persone socialmente vulnerabili.

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

Le indicazioni contenute nel presente documento si rifanno agli Obiettivi strategici 2020 della Croce Rossa Italiana, formulati in linea con la Strategia 2020 della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e sono basati sull'analisi delle necessità e delle vulnerabilità delle comunità che quotidianamente serviamo e sono ispirati ai nostri Principi Fondamentali e Valori Umanitari.

0285 - 15 02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### INTRODUZIONE

La revisione delle Linee guida 2012 sulle attività svolte a favore delle persone senza dimora (PSD) è stata realizzata con l'obiettivo di migliorare uno strumento di supporto atto a contribuire allo sviluppo della qualità dell'azione dei volontari che si occupano delle vulnerabilità estreme, nonché per definire un percorso di formazione di secondo livello dei volontari CRI che operano in questo settore.

Tale lavoro è stato possibile grazie al sostegno e alla fruttuosa partnership con Land Rover il cui carattere innovativo risiede proprio nel fatto che, a fronte di un numero di senza dimora in Italia persino più elevato di quello registrato in altri Paesi, le iniziative umanitarie e i progetti sociali dedicati a tale tipologia di beneficiari sono estremamente limitati.

In particolare il progetto sviluppato con Land Rover Italia denominato "*Strade della Solidarietà*" ha come obiettivi:

- la creazione di un sistema di coordinamento nazionale che raccolga reportistica, feedback servizio, case studies, detti le linee guida e garantisca un modus operandi condiviso;
- la costituzione di corsi di formazione a livello nazionale rivolti a volontari CRI;
- estendere l'attività nelle principali città italiane beneficiando delle buone prassi già sviluppate.

La Croce Rossa Italiana ha pertanto istituito un *Gruppo nazionale di lavoro per le iniziative rivolte alle persone senza dimora* al fine di coordinare le attività di tale settore, predisporre l'aggiornamento delle Linee Guida e del percorso formativo dei volontari impegnati in questo settore di intervento.

Con il presente lavoro si è inteso migliorare e uniformare gli interventi volti a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale rafforzando la cultura del servizio volontario e della partecipazione attiva anche adattando ogni azione all'evoluzione dei bisogni delle persone vulnerabili attraverso una formazione continua.







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

Ogni programma di intervento sociale, oltre alla progettazione e realizzazione di una serie di servizi, deve individuare ed attuare tutti i cambiamenti ritenuti necessari a produrre gli esiti attesi.

Occorre quindi governare i processi definendo e attuando un piano d'azione che consenta di porre in essere in modo coordinato e controllato tutte le attività finalizzate sia all'adeguamento dell'organizzazione interna, sia alla comunicazione e informazione pubblica (accountability) sia, soprattutto, alla tutela degli utenti finali destinatari delle azioni programmate.

Le presenti Linee guida, composte di otto capitoli, affrontano in particolare gli argomenti riguardanti le varie fasi dei servizi a favore delle PSD, fornendo oltre ai necessari riferimenti teorici, soprattutto le metodologie ritenute più efficaci, le indicazioni e gli strumenti operativi atti a facilitare lo svolgimento delle specifiche attività.

In appendice sono inoltre riportati alcuni esempi di reportistica da utilizzare nello svolgimento del servizio.

In particolare gli argomenti contemplati dalle predette Linee guida definiscono:

- un quadro di riferimento sul tema dell'assistenza ai soggetti senza dimora, basato anche su un lavoro comune svolto in collaborazione con la Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora - fio.PSD;
- modelli e processi per la composizione degli organici delle Unità di Strada;
- elementi che concorrono alla definizione della struttura organizzativa dei Comitati impiegati nel settore;
- metodi applicativi di intervento, aventi lo scopo di fornire indicazioni concrete, pragmatiche ed immediatamente applicabili, sia per i volontari, sia per i Comitati CRI.
- percorso formativo di II livello dei volontari impegnati in questo settore di intervento.

02 85 - 15 02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 1. LE PERSONE SENZA DIMORA

L'indagine sulle organizzazioni e sui servizi alle persone senza dimora, condotta tra il 2010 e il 2011 e realizzata a seguito di una convenzione tra l'Istat, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, la Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (fio.PSD) e la Caritas italiana, ha permesso di stimare il numero di persone senza dimora nel nostro Paese in oltre 47.000 unità, di cui l'86.9% uomini, in maggioranza aventi meno di 45 anni. Essere senza dimora, nella maggior parte dei casi, è la diretta conseguenza di più fattori come l'aver perso un lavoro stabile, l'essersi separato dal coniuge e/o dai figli e il trovarsi in cattive condizioni di salute.

Nella ricerca, una persona è considerata senza dimora quando 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.

"La condizione dei senza dimora è caratterizzata da: multifattorialità (presenza contemporanea di una pluralità di bisogni e problemi, come la cronicità delle malattie, la tossicodipendenza o l'alcoolismo, l'isolamento dalle reti familiari e sociali); la progressività del percorso emarginante (le condizioni di disagio interagiscono, si consolidano e si aggravano divenendo un processo di cronicizzazione che si autoalimenta); l'esclusione dalle prestazioni di welfare (particolari difficoltà nel trovare accoglienza e risposte appropriate presso i servizi istituzionali a causa delle barriere di accesso); la difficoltà nello strutturare e nel mantenere relazioni significative (si vivono le relazioni come funzionali alla sopravvivenza oppure caratterizzandole per una loro intrinseca superficialità)". (\*1)

La Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) suggerisce che il termine 'persone senza dimora' debba contenere quattro aspetti che "si integrano e si autoalimentano":

- presenza contemporanea di bisogni e problemi diversi, che definiscano un disagio complesso a carattere multi-dimensionale;

(\* 1) Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale Anni 2011 - 2012.





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- processo di cronicizzazione tale da rendere nel tempo la persona non più in grado di contrastare validamente il processo di esclusione sociale in modo autonomo;
- difficoltà nel trovare accoglienza e risposte appropriate nei servizi istituzionali per le barriere di accesso ai servizi;
- difficoltà per la persona a strutturare e mantenere relazioni significative.

E' possibile quindi definire una persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale, portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme.

È necessario non confondere i 'senza tetto' con le persone 'senza dimora'. Con il termine senza tetto si fa riferimento alla mancanza di una casa, intesa nel senso fisico del termine. Per senza dimora si intende invece la mancanza di un ambiente di vita, di "un luogo privilegiato di riproduzione del sé e di sviluppo di relazioni affettive" (Nanni, 1998), ovvero un ambiente per la propria identità personale. Il termine "dimora" vuole evocare l'insieme di significati psicologici e culturali legati all'esperienza dell'abitare e non soltanto alla realtà fisica e tangibile della casa come edificio. Senza dimora non vuol dire soltanto senza casa ma anche essere senza ambiente di vita, di legami, di interessi personali e di salute.

Inoltre, alla luce delle nuove conoscenze socioculturali, il concetto di salute si è ampliato coinvolgendo altri aspetti importanti della vita dell'individuo. Per salute non si intende più la sopravvivenza fisica o l'assenza di malattia ma tutto ciò che in qualche modo interagisce in senso positivo o negativo con la vita dell'essere umano come: gli aspetti psicologici e mentali, le condizioni ambientali e abitative, la vita lavorativa, economica, sociale e culturale.

La stessa Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce il concetto di salute in una accezione più ampia quando afferma che: "La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattia e di infermità"

In Italia l'articolo 32 della Costituzione sancisce la tutela della salute come un fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e nella Legge 833 del







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

1978 accoglie i principi dell'OMS sottolineando l'importanza della prevenzione come supporto al benessere generale dell'individuo.

La conferenza di consenso europea (\* 1) sui senzatetto, tenutasi nel 2011, ha stilato delle raccomandazioni per fornire una base da cui partire per ottenere progressi costanti e sempre più efficaci sul problema dei senzatetto nell'Unione europea, in particolare nel quadro della nuova strategia Europa 2020 e della Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale.

La conferenza è giunta alla conclusione che il fenomeno dei senzatetto è un processo complesso, dinamico e variegato con vie di entrata, di uscita o "percorsi" diversi per gruppi e individui diversi e raccomanda l'adozione della classificazione ETHOS (\*2) come definizione comune dei senza dimora.

L'ETHOS ricorre agli ambiti fisici, sociali e giuridici di "casa" per creare una ampia tipologia che classifica i senzatetto in base a quattro principali situazioni abitative: senzatetto, senza casa, che vivono in alloggi insicuri, che vivono in alloggi inadeguati.

Si riporta di seguito uno schema contenente la classificazione Ethos.

(\*1) Strumento specifico per agevolare i progressi su questioni importanti laddove la mancanza di intese comuni blocca gli sviluppi politici.

(\*2) Classificazione europea sull'esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimor







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

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

L'esistenza delle persone in condizione di grave esclusione abitativa e senza dimora è uno dei principali problemi sociali affrontati dalla Strategia dell'Unione Europea di Protezione e Inclusione Sociale.

La prevenzione di questa pesante forma di disagio sociale e gli interventi per ridurre un alloggio alle persone senza dimora richiedono una conoscenza chiara dei percorsi e dei processi che conducono a questa condizione di vita; inoltre, è necessario possedere una prospettiva allargata per comprendere i tanti significati insiti nell'essere in condizione di grave esclusione abitativa o addirittura senza dimora.

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha sviluppato una classificazione sulle persone senza dimora, attraverso una griglia di indicatori che fanno riferimento alla grave esclusione abitativa; il nome di questa classificazione è ETHOS.

ETHOS parte dalla comprensione di alcuni concetti: esistono tre aree che vanno a costituire l'abitare, in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo importante fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora. Quindi per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche: avere uno spazio abitativo (o appartamento) adeguato sul quale

una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (area fisica); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate (area sociale); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (area giuridica).

L'assenza di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di grave esclusione abitativa:

- persone senza tetto
- persone prive di una casa
- persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa
- persone che vivono in condizioni abitative inadeguate.

Tutte le quattro categorie stanno comunque ad indicare l'assenza di una (vera) abitazione.

ETHOS perciò classifica le persone senza dimora e in grave marginalità in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in 13 categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema.

	Categorie operative	Situazione abitativa	Definizione Generica
SENZA TETTO	1 Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	1.1 Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa
	2 Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza
	3 Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora 3.2 Alloggi temporanei 3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata
SENZA CASA	4 Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne	Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata
	5 Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1 Alloggi temporanei/centri di accoglienza 5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
	6 Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1 Istituzioni penali (carceri) 6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura 6.3 Istituti, case famiglia e comunità per minori	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)
	7 Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane 7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati
SISTEMAZIONI IN SICUREZZA	8 Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici 8.2 Mancanza di un contratto d'affitto 8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale Occupazione abusiva di suolo/terreno
	9 Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1 Sotto sfratto esecutivo 9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove gli ordini di sfratto sono operativi Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio
	10 Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica
	SISTEMAZIONI INADEGUATE	11 Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1 Roulottes 11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie 11.3 Strutture temporanee
12 Persone che vivono in alloggi impropri		12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia
13 Persone che vivono in situazioni di estremo sovraffollamento		13.1 Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento



FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL  
Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri AISBL

194, Chaussée de Louvain ■ 1210 Brussels ■ Belgium ■ Tel.: +32 2 538 66 69 ■ Fax: +32 2 539 41 74 ■ ethos@feantsa.org ■ www.feantsa.org

IT





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 2. L'INTERVENTO CON LE PERSONE SENZA DIMORA

L'intervento nei confronti delle persone senza dimora si inserisce nell'ambito di azione dell'obiettivo strategico II della Croce Rossa Italiana (\*1) volto a favorire il supporto e l'inclusione sociale delle persone più vulnerabili, attraverso tre obiettivi specifici:

1. riduzione delle cause di vulnerabilità individuali e ambientali;
2. contribuire alla costruzione di comunità più inclusive;
3. promuovere il pieno sviluppo dell'individuo.

In particolare nelle strategie vengono individuate alcune attività quadro al fine di raggiungere tali obiettivi fra cui:

- Attività di supporto sociale volte a favorire l'accesso della persona alle risorse della comunità (ivi compreso il soddisfacimento dei bisogni primari) e politiche di supporto alla comunità (anche mediante sportelli di ascolto - aiuto per analisi dei bisogni risposte alle necessità del territorio)
- Attività rivolte alle persone senza dimora

Ciò premesso, gli interventi rivolte alle persone senza dimora devono tendere a:

#### ➤ Stabilire relazioni

In termini generali, si può affermare che, la principale finalità di una relazione di aiuto sia quella di restituire alla persona la propria autonomia e un maggiore senso di dignità e di autostima.

La persona che chiede aiuto si sente vulnerabile, insicura, guardata, giudicata e incapace di fiducia. Per porre, quindi, la persona nella condizione di sentirsi accolta, chi offre una relazione di aiuto deve essere consapevole del suo modo di comunicare attraverso coinvolgimento ed empatia nei confronti dell'utente. La relazione stabilita non deve essere vista come fine a se stessa, ma come inizio di un processo virtuoso che consenta all'utente di ritrovare il bandolo della sua esistenza, promuovendo quella risposta positiva che, a volte, porta la persona a reintegrarsi nel tessuto sociale e lavorativo.

(\*1) Il documento "Obiettivi Strategici 2020 della Croce Rossa Italiana" è stato approvato con O.C. 591/11.







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### ➤ Soddisfare i bisogni primari

Nel 1954, lo psicologo statunitense Abraham Maslow concepì il concetto di "hierarchy of needs" (gerarchia dei bisogni o necessità) per spiegare i differenti livelli di realizzazione dell'individuo.

La motivazione può essere definita come l'insieme dei fattori che stanno alla base del comportamento (agire) di una persona per il raggiungimento di uno scopo.

La motivazione dipende principalmente da due elementi:

- le competenze: ciò che l'individuo è in grado di fare;
- i valori personali: ciò che l'individuo vuole fare.

La spinta motivazionale inizia ogni volta che l'individuo avverte un bisogno. Quest'ultimo è la percezione di uno squilibrio tra la situazione attuale e una situazione desiderata. Il bisogno è quindi uno stato di insoddisfazione che spinge l'uomo a procurarsi i mezzi necessari (beni) per porvi fine o limitarlo.

Secondo l'autore, l'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 dei bisogni di Maslow i livelli concepiti sono:

- bisogni fisiologici (fame, sete, etc.);
- bisogni di salvezza, sicurezza e protezione;
- bisogni di appartenenza (affetto, identificazione);
- bisogni di stima, di prestigio, di successo;
- bisogni di realizzazione di sé (realizzando la propria identità e le proprie aspettative e occupando una posizione soddisfacente nel gruppo sociale).

I bisogni primari sono, quindi, tutti quelli la cui soddisfazione è necessaria per la sopravvivenza dell'individuo. Sono bisogni primari la fame, la sete, la necessità di dormire e, una volta soddisfatti questi, ci si può dedicare ai bisogni di ordine superiore, secondo la scala.

0285 - 15

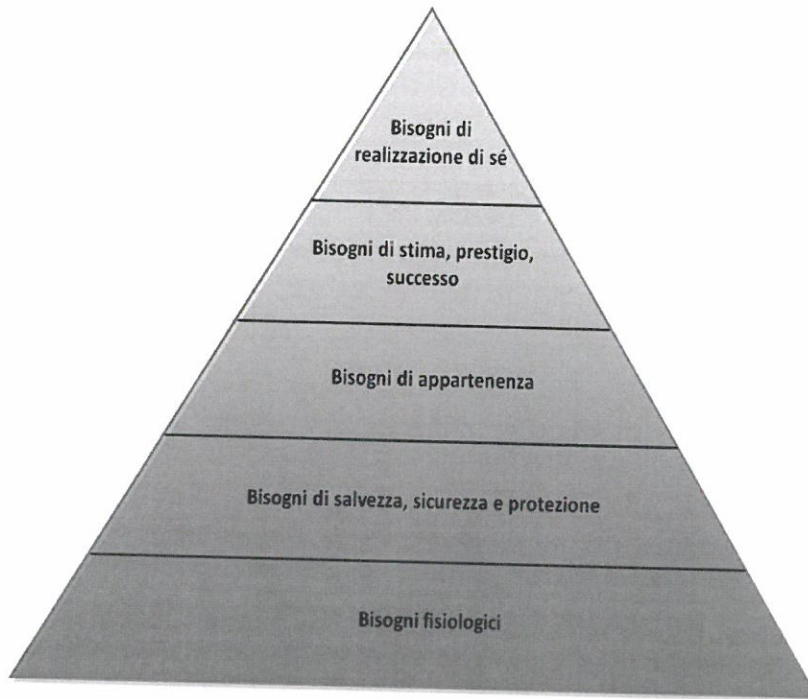
02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora



Dal punto di vista operativo, l'obiettivo è quello di cercare di soddisfare o, quantomeno, di attenuare, i disagi derivanti dall'impossibilità delle persone che trascorrono la loro esistenza in strada, di far fronte autonomamente ai bisogni primari, distribuendo, in primo luogo, coperte e cibo preconfezionato, bevande e pasti caldi. Successivamente si potranno indirizzare o, se necessario, accompagnare gli utenti verso strutture (mense e/o dormitori) in grado di offrire loro l'aiuto necessario per superare le situazioni di emergenza. Per tale motivo è consigliabile avere sempre con sé dei volantini aggiornati che illustrino i vari servizi presenti sul territorio di riferimento.





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### ➤ **Tutelare la salute fisica**

E' importante disporre sempre durante il servizio di uno zaino di primo soccorso, in modo da essere in grado di prestare un primo aiuto a chi eventualmente dovesse averne bisogno. È però fondamentale consigliare all'utente di recarsi in un luogo in cui possa essere visitato adeguatamente, segnalandogli i presidi di pronto soccorso e i diversi ambulatori ai quali accedere più agevolmente ed in maniera gratuita.

Soprattutto nei casi in cui l'accesso alle strutture medico-ospedaliere non sia garantito, è opportuno istituire, ove possibile, un'unità medico-infermieristica che sia in grado di effettuare una prima diagnosi e suggerire all'utente la possibilità di sottoporsi ad esami più approfonditi.

### ➤ **Essere "ponte"**

Gli operatori devono conoscere le modalità di accesso ai servizi sociali locali e stabilire un eventuale primo contatto con le strutture preposte quali dormitori, ambulatori ed ospedali. E' importante sensibilizzare gli utenti sull'opportunità di utilizzarli, non solo per preservare la propria condizione, ma anche per consultarsi con personale specializzato. Non tutte le persone senza dimora sono interessate ed intendono instaurare un contatto con gli assistenti sociali o con le strutture preposte: l'operatore dovrà accettare le scelte personali senza eccessive insistenze e, se richiesto o necessario, provvederà ad accompagnare l'assistito.

### ➤ **Approfondire la situazione di ogni persona**

Le persone senza dimora, come tutti, hanno esigenze personali e specifiche, anche se, data la condizione in cui vivono, è più probabile che i loro bisogni impellenti siano quelli primari, che possono essere temporaneamente soddisfatti, ma che necessitano di un intervento istituzionale per avere continuità.

In alcuni casi potrebbero avanzare richieste specifiche per altre forme di aiuto. E' quindi fondamentale instaurare un rapporto di fiducia tra la persona senza dimora e l'operatore,





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

che consenta di individuare quali esigenze possano essere soddisfatte, evitando così di creare inutili aspettative.

Attraverso gli strumenti a disposizione del servizio e possibilmente con la collaborazione delle strutture pubbliche, si potranno raccogliere informazioni riguardanti le singole persone e le loro particolari richieste.

0285 - 15

02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 3. OPERARE A FAVORE DELLE PERSONE SENZA DIMORA

Per svolgere il servizio i volontari devono avere una formazione specifica e un costante aggiornamento ed essere particolarmente motivati a svolgere il difficile compito di operare al servizio di coloro che si trovano a vivere in strada, in situazioni di alta vulnerabilità sociale.

Si richiamano di seguito alcuni principi base e caratteristiche dei volontari che operano in questo settore.

#### ➤ **Concepire il volontariato**

Come ogni intervento promosso dalla Croce Rossa, il servizio volto alle PSD intende far rispettare e proteggere la persona umana, la vita e la salute.

La legge 266/91 "Legge quadro sul volontariato" stabilisce all'Art. 1 che "La Repubblica italiana riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuato dallo Stato, dalle regioni, dalle province autonome di Trento e di Bolzano e dagli enti locali."

In sintesi i valori a cui deve attenersi il volontario sono in particolare: attenzione alla dignità personale, spirito di solidarietà, responsabilità, servizio volontario e formazione permanente.

#### ➤ **L'attenzione alla dignità della persona**

L'obiettivo del volontario e la ragione del suo agire, devono ispirarsi esclusivamente alla solidarietà sociale e all'attenzione alla persona che vive in particolari condizioni di difficoltà, e porsi come risposta ai bisogni della persona stessa. Al centro del fare volontariato vi è la dignità della persona, nel rispetto della realtà concreta e delle variabili legate al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle opinioni politiche, allo stato sociale.

Il volontario condivide il proprio tempo, le proprie capacità e le proprie energie in favore di chi soffre ed è in uno stato di bisogno, essendo inoltre consapevole che il suo operare è





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

in linea con la Costituzione Italiana e perciò comporta l'impegno "alla rimozione degli ostacoli di ordine sociale ed economico che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana" (Art. 3).

Il volontario, nel suo agire, è pertanto responsabile dell'intervento prestato.

### ➤ **Lo spirito di solidarietà**

Inteso come il farsi carico dei problemi altrui e in particolare dei soggetti vulnerabili. Impegnarsi per promuovere il bene delle persone significa impegnarsi per il bene comune, collaborare per un fattivo cambiamento sociale a difesa dei diritti di tutti per superare le discriminazioni, agire in forma attiva e diretta, proporre e progettare azioni in favore dei più emarginati finalizzate a risolverne i problemi.

### ➤ **La responsabilità**

Consiste nel farsi carico dei bisogni e nel prendersi cura delle persone nel rispetto dei principi e delle indicazioni del Movimento. Il servizio prestato deve essere qualificato e competente. Il volontario deve rispettare gli impegni presi nell'ambito della Croce Rossa Italiana ponendo attenzione alla propria salute, riconoscendo i propri limiti, facendo fronte alle frustrazioni e sapendosi confrontare con il senso di impotenza. Il volontario, per poter essere efficace, deve resistere all'idea di fare o dire qualcosa a tutti i costi, essere attento e pronto a dare risposta alla sofferenza e all'emarginazione senza false promesse.

### ➤ **Il servizio volontario**

Come sancito all'Art.2 della già citata Legge 266/91 "L'attività del volontariato non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario. Al volontario possono essere soltanto rimborsate dall'organizzazione di appartenenza le spese effettivamente sostenute per l'attività prestata, entro limiti preventivamente stabiliti dalle organizzazioni stesse."

Il servizio volontario implica quindi assenza di guadagno economico e libertà da ogni forma di potere, nonché la rinuncia a conseguenti vantaggi diretti o indiretti.

Il volontario offre il suo tempo, le sue competenze professionali, le sue attitudini relazionali, senza attesa di ricompensa diretta o indiretta, ma avendo come unico







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

obiettivo il benessere sociale delle persone senza dimora. Questo principio si applica al volontario che intende operare in loro favore, fermo restando che esistono figure professionali che svolgono queste attività in modo retribuito.

### ➤ **La formazione permanente**

Si rileva indispensabile un impegno formativo continuo che aiuti il volontario a crescere ed a saper costruire. La formazione permette di venire a conoscenza delle buone pratiche e quindi di migliorare la propria competenza tecnico-operativa, ovvero, il sapere, il saper fare e il saper essere.

Inoltre si incentiva in tal modo anche la motivazione, che costituisce il fulcro principale che permette la continuità e l'efficacia del servizio. 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.

0285 - 15

02 DIC. 2015





#### 4. AVVIARE IL SERVIZIO

Di seguito vengono forniti alcuni consigli pratici per avviare o migliorare i servizi in favore delle persone senza dimora.

##### ➤ **Mappatura del territorio**

È necessario realizzare una mappatura del territorio, prendendo contatto con i servizi locali e le altre associazioni che già svolgono attività.

Una volta identificata la rete territoriale nella quale integrarsi, è necessario verificare la reale disponibilità del numero di volontari interessati e delle possibili figure professionali che avranno ruolo di supporto.

Per garantire la buona riuscita del progetto sarà inoltre necessario identificare e coinvolgere degli sponsor, oltreché programmare e avviare corsi di formazione specifici e periodici.

##### ➤ **Preparazione Volontari**

Per avviare l'attività, il gruppo di volontari deve avere buone capacità di ascolto e di dialogo-comunicazione, capacità di osservazione e di sospensione del giudizio sulle situazioni incontrate, motivazione e propensione ad instaurare relazioni.

La conoscenza generica delle situazioni di vita delle persone senza dimora e un'attività di formazione prima di iniziare il servizio diretto, sono due condizioni che difficilmente possono non essere considerate. A tal fine sarà opportuno strutturare dei colloqui informativi per i nuovi volontari, in occasione dei quali si sottolineerà che il servizio richiede un impegno costante, la partecipazione alla formazione, nonché la presenza agli incontri di confronto con gli altri volontari coinvolti nel servizio.

Di particolare importanza risulta l'individuazione di un momento, dopo il servizio, per ritrovarsi insieme e condividere l'esperienza fatta da tutti i componenti della squadra, sentirne le reazioni e le sensazioni al fine di prevenire l'eventuale insorgere di problemi o incomprensioni, ed infine stilare un report finale del servizio.







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

Risulta opportuno prevedere un debriefing in cui discutere i fatti, cercare di comprendere azioni e reazioni, trovare strategie comuni ed efficaci per fronteggiare le situazioni che emergono nel servizio in strada e sostenersi a vicenda.

La definizione della cadenza e delle modalità di debriefing è demandata ad ogni unità CRI in base all'organizzazione interna, al numero di volontari coinvolti e al numero dei servizi prestati. La condivisione delle esperienze, l'esternazione ed il confronto di ricordi, di emozioni, di pensieri, contribuiranno alla crescita del gruppo di lavoro e dei singoli, puntando quindi al miglioramento del servizio e alla qualità dell'intervento.

La conduzione degli incontri va tenuta da un volontario esperto e, laddove se ne vedesse la necessità, potrà essere chiamato a partecipare anche un volontario psicologo SEP (Servizio Emergenza Psicologico).

Se l'organizzazione e i tempi di gestione del servizio lo permettono, ma soprattutto se durante il servizio si è verificato un episodio particolarmente difficile o emotivamente traumatico, è opportuno, dopo il servizio, o il giorno successivo, trovare qualche minuto per parlare di quello che è successo, allentare l'eventuale stress creatosi e rientrare nella quotidianità della vita di volontariato.

### ➤ Svolgere l'intervento in strada

Per Unità di Strada si intende 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.

L'Unità di Strada opera con una squadra composta da un numero variabile di volontari ma adeguato alle necessità del territorio locale. Durante l'espletamento del servizio è importante che nessun componente della squadra sia lasciato da solo ed è preferibile che siano presenti persone di entrambi i sessi, al fine di rispondere adeguatamente ad ogni tipo di circostanza che si possa presentare.

Il responsabile dell'attività di Comitato nominerà, per ogni turno, un responsabile del giro che dovrà compilare il diario di bordo, prendere le decisioni necessarie, scrivere il report finale e contattare il responsabile dell'attività in caso di dubbi o problemi.





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

In caso di necessità sarà il riferimento per le Forze dell'Ordine e/o il pronto intervento sanitario. In ogni equipaggio è consigliabile la presenza di un solo tirocinante.

### ➤ **Le procedure dell'Unità di strada (UdS)**

L'attività dell'Unità di Strada per le persone senza dimora consiste nell'intervento diretto in strada. Tuttavia, sono previste anche alcune attività collegate e alcune azioni da compiersi con regolarità.

### **FASE 1 - Preparazione**

Ai fini del riconoscimento, i volontari che si apprestano a intraprendere il servizio devono indossare la divisa C.R.I.

La squadra deve ritrovarsi almeno 30 minuti prima dell'orario di uscita o, quantomeno, un lasso di tempo compatibile con la preparazione del materiale. È ovviamente richiesta la massima puntualità da parte di tutti i componenti della squadra.

Il responsabile del turno ha il compito di riconoscere e controllare che siano presenti tutti i componenti della squadra.

#### **✚ Preparazione in sede prima dell'uscita**

Lettura dei report dei turni precedenti per verificare richieste e necessità;  
verifica del protocollo operativo: check-list del materiale di Unità di Strada e della rescue-bag e preparazione dei beni da distribuire (bevande, cibo, vestiario secondo quando riportato sulla check-list e i report precedenti.

#### **✚ Preparazione dell'automezzo**

L'autista controllerà e verificherà l'efficienza della vettura e, se le procedure del Comitato lo prevedono, compilerà la check-list.

Gli operatori si occuperanno di rifornire il veicolo del materiale di prima necessità e di quello di primo soccorso. Sarà opportuno, se è prevista la presenza anche di figure sanitarie, che il veicolo sia adeguatamente attrezzato per garantire la privacy







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

dell'assistito durante le prestazioni sanitarie o in alternativa può essere previsto l'uso di un ambulatorio mobile o di un'ambulanza.

### **Materiale da offrire in strada**

#### ▪ Alimenti

Generi confezionati e a lunga conservazione e, in caso di donazione da parte dei commercianti della zona, anche alimenti freschi preparati da pasticcerie, panifici, pizzerie, etc., da consumarsi in giornata. Nel caso specifico, prima di iniziare il turno, alcuni volontari potranno recarsi presso le attività commerciali disponibili, per il ritiro degli alimenti che andranno conservati all'interno di un apposito magazzino, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.

#### ▪ Indumenti, coperte, sacchi a pelo

Tali materiali possono essere forniti dal Comitato o da altri Enti e Aziende presenti sul territorio e dai singoli cittadini e devono essere conservati in appositi spazi all'interno del magazzino, in ambienti diversi dallo stoccaggio viveri.

#### ▪ Altri materiali richiesti dalle persone senza dimora

Detergenti, prodotti per l'igiene personale o altri, che possono essere approvvigionati a cura del Comitato attraverso donatori.

#### ▪ Zaino sanitario

Come ogni attività della Croce Rossa Italiana, insieme all'intervento di carattere socio-assistenziale, sarà opportuno considerare anche la possibilità di una attività sanitaria specifica. Pertanto è opportuno che sia sempre presente sul mezzo uno zaino di primo soccorso contenente, all'occorrenza, tutto il necessario per un primo intervento.

Tutto il materiale, conservato all'interno di un apposito magazzino, dovrà essere gestito da una persona incaricata dal responsabile dell'attività che ne curerà la gestione amministrativa, la conservazione e lo stoccaggio, rispettando le normative vigenti.





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### FASE 2 - Attività in strada

#### + Avvertenze generali

Rispetto del tracciato prestabilito occorre stabilire un percorso fisso affinché la presenza dell'Unità diventi costante e riconosciuta per tragitto e orari, rappresentando così un riferimento fisso per le persone, ferma restando la possibilità di modifiche per esigenze contingenti. Le tappe del percorso vanno seguite nell'ordine prefissato ed eventuali postazioni che fossero trovate disabitate non devono essere rimosse dal percorso senza l'autorizzazione del responsabile di attività del Comitato.

Gli autisti devono guidare il mezzo messo loro a disposizione con diligenza, ricordandosi di essere su un mezzo C.R.I. non in situazione di urgenza.

#### + Arrivo sul posto

- deve essere verificata la situazione di sicurezza;
- deve essere rispettata una linea di azione comune;
- ci si allontana solo in coppia o in gruppo, avvertendo il caposquadra.

#### + Con gli utenti è importante:

- qualificarsi e presentarsi;
- avvicinarsi con rispetto;
- porsi fisicamente allo stesso livello, inginocchiandosi se è il caso;
- se non si devono compiere medicazioni o prestazioni sanitarie, non utilizzare guanti (dare la mano alle persone con i guanti crea distanza);
- non svegliare le persone che dormono salvo caso eccezionali (es. segnalazioni mediche), ma lasciare sempre un segno del passaggio dell'Unità;
- allontanarsi se non desiderati;
- offrire generi alimentari, coperte, indumenti, generi di conforto, se richiesti;
- creare relazione e dialogare;





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- nella comunicazione, fare preferibilmente domande aperte per instaurare un dialogo, con discrezione e nel rispetto della persona;
- mantenere la neutralità;
- prestare primo soccorso se necessario;
- aggiornare il diario di bordo ad ogni tappa;
- non promettere ciò che non si può mantenere.

### FASE 3 - Sistemazione, reportistica, valutazione

#### Ritorno in sede

- La squadra si occupa di riordinare i locali, lavare e riporre i materiali utilizzati;
- il responsabile di turno si accerta che tutto il materiale sia riposto in maniera corretta;
- provvedere alla redazione del report e segnala l'eventuale esaurimento del cibo e del materiale al responsabile dell'attività che provvederà a ripristinarlo in tempo per il turno successivo;
- si effettua il debriefing sull'attività svolta con tutta la squadra.

0285 - 15

02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 5. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Come noto, un efficace sistema informativo sociale è indispensabile per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni, del sistema degli interventi e dei servizi da prestare, oltretutto per poter disporre tempestivamente di dati e le informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione degli interventi sociali.

Anche i servizi per le persone senza dimora possono rappresentare uno strumento di analisi sociale del territorio, che consenta di verificare le esigenze dei soggetti da assistere, monitorare le attività degli organismi, pianificare gli interventi ed offrire i servizi più adeguati. Risulta quindi necessario registrare ed analizzare dettagliatamente l'attività svolta.

In questo capitolo vengono riportati alcuni strumenti operativi che si potranno utilizzare per rendere più efficace la comunicazione interna ed esterna ed in particolare l'informazione sulla situazione sociale del territorio. Ogni strumento offre una risposta ad una esigenza operativa con la finalità di conseguire un obiettivo specifico.

#### Reportistica

- **Diario di bordo**: documento da compilarsi durante lo svolgimento del servizio, 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 giri successivi, tappe effettuate, materiale distribuito, note o richieste, informazioni e prestazioni sanitarie effettuate.
- **Report di intervento**: documento da compilarsi al rientro in sede da parte del responsabile del servizio, nel quale dovranno essere annotate tutte le informazioni ritenute importanti da far conoscere a chi svolge il servizio di Unità di Strada; in alternativa allo strumento cartaceo potrà essere aperta una pagina protetta da password, nella quale inserire il report della serata contenente le comunicazioni salienti, ivi compresa l'iscrizione al turno; ogni informazione viene considerata riservata e protetta da privacy.

0285 - 15  
02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- **Modulo di monitoraggio:** nel quale verranno raccolti i dati relativi allo svolgimento del servizio, intesi come numero di persone incontrate, materiale distribuito, etc., in modo da disporre di un resoconto dell'attività svolta. La tabella statistica verrà compilata estraendo i dati contenuti nel diario di bordo.
- **Report annuale:** documento che conterrà i dati relativi a tutto l'anno di attività.

Si fa presente che gli strumenti cartacei e/o informatici utilizzati devono:

- consentire la raccolta dei dati sul campo in maniera facile e veloce;
- garantire l'attendibilità dei dati in termini di sicurezza e riservatezza. La natura dei dati in oggetto richiede la loro assoluta protezione;
- trasparenza e facilità di controllo della correttezza dei dati: la raccolta delle informazioni deve essere predisposta in modo tale da rendere il più facile possibile la ricerca, l'utilizzo e la validazione dei dati, in modo da consentire agevolmente l'intervento anche a chi non ha conosciuto prima la persona senza dimora;
- storicizzazione dei dati: le successive modifiche o revisioni delle informazioni, dovute a cambiamenti della realtà osservata, devono consentire il mantenimento dei dati precedenti;
- i dati devono essere conservati in luogo sicuro per almeno tre anni.

### **Manualistica:**

- **Vademecum per il volontario:** sintetico manuale di istruzioni nel quale si spiegano le modalità di svolgimento dell'attività di Unità di Strada;
- **Carta dei Servizi :** documento che permette la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate. (vedi capitolo successivo)
- **Volantini, pieghevoli e leaflet** da distribuirsi alle persone senza dimora, e contenenti l'elenco aggiornato dei servizi erogati sul territorio: ambulatori, ospedali o centri sanitari; dormitori o centri di accoglienza, bagni e docce pubblici; mense pubbliche e centri di distribuzione viveri; sportelli legali gratuiti.





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- **Manuali linguistici** tradotti nelle lingue straniere parlate dai soggetti con maggiore presenza sul territorio di intervento;
- **Check-list del materiale d'uso**: scheda da compilare prima della partenza del servizio contenente la lista del materiale da utilizzarsi durante lo svolgimento dello stesso;
- **Modulo di censimento delle persone senza dimora**, da utilizzarsi per programmare l'intervento, per esempio all'inizio del periodo freddo;
- **Modulo di aggiornamento dell'itinerario** da utilizzarsi per dare indicazioni alle varie squadre di intervento.

### **Divulgazione e sensibilizzazione esterna**

A seguito della mappatura dei servizi del territorio, si consiglia l'adozione di una mailing-list di operatori impegnati in analoghe attività, da utilizzarsi per l'organizzazione di incontri periodici, in occasione dei quali scambiarsi dati e documentazioni, studiare casi specifici e condividere iniziative promozionali.

Potranno essere organizzate sia giornate di formazione/informazione finalizzate a scambiarsi le esperienze e le buone prassi, sia eventi per sensibilizzare la popolazione sulle problematiche delle PSD.

0285-15

02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 6. IL SISTEMA INTEGRATO DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

La Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" definisce le attività in ambito sociale come: "tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia".

Il sistema si dice integrato perché nella realizzazione delle reti di servizi coinvolge sia soggetti del pubblico che del privato.

Importante innovazione della legge è l'aver introdotto, fin dal suo primo articolo, gli organismi del terzo settore (\*1) accanto ai soggetti istituzionali, chiedendo a questi ultimi di riconoscere e di agevolare il ruolo del non profit in quanto soggetto attivo nella progettazione e nella realizzazione del sistema integrato dei servizi.

Ciò non solo perché si riconosce al terzo settore il ruolo di fornitore dei servizi sociali e di promotore del benessere sociale ma anche perché tra gli scopi del sistema integrato c'è quello della promozione della solidarietà sociale e la valorizzazione delle iniziative che partono dalla società civile.

La legge stabilisce che i privati devono essere prima autorizzati e poi eventualmente accreditati a partecipare alla rete dei servizi sociali territoriali.

L'autorizzazione è indispensabile per qualsiasi soggetto privato che voglia fornire servizi alla persona, anche se non è interessato a entrare nel circuito dell'assistenza pubblica.

Se invece vuole diventare un "fornitore di servizi" dell'amministrazione pubblica, e quindi far parte del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, oltre ad essere un ente autorizzato deve anche essere accreditato.

(\*1) Organismi non lucrativi di utilità sociale, Cooperative, Associazioni e Enti di promozione sociale, Fondazioni e Enti di patronato, Organizzazioni di volontariato e Enti riconosciuti e delle confessioni religiose.

n 285 - 15  
02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

Ai Comuni è assegnato il compito di autorizzare e di accreditare i soggetti privati sulla base di un insieme di requisiti stabiliti dalle leggi regionali.

L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accREDITAMENTO.

L'articolo 13 della L. 328 individua infatti nella **Carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce: "... i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti."

La Carta dei Servizi deve perciò permettere ai cittadini la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità.

La realizzazione di una carta dei servizi sociali costituisce uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Si riporta di seguito un esempio di **Carta dei servizi** con i principali argomenti da trattare.

0285 - 15'

02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### ESEMPIO DI CARTA DEI SERVIZI

#### *Principi ispiratori*

La presente Carta dei servizi ha come fonte d'ispirazione fondamentale, garanzia e guida delle azioni, i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità. I Principi Fondamentali sono garanti dell'azione della Croce Rossa Italiana e di ogni suo volontario e aderente.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e ha l'obiettivo di tutelare gli interessi dei cittadini.

La CRI persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio attraverso un continuo monitoraggio delle attività e adeguamento delle procedure sulla base di proposte innovative provenienti dalle diverse fonti tecniche con le quali interagisce.

#### *Denominazione del servizio*

- Tipologia ( es. Unità di Strada, Mensa, dormitorio ecc)
- Ubicazione ( Indirizzo- telefono - e mail )

#### *Criteri per l'accesso*

(chiarire chi può accedervi e quali requisiti devono possedere oppure specificare che il servizio non ha criteri di accesso e si rivolge a tutte quelle persone che sono in una condizione di disagio)

#### *Modalità di funzionamento della struttura / servizio*

(descrivere giorni, orari ecc.)

#### *Finalità e caratteristiche della struttura / servizio*

- Organizzazione attività
- Indicazione sulle prestazioni erogate
- Tariffe praticate o gratuità

#### *Personale*

- Organigramma del personale impiegato
- Codice deontologico

0285-15

02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 7. IL FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO

Le attività rivolte alle persone senza dimora, così come tutte le iniziative della Croce Rossa Italiana, richiedono un impegno economico. Oltre alle eventuali convenzioni stipulate con Enti o istituzioni pubbliche che definiscono mansioni e compensi relativi, un supporto dal settore privato (aziende, fondazioni, persone fisiche, etc.) garantisce risorse al fine di migliorare il servizio e la sua continuità.

In questo campo entra in gioco l'attività di raccolta fondi, l'insieme di iniziative necessarie a garantire la sostenibilità economica di una causa sociale e dell'organizzazione che la persegue, nonché di promuoverne lo sviluppo costante nel tempo.

Il fundraising, come sosteneva Henry Rosso, noto studioso americano, "è l'arte di insegnare alle persone la gioia di donare". Se realmente coinvolte, e se convinte dell'utilità del nostro operato, le persone non sentiranno la donazione come un evento negativo ma tutt'altro: ringrazieranno di aver dato loro questa opportunità.

Quattro azioni concrete per migliorare il fundraising rivolto al finanziamento delle attività a favore delle Persone Senza Dimora.

#### AZIONE 1 - Mappatura delle necessità e dei contatti

È importante definire quali siano le risorse necessarie per svolgere l'attività: di quali materiali ho bisogno? In che ordine di quantità? Quanto mi costa gestire i mezzi (benzina, manutenzione) per poter svolgere il servizio al meglio?

Un Comitato che opera in una città di un milione di abitanti avrà necessità ovviamente diverse da quello che opera in una città di 50.000. Inoltre, quali contatti sono già stati attivati? Ci sono aziende o persone che già ci supportano? Abbiamo dei legami con altri potenziali donatori?

0285 - 15

02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### **AZIONE 2 - Piano di fundraising**

Se il proprio Comitato, a qualsiasi livello, ha un piano di fundraising, è importante che il servizio venga inserito nei progetti da finanziare, e che, se necessario, vengano svolte per essa delle attività ad hoc. È importante che tutti gli sforzi siano approvati dai vertici del Comitato e condivisi con tutti i volontari.

### **AZIONE 3 - Le attività di raccolta**

Una volta individuati i bisogni e stabilito quali attività si è realmente in grado di svolgere, è il momento di passare alla fase di realizzazione e le possibili attività da svolgere sono molteplici. In alcuni casi, a livello nazionale, vengono svolte attività di raccolta fondi ad hoc. Un esempio è stata l'attività "Riscalda la notte" in collaborazione con Ikea: ideata a livello nazionale e svolta poi dai singoli Comitati, essa permetteva ai clienti della catena di portare in negozio una coperta da donare alla Croce Rossa Italiana, e ricevere così un buono sconto.

### **AZIONE 4 - Ringraziare**

In tutte le attività che si andranno a svolgere, è fondamentale prevedere una modalità di ringraziamento e di rendicontazione delle donazioni ricevute. È in questa fase infatti che si possono comunicare i risultati raggiunti, fidelizzare il donatore e rafforzarne il legame. Il ringraziamento può consistere in una lettera o anche solo un sincero, genuino "grazie" detto a chi ha dato la sua fiducia alla Croce Rossa Italiana.

02 85 - 15

02 DIC. 2015





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

### 8. LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI

L'obiettivo del corso è formare volontari che, in linea con la Strategia dell'IFCR e gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, siano in grado di acquisire nozioni e strumenti idonei ad approcciare ed accogliere le persone senza dimora e supportarle nel percorso di aiuto. Il loro operato si sviluppa attraverso interventi volti a ridurre le cause di vulnerabilità individuali e sociali che impediscono il pieno sviluppo della persona umana contribuendo in tal modo alla costruzione di comunità più inclusive.

Le tematiche del corso sono strutturate in 5 moduli più uno introduttivo, ognuno con degli obiettivi specifici. La durata complessiva del corso sarà di 20 ore e al suo termine i discenti sosterranno un test scritto di 30 domande a risposta multipla, con un margine di errore pari a 12 risposte (numero minimo risposte esatte 18 pari al 60%). Inoltre sono previste al massimo n. 4 ore di assenza complessive.

Per il completamento della formazione viene richiesto un periodo di tirocinio pratico di 20 ore durante il quale ai volontari verrà chiesto di svolgere turni di servizio presso il Comitato Locale di appartenenza (ove non possibile presso i Comitati limitrofi) e verranno date indicazioni circa la compilazione della relativa modulistica.

Al superamento del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di qualifica e l'iscrizione all'Albo Nazionale OS.PSD.

Il corso di formazione per "Operatore Specializzato Persone Senza Dimora" è da considerarsi come corso di secondo livello.

L'accesso al corso sarà possibile non solo per i volontari in possesso della qualifica di OSG ma anche per:

- operatori con esperienza almeno biennale nei servizi a favore delle Persone Senza Dimora, certificata dal Presidente del Comitato di appartenenza o del vertice di Corpo;
- operatori che hanno frequentato percorsi formativi secondo le precedenti Linee Guida 2012 e in possesso di regolare attestato;
- Infermiere Volontarie

02 85 - 15  
02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

Le modalità di svolgimento del corso e la relativa modulistica saranno trasmesse in occasione dell'attivazione dei corsi.

Di seguito si riporta nel dettaglio il programma del corso.

0285 - 15

02 DIC. 2015





Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

---

## **CORSO OPERATORE SPECIALIZZATO PERSONE SENZA DIMORA (OS.PSD)**

---

### **MODULO INTRODUTTIVO**

Il modulo è finalizzato alla presentazione del corso, la condivisione degli obiettivi e la conoscenza reciproca dei partecipanti.

Durata: 2 ore

Docenti: Direttore del corso e Docenti

### **MODULO I**

Il modulo si pone l'obiettivo di contestualizzare la figura dell'Operatore Specializzato PSD all'interno del Movimento e negli ambiti di intervento in cui si troverà ad operare.

**Gli argomenti trattati saranno:**

- Stipula del "Patto d'aula"
- Il concetto di "vulnerabilità" secondo l'IFRC e CRI
- L'analisi dei bisogni (approccio teorico di Maslow)
- L'Operatore Specializzato PSD: caratteristiche, ruolo, attività

Durata: 2 ore

Docenti: Direttore del Corso - Facilitatori di strategia 2020 - Psicologo - Istruttori OSG o volontari "qualificati nella materia"

### **MODULO II**

Il modulo è finalizzato alla conoscenza e all'analisi dell'utenza.

L'obiettivo è quello di imparare a riconoscere la persona che incontriamo sulla strada, il contesto e la normativa di riferimento per avviare una reale accoglienza.

**Gli argomenti trattati saranno:**

- Presentazione della classificazione Persone senza dimora (Ethos)
- Fenomeno della grave emarginazione adulta e fattori di esclusione sociale





## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- Il concetto di residenza e i diritti connessi alla cittadinanza e alla salute, richiesta di protezione umanitaria, sussidiaria e di asilo, permessi di soggiorno e condizioni di irregolarità
- Aspetti giuridici relativi a specifici utenti in strada (persone psichiatriche, dipendenze, minori, stranieri)

Durata: 4 ore

Docenti: Avvocato (di strada ove possibile) - Responsabile Servizi Sociali o Assistenti Sociali - Rappresentante fio.SPD -

### MODULO III

Il modulo prevede la presentazione dei servizi presenti sul territorio nonché il concetto di lavoro in rete atto ad individuare un percorso che risponda alle vulnerabilità precedentemente individuate.

L'obiettivo è quello di fornire nozioni e strumenti basilari per l'accompagnamento dell'utente nel suo percorso personale, cercando di soddisfarne il reale bisogno.

**Gli argomenti trattati saranno:**

- Ruolo delle istituzioni (Enti pubblici, Enti locali, ASL e Distretto Socio Sanitario, CPS), Privato e Terzo settore
- Ruolo della Croce Rossa Italiana: progetti nazionali e territoriali in essere, esempi concreti di lavoro in rete

Durata: 3 ore

Docenti: Funzionario Servizi Sociali e/o Sanitari - Volontari "qualificati nella materia" (Istruttori OSG - Direttore)

### MODULO IV

L'obiettivo del modulo è quello di conoscere e gestire i risvolti psicologici legati alla persona senza dimora e alle professioni d'aiuto.

**Gli argomenti trattati saranno:**

- Caratteristiche di personalità della PSD, psicopatologie e dipendenze correlate
- Approccio e relazione d'aiuto con PSD

02 85 - 15  
02 DIC. 2015







## Linee guida per le attività rivolte alle persone senza dimora

- La gestione del rifiuto, empowerment (autostima, self-efficacy,...)
- Saper riconoscere e gestire il pregiudizio dell'operatore
- Il volontario: burn out e tutela

Durata: 5 ore

Docenti: Psicologo (CRI ove possibile)

### **MODULO V**

L'obiettivo ha lo scopo di fornire al volontario indicazioni pratiche di tipo sanitario, giuridico e organizzativo per lo svolgimento del servizio con le persone senza dimora.

**Gli argomenti trattati saranno:**

- Cenni sulle patologie legate alle PSD, primo soccorso e BLS
- Sicurezza e auto protezione
- Procedure operative dell'attività come da Linee Guida 2015
- Monitoraggio e valutazione

Durata: 4 ore

Docenti: Medico - Infermiere e/o Monitore PS - Volontari "qualificati nella materia" e Direttore Corso



Il Delegato Tecnico Nazionale Area 2  
(D.ssa Maria Clotilde Gilardi Gloria)

## APPENDICE

- a. Logo Unità di Strada
- b. Diario di bordo
- c. Percorso
- d. Aggiornamento itinerario
- e. Report annuale



Il Delegato Tecnico Nazionale Area 2  
(D.ssa Maria Clotilde Gilardi Gorla)

a. Logo



**Croce Rossa Italiana**

COMITATO XXXXXXXXXXXX

UNITÀ DI STRADA

Il logotipo ufficiale della Croce Rossa Italiana è disponibile sul sito web istituzionale nella sezione "Chi siamo"/"Identità visiva". Per la creazione di un logo ad hoc è necessario rispettare i seguenti valori:  
Carattere: Arial regular in maiuscolo.

La denominazione specifica va posizionata, al centro, sotto la scritta Croce Rossa Italiana e non deve superare la larghezza. Nel caso in cui il testo sia troppo lungo, andrà distribuito su due righe.  
Per il colore rosso i parametri sono: C: 0 M:100 Y:100 K: 0



0285 - 15

02 DIC. 2015



b. **DIARIO DI BORDO** DEL \_\_\_\_\_

**DATI AUTOMEZZO**

<b>TARGA</b>	<b>KM INIZIALI</b>	<b>KM FINALI</b>
<b>MODELLO</b>	<b>ORARIO PARTENZA</b>	<b>ORARIO RIENTRO</b>
<b>COMITATO DI</b>	<b>EQUIPAGGIO</b>	
<b>1 (AUTISTA)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**RESPONSABILE DEL TURNO** \_\_\_\_\_ **MEDICO (SE PRESENTE)** \_\_\_\_\_

**INDICAZIONI DEL PERCORSO**

<b>ITINERARIO</b>	<b>ORA ARRIVO</b>	<b>NUMERO PERSONE</b>	<b>N° CIBO</b>	<b>N° BEVANDE</b>	<b>N° COPERTE / VESTIARIO</b>	<b>RICHIESTE</b>



0285 - 15  
02 DIC. 2015

ITINERARIO	ORA ARRIVO	NUMERO PERSONE	N° CIBO	N° BEVANDE	N° COPERTE / VESTIARIO	RICHIESTE

RIEPILOGO

MATERIALE RICHIESTO	MATERIALE CONSEGNATO	TOTALE PERSONE ASSISTITE

SEGNALAZIONI IMPORTANTI PER IL TURNO SUCCESSIVO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA RESP. TURNO

02 85 - 15  
02 DIC. 2015











e.

# REPORT ANNUALE ( )

NOME COMPILATORE		NOME DELEGATO Uds									
COMITATO DI		DATA INVIO/REGISTRAZIONE									
M E S E	STRUTTURA			MATERIALI			ALIMENTI		ASSISTENZA		ALTRO
	NUMERO USCITE	NUMERO VOLONTARI	KM PERCORSI	N° COPERTE DISTRIBUITE	N° VESTIARIO DISTRIBUITO	N° CIBO DISTRIBUITO	LITRI YE DISTRIBUITO	LITRI LATTE DISTRIBUITO	N° PERSONE ASSISTITE		
GENNAIO											
FEBBRAIO											
MARZO											
APRILE											
MAGGIO											
GIUGNO											
LUGLIO											
AGOSTO											
SETTEMBRE											
OTTOBRE											
NOVEMBRE											
DICEMBRE											
TOT.											

Il Delegato Tecnico Nazionale Area 2  
 (D.ssa Maria Clotilde Gilardi Gorla)

0285 - 15  
 02 DIC. 2015