

**SOS STAZIONE CENTRALE  
CENTRO DIURNO E SERALE  
FONDAZIONE EXODUS  
Sottopasso Tonale - Pergolesi 4  
20124 Milano**

**giugno 2009**

Relazione di Maurizio Rotaris Responsabile del Centro Diurno SOS

## INDICE

- 1 PREMESSE STORICHE ED EVOLUZIONE DEL SERVIZIO SOS
- 2 DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE ED UTENZA
  - 3.1 OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO
  - 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI
- 4 DESCRIZIONE GENERALE DELL'INTERVENTO PROGETTUALE
- 5 ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA DEL SERVIZIO
- 6 INDICE DELLE AZIONI SVOLTE DAL CENTRO DIURNO E SERALE SOS STAZIONE CENTRALE
  - 6.1 AZIONI DI AIUTO ED ASSISTENZA IN STRADA
- 6.2 ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA DEL CENTRO DIURNO E SERALE SOS
  - 6.3 PRIMO LIVELLO DI ACCOGLIENZA A BASSA SOGLIA
    - 6.4 DIALOGO E ASCOLTO
    - 6.5 INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
  - 6.6 ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO PSICOLOGICO
    - 6.7 PRATICHE BUROCRATICHE
    - 6.8 SPORTELLO LEGALE
  - 6.9 SERVIZI DI IGIENE E CURA DELLA PERSONA
- 7 LABORATORI CREATIVI
  - 8 LABORATORIO DI IMMAGINE E VIDEO
    - "LE FORME DELL'INVISIBILE"
- 8.1 DESCRIZIONE LABORATORIO VIDEO IMMAGINE
- 9 LABORATORIO MUSICALE E PROGETTO
  - "BAR BOON BAND"
  - 9.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO MUSICALE
  - 9.2 CONCERTI ED EVENTI DELLA BAR BOON BAND
- 10 ALLESTIMENTO LABORATORIO DI COMUNICAZIONE
- 11 BENEFICIARI DIRETTI ED INDIRETTI DEL CENTRO DIURNO SOS
- 12 MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DEI PROGETTI
- 13 AZIONI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE SOCIALE
- 14 COLLABORAZIONI E PARTNERS PRIVILEGIATI

## PREMESSE STORICHE ED EVOLUZIONE DEL SERVIZIO SOS

Il servizio SOS Segretariato Sociale, attivo da 19 anni alla Stazione Centrale di Milano, fu inaugurato nel maggio 1990 su un Protocollo d'Intesa fra la Fondazione Exodus e le Ferrovie dello Stato. La decisione di installare un servizio d'ascolto ed orientamento per gravi emarginati sociali nella Stazione, seguì un periodo d'osservazione e mappatura della città da parte di un gruppo di Unita' Mobile di Exodus (operativo dal 1988 al 1997), che rilevava in stazione un'altissima concentrazione di disagio e di grave emarginazione: una situazione di emergenza per gli emarginati e di invivibilità per i cittadini della zona.

A seguito di tale rilevazione che evidenziava tale epicentro nella città fu istituito il servizio di aiuto nello scalo milanese con una sede fissa in Piazza Luigi di Savoia.

Il servizio SOS si è dedicato in tutti questi anni a persone senza dimora (SFD) in condizioni d'emarginazione sociale transitoria o cronica, associate spesso all'abuso di stupefacenti ed alcol, alla malattia psichica ed a gravi patologie.

Situazioni di disagio molto differenziate fra loro, ma accomunate da una generale condizione di assenza di dimora, d'abbandono, di lontananza da relazioni personali e sociali significative e forti, di migrazione e di distanza dai territori di appartenenza. Da sempre infine il servizio è stato impegnato nel lavoro di sensibilizzazione sociale contro l'emarginazione, attraverso tutti i mass media e con diversi strumenti di comunicazione.

Nel gennaio 2009, all'interno del generale riassetto della Stazione Centrale, operato da Grandi Stazioni, ad SOS è stata assegnata una nuova sede, molto più grande della precedente, situata nel Sottopasso Tonale Pergolesi. Lo spostamento è stato effettuato in un'area più decentrata rispetto alla zona di transito di viaggiatori e turisti della testata, nella quale il centro era precedentemente collocato e che effettivamente poteva causare problemi e tensioni con la popolazione in transito. Altresì, nel corso degli anni di esperienza, SOS aveva evidenziato un'aumento dell'utenza in carico (fino a 120 persone al giorno nei mesi invernali) non più sopportabile dalle piccole dimensioni del centro ed inoltre la presenza degli utenti nel servizio era sempre più stanziale ed uno spazio più ampio era certamente auspicabile. Le funzioni del servizio si andavano via via ampliando e l'ipotesi di costruzione di un Centro Diurno apparve agli operatori di SOS la più idonea per andare incontro ai bisogni complessi dell'utenza, a consentire un permanere diurno in funzione assistenziale, ma soprattutto di avere un luogo e tempi adatti, per svolgere il complesso lavoro educativo che richiede tempo e spazio di accoglienza adeguato per raggiungere reali obiettivi di miglioramento per le persone. La successiva realizzazione del Centro Diurno e serale, ha rappresentato questa opportunità per gli utenti senza dimora della stazione centrale: un'alternativa alla strada, il luogo ove svolgere e consolidare la "relazione" ed il lavoro educativo, sottrarre le persone alla stazione, allo scalo ferroviario ed alle zone limitrofe. Indubbia la sua utilità nei confronti della cittadinanza, per i lavoratori delle FS e per gli abitanti delle zone limitrofe per i quali "più utenti stanno al centro diurno, meno persone stanno in strada e negli spazi destinati ai viaggiatori".

La presenza odierna di utilizzatori del servizio è di circa 120 persone sui tre turni dei giorni feriali.

## DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE ED UTENZA

La Stazione Centrale di Milano, come la maggior parte delle stazioni ferroviarie esistenti nelle grandi metropoli italiane, oltre a svolgere il ruolo istituzionale per cui sono state costruite, sono divenute nel tempo, a causa dell'alto flusso di persone che vi gravitano ogni giorno, una sorta di "zona franca" nella quale trovano "ospitalità" persone prive di una meta precisa, con disagi più o meno latenti.

Anche la Stazione Centrale di Milano è oramai, da diversi anni, nonostante il netto miglioramento della situazione, una sorta di punto di riferimento "costante" per persone interessate da una qualche forma di grave marginalità sociale, che qui si ritirano per vivere ai margini, in maniera residuale, andando nel tempo ad essere interessate da progressivi fenomeni di abbandono e destrutturazione della propria personalità, senza facili possibilità di presa in carico da parte dei servizi istituzionali predisposti, perché non hanno più una dimora fissa, né alcun legame parentale e/o amicale in grado di sostenerli. Questa popolazione, spesso sommersa, ha trovato nelle zone adiacenti alla Stazione (Piazza Duca D'Aosta, Piazza 4 Novembre, Piazza Luigi di Savoia, sottopasso Tonale, Zona Pergolesi, assi laterali delle Ferrovie, via Ferrante Aporti e Sammartini) una "dimora" abituale che consente loro di vivere di espedienti diversi fino ai limiti del vagabondaggio; stiamo parlando in particolare di disoccupati, persone che hanno perso ogni rete di sostegno con la propria famiglia di origine, immigrati senza permesso di soggiorno, persone con prolungato vissuto tossicomane alle spalle, alcool-dipendenti, sieropositivi, persone dedite occasionalmente al fenomeno della prostituzione, persone segnalate alle forze dell'ordine o appena uscite dal circuito carcerario, ma senza alcuna possibilità di reinserimento alle spalle, persone senza fissa dimora da lungo periodo con gravi problemi di marginalità sociale. Più recente il fenomeno di persone trovate nel circuito dell'emarginazione a causa della crisi immobiliare, dell'abbassamento della soglia di povertà e che prima avevano stabilità alloggiativa, lavorativa e relazionale.

Quest'ultima categoria di persone è certamente la più esposta ai rischi della vita di strada, poiché alla recente immissione nel circuito dell'emarginazione sociale corrisponde la mancanza di esperienza nelle tecniche di sopravvivenza, minore tolleranza ai disagi, minore conoscenza delle reti dei servizi di assistenza e generale impreparazione ad affrontare la durezza di tali condizioni di vita.

Le categorie interessate dal fenomeno genericamente definito dei SFD, sono divenute nel corso degli anni sempre più variegata e complesse, annoverando al suo interno soggetti di nazionalità diversa, interessando persone con età sempre più differenti su cui è necessario intervenire per offrire una risposta sempre più adeguata ai bisogni che esprimono, anche semplicemente con il semplice riferirsi alla stazione come luogo-centro per la loro esistenza, senza che questo generi l'innescò di pericolosi fenomeni di intolleranza sociale da parte dei residenti, ultimamente sempre più coinvolti dal fenomeno dell'abbandono in cui versa questa zona della città di Milano.

Negli ultimi anni si è poi assistito ad un incremento costante di numerose forme di criminalità, incremento direttamente proporzionale all'accrescersi di questa variegata "popolazione", che le straordinarie misure di sicurezza messe in atto dalle forze dell'ordine faticano ad arginare, tanto da richiedere la messa in atto di una strategia complessiva che associ al contenimento accurate misure di ordine preventivo in grado davvero di intervenire sulle cause del degrado "ab origine", lavorando di concerto con i servizi preposti e la rete del privato-sociale esistente rispetto al riposizionamento della persona, cercando di renderla capace di scelte propositive di vita e per la vita.

E' in questa logica che il Servizio SOS della Fondazione Exodus Onlus (costituitosi nel lontano 1990) è riuscito negli anni a divenire un essenziale punto di riferimento per questa particolare tipologia di utenti e molti di loro oggi, proprio grazie al lavoro incessante degli operatori ed educatori coinvolti, hanno potuto recuperare una loro identità, ed una stima in se stessi riuscendo a ricostruire all'interno delle opportunità offerte dal Centro SOS, anche se non con poche difficoltà, la casa dei loro affetti, elemento questo, che ha consentito a molti di loro un reingresso nella società con un rinnovato e consolidato equilibrio personale.

Con le Ferrovie dello Stato e Grandi Stazioni spa, negli anni si è giunti a costruire una

significativa alleanza finalizzata alla realizzazione di servizi sempre più efficaci nella logica di contrastare con forza il fenomeno della grave emarginazione sociale che ruota a ridosso della stazione centrale di Milano, pensando anche al difficile momento che sta attraversando la nostra società, contrassegnata dalla comparsa di nuove ed ulteriori forme di povertà. E' proprio in questa logica che unendo le sinergie che in questi anni ci hanno visto lavorare insieme per un problema comune a tutta la collettività, Grandi Stazioni spa si è impegnata nel metterci a disposizione la nuova struttura, dislocata proprio sotto il primo tunnel della Stazione Centrale (fra via Tonale e via Pergolesi), dove il vecchio centro ascolto SOS è stato riorganizzato, trasformato in Centro Diurno e dotato di nuovi spazi di accoglienza per rispondere al meglio alle esigenze emergenti di questa particolare utenza.

## OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Gli obiettivi generali che questo progetto si prefigge di raggiungere sono fondamentalmente quelli di favorire il recupero ed il miglioramento progressivo delle condizioni di vita dell'utente Senza Fissa Dimora (SFD) all'interno di un nuovo quadro sociale che lo veda come protagonista "attivo" delle sue scelte di vita, informate da una recuperata volontà di appartenere ad un contesto da cui negli anni ha sempre più deliberatamente preso le distanze e dal quale egli è stato a sua volta sempre più abbandonato.

Per un soggetto spesso completamente sradicato dai propri legami di appartenenza è fondamentale la riacquisizione di uno spazio, luogo di riferimento che possa rappresentare un punto di partenza o dal quale ripartire.

L'obiettivo ambizioso del recupero della persona si coniuga con tutti gli interventi di bassa soglia previsti dalle attività del centro in un contesto relazionale di progressivo affidamento e fiducia dell'utente.

In alcuni casi di persone senza specifiche patologie ma con una cronica condizione di emarginazione alle spalle e per persone di recente immissione nel circuito, si ritiene che obiettivo assolutamente qualificante dell'intervento educativo ed assistenziale, sia il mantenimento dell'equilibrio ed il contenimento della deriva sociale e personale, in attesa di più ambiziose progettualità reintegrative e di reinserimento sociale.

Per il perseguimento dell'obiettivo preposto, al fine di non vanificare l'intervento progettuale, riteniamo indispensabile attuare in parallelo un importante intervento di sensibilizzazione e conoscenza del fenomeno da parte della cittadinanza per metterla a conoscenza dell'esistenza di questa popolazione di emarginati che numericamente sta prendendo sempre più corpo, al fine di abbattere le tensioni esistenti in una logica volta al superamento del livello di conflittualità che spesso si viene a creare nella popolazione.

Riteniamo infatti che occorra sempre più lavorare ad un progressivo abbattimento delle barriere che separano il mondo degli emarginati dalla società civile, perchè solo con una attenta comprensione e sensibilizzazione del fenomeno da parte di quest'ultima, possono essere innescate dinamiche "virtuose" di collaborazione sinergica, necessarie alla riuscita dei singoli progetti di recupero individuali e delle attività di supporto.

## OBIETTIVI SPECIFICI

- Creazione di un punto di riferimento, d'ascolto ed orientamento per persone in situazioni di grave emarginazione ed emergenza, operando con la rete di servizi pubblici e privati d'assistenza e recupero per sviluppare le richieste d'aiuto in persone spesso scollegate dai servizi e senza opportunità.
- Aggancio della popolazione target di SFD attraverso gli operatori di strada e mantenimento del contatto attraverso il centro diurno, il centro d'ascolto e i servizi specifici
- Creazione di un luogo di intrattenimento e aggregazione, alternativo alla strada ed alla stazione nel quale poter svolgere funzioni assistenziali ed educative
- Sviluppo del lavoro di rete attraverso le strutture operative in strada, di prima accoglienza, di seconda accoglienza e di riabilitazione.
- Svolgimento delle funzioni d'orientamento e accompagnamento di soggetti che per il loro stato di

degrado psico-fisico non sono in grado di entrare nei normali canali di trattamento e cura offerti dalla rete dei servizi.

- Sviluppo di progetti individualizzati finalizzati al raggiungimento di obiettivi di miglioramento e di reinserimento sociale
- Cura delle condizioni igienico sanitarie delle persone come azione di riduzione del degrado personale e di prevenzione dei rischi connessi alla vita di strada
- Valorizzazione delle qualità creative attraverso laboratori di musica, video, immagine e scrittura
- Sensibilizzazione di istituzioni, associazioni, gruppi sociali e cittadinanza sui problemi della grave emarginazione, attraverso la comunicazione, la partecipazione e l'animazione sociale.

## DESCRIZIONE GENERALE DELL'INTERVENTO PROGETTUALE

L'intervento progettuale che si è pensato di strutturare si rivolge alle persone comunemente definite Senza fissa dimora (SFD) e che gravitano intorno al Centro Diurno SOS della Fondazione Exodus. Un altro campione di persone è rappresentato dalle persone SFD che si trovano nella zona Centro di Milano intercettate dagli operatori di strada. Il progetto si basa fondamentalmente, su approcci alla marginalità di natura multidimensionale come la condizione che caratterizza i SFD di oggi, un approccio dunque che non tiene conto soltanto delle mere esigenze assistenziali, delle quali pure per molti aspetti si fa carico, ma che tende a sanare all'origine le cause plurime che si pongono alla fonte dello stato di emarginazione della persona di cui ci si occupa.

La principale di queste cause è stata individuata (così come riportato dai dati e dalle evidenze esperienziali, anche tradotte in validi elaborati scientifici da parte di numerose ricerche sociologiche condotte sul territorio nazionale), nella progressiva "incapacità di relazione" che si viene a radicare nei SFD e che li porta ad un lento assestamento in quella dimensione di marginalità che può essere definitiva ed irreversibile. Molti studiosi parlano anche di "lenta decomposizione del sé" rispetto alle dinamiche psicologiche e sociali che caratterizzano il disomogeneo popolo dei SFD. La persona negli anni, dopo avere reciso i propri legami famigliari, lavorativi, amicali si trova ad interloquire unicamente con gli operatori dei servizi sociali e delle associazioni di volontariato che di loro si occupano e solo secondo una logica di pura assistenza. E' ormai assodato che per perseguire una seria politica di inclusione non si possa più unicamente puntare sull'erogazione di servizi di emergenza, soprattutto perché la condizione dei SFD non è il frutto di una temporanea ed inaspettata evenienza negativa, ma è spesso il risultato di anni di "decomposizione" per l'intervento di una molteplicità di varianti che vanno dalla mancanza fondamentale di capitale fisico (ab origine o intervenuta) di capitale sociale e di capitale umano. Con il nostro intervento di Centro Diurno ci proponiamo di far leva proprio su queste complesse dinamiche di progressiva destrutturazione della persona per riportarla al centro della "relazione" e renderla così protagonista di acquisizioni del proprio sé, in modo tale che, intervenendo in maniera sinergica al sostegno delle azioni messe a disposizione dal servizio pubblico, unitamente a quelle dalla rete del privato-sociale, si arrivi ad una seria ripresa e ad un consolidamento progressivo nella restituzione della persona a se stessa ed alla società.

## ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio SOS e' composto da 30 volontari (con l'ausilio di tirocinanti e tesisti), coordinati da un responsabile e da operatori, che si alternano su tre turni giornalieri:  
dalle 10 alle 12 - dalle 13 alle 17 - dalle 21 alle 23 nei giorni feriali,  
il sabato e la domenica dalle 14 alle 17.

Il Centro Diurno e Serale SOS si presenta come centro aperto, senza filtri all'ingresso e senza alcuna richiesta di schedatura, contratto terapeutico o progetto educativo alla prima fase di accoglienza.

L'utenza giunge in forma spontanea o perchè inviata da altri servizi territoriali o cittadini.

L'aggancio con gli operatori è favorito dal contesto di accoglienza o dalla motivazione al permanere per l'utilizzo dei servizi offerti.

Le funzioni degli operatori di strada operativi nel centro di Milano sono inoltre un altro recettore dell'utenza e del suo convogliamento verso la risorsa Centro Diurno.

Il luogo Centro Diurno presenta alcune caratteristiche assistenziali di basso livello (più avanti descritte) che favoriscono l'aggancio con l'utente.

Il permanere dell'utente in un luogo aperto, di apparente semplice intrattenimento e aggregazione, favorisce in primo luogo il dialogo e successivamente l'instaurarsi di quella relazione che facilita l'ascolto e l'esposizione dei problemi.

Intrapreso il percorso di ascolto, durante i colloqui d'aggancio si cerca di individuare la problematica e la richiesta d'aiuto; il contesto relazionale è orientato all'accoglienza; nei successivi si tenta di svolgere una funzione di orientamento e di consiglio per trovare con la persona le soluzioni idonee. Nella fase di individuazione dei bisogni e dei problemi si cerca di dare risposte in tempi utili, secondo le emergenze, le valutazioni dei casi e la disponibilità delle risorse. La preparazione e la formazione all'ascolto proattivo degli operatori deve riuscire ad individuare gli interventi di reale beneficio per la persona e quindi valutare le linee più opportune da seguire per procedere a passaggi di percorso migliorativi e di recupero. Il contesto del Centro Diurno favorisce inoltre il contatto ed il supporto psicologico di lunga durata, spesso necessari per affrontare situazioni multiproblematiche e complesse che non possono esaurirsi e risolversi, facilmente ed in breve tempo.

Le gravi problematiche socio-assistenziali e sanitarie rilevate nell'intervento di SOS, hanno evidenziato nodi critici, che hanno richiesto il coinvolgimento d'istituzioni ed enti, in funzione di ipotesi di soluzione e di miglioramento; pertanto SOS si è attivato dalla sua costituzione e nel corso di tutta la sua esperienza, in numerosi contesti interistituzionali con funzioni di sensibilizzazione e consulenza sulle problematiche evidenziate. Fra i progetti più significativi realizzati e sostenuti nei primi quindici anni di attività ricordiamo: il supporto nella formazione agli help center, i centri di pronto intervento per tossicodipendenti, la creazione di un circuito per la riacquisizione di residenza anagrafica, i progetti per la presa in carico delle fasce tossicodipendenti extraterritoriali nella rete dei servizi, i servizi di bassa soglia e le unità mobili, l'abbassamento della soglia d'accesso e la facilitazione all'ingresso in programmi riabilitativi presso servizi pubblici e privati. Innumerevoli le campagne di sensibilizzazione e comunicazione rivolte alla cittadinanza.

## INDICE DELLE AZIONI SVOLTE DAL CENTRO DIURNO E SERALE SOS STAZIONE CENTRALE

### AZIONI DI AIUTO ED ASSISTENZA IN STRADA

Un gruppo di 25 volontari operativi in SOS denominato "Street Life", è attivo nelle zone centrali di Milano (nell'area fra Piazza Duomo e Piazza San Babila) come operatori di strada con funzioni di primo aggancio, prima assistenza, ascolto e orientamento. Il gruppo porta cibi, vestiti, generi di prima necessità; questa azione ha lo scopo di avvicinare le persone, iniziare a parlare con loro e instaurare un possibile rapporto. Il gruppo si sposta con borse e carrelli che contengono, suddivisi, cibo e indumenti, oltre a portare sul posto su prenotazione i materiali richiesti dagli utenti nei turni precedenti. Costantemente il gruppo è impegnato nel reperimento di vestiario pulito e dignitoso, adatto agli utenti e di cibo. Il ruolo di orientamento indirizza verso servizi differenziati e all'occorrenza al Centro Diurno SOS. Si ricorda che il primo gruppo di Unità Mobile operativo a Milano fu proprio quello della Fondazione Exodus, partito nel 1988 e del quale i nostri operatori di strada dopo 20 anni ricalcano la mission e l'esperienza. Il gruppo opera in frequente collegamento con le altre Unità Mobili operative nella città di Milano.

### ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA DEL CENTRO DIURNO E SERALE SOS

Il servizio SOS Stazione Centrale, unità fissa diurna e serale, situato nel Sottopasso Pergolesi, è composto da circa 30 volontari suddivisi su tre turni giornalieri nei giorni feriali ed il pomeriggio nei giorni di sabato e domenica. Offre i seguenti servizi.

## PRIMO LIVELLO DI ACCOGLIENZA A BASSA SOGLIA

Il primo livello di accoglienza del Centro Diurno è rappresentato dalla possibilità di sosta e riposo nell'ufficio senza limiti di tempo negli orari di apertura, ma compatibilmente con l'afflusso delle persone, delle disponibilità di posti e del rispetto delle regole

Lo spazio consente spazi di intrattenimento (tv e giochi da tavolo), di lettura (giornali e riviste) e di usufruire dei servizi di assistenza primaria (guardaroba, distribuzione saltuaria di prodotti di consumo e di uso dei lavandini per igiene personale)

Possibilità di sosta nell'ufficio per persone in situazioni critiche (senza intervento sanitario diretto) con la presenza stabile di un'operatrice socio sanitaria per interventi di supporto.

Informazione e orientamento sulle risorse di prima assistenza esistenti sul territorio con diretti contatti prima dell'invio e segnalazione o accompagnamento con lettera di presentazione. La mappatura dei servizi è in costante aggiornamento nel lavoro di rete. Piccolo guardaroba per le emergenze

## DIALOGO E ASCOLTO

Counseling aperto e non direttivo, mirato alla costruzione della relazione d'aiuto e del sostegno alla persona. Il "dialogo non direttivo" nel contesto individuale e di gruppo è una condizione che crea le condizioni per più strutturate forme di ascolto, supporto psicologico, consiglio e orientamento verso le risorse della rete o verso forme prolungate di sostegno interne a SOS. L'approccio degli operatori cerca di essere proattivo, ovvero in grado di percepire anticipatamente le tendenze e i cambiamenti futuri per pianificare le azioni opportune in tempo.

Consulenza sulle strutture di cura e riabilitazione pubbliche e private in ambito cittadino

Ricerca di persone scomparse in collaborazione con altre strutture (Polizia, Polizia Ferroviaria, Carabinieri, parenti e operatori di strada)

## INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Funzioni di orientamento nel lavoro integrato di rete con altri servizi pubblici e privati nella gestione dei casi Invio e orientamento verso le risorse sanitarie (ambulanze, ambulatori, ospedali, Asl)

Possibilità di utilizzo del telefono per contatti con la famiglia, con i servizi ed in casi di emergenza, ad esclusione dell'estero (se non a carico del destinatario) e dei telefoni cellulari. Facilitazione del diretto contatto con i servizi in ambito nazionale

Counseling telefonico e attraverso help line su web per gli specifici aspetti delle dipendenze

## ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO PSICOLOGICO

Sostegno dei pazienti nel percorso di accesso alle strutture di cura e riabilitazione, per persone SFD che a causa del loro degrado psico-fisico e delle loro particolari condizioni di difficoltà non riuscirebbero ad entrarci.

La funzione di ascolto e orientamento si configura spesso come azione di supporto psicologico prolungato; ciò si rende necessario per affrontare e approfondire situazioni multiproblematiche che richiedono tempi e interventi multimodali spesso incrociati con altre risorse di rete e tempi differenziati, per il raggiungimento degli obiettivi.

Il prolungamento dell'intervento di supporto non dipende dall'esito favorevole nella realizzazione degli obiettivi (tipicamente riabilitativi) ma si caratterizza a volte anche nel sostegno al mantenimento dell'equilibrio del soggetto nei casi in cui gli obiettivi ritenuti di uscita dalla condizione di emarginazione e/o di riabilitazione non abbiano avuto successo.

## PRATICHE BUROCRATICHE

Informazione e indirizzo verso le risorse relative al disbrigo di pratiche burocratiche e legali

Accompagnamento per pratiche burocratiche (in particolare carte d'identità)

Possibilità di acquisizione di residenza anagrafica per 20 utenti all'anno in collaborazione con il

Comune di Milano e con le ASL (cittadini italiani senza residenza anagrafica)  
Informazione e indirizzo per richieste di residenza anagrafica che superino le venti unità  
sopracitate, secondo criteri di legame con il territorio, verso altri centri cittadini  
Recapito postale (non per vaglia) Recapito telefonico e di segreteria dei messaggi

### SPORTELLLO LEGALE

Ogni martedì in SOS sono presenti 2 avvocati (un civilista e un penalista) dalle ore 14 alle 16 facenti parte del progetto Avvocato di Strada. Il servizio offre assistenza legale alle persone senza dimora ed è coordinato a livello nazionale dalla sede centrale di Bologna. Il servizio è operativo da marzo 2009 e vede un'utenza media di 5 persone per turno con prevalenti problemi legati alle pratiche per l'immigrazione, questioni familiari, cause di lavoro, pratiche di residenza e cause penali. Gli avvocati che hanno aderito al progetto sono attualmente 20. Dal mese di settembre 2009 il servizio sarà potenziato con due turni settimanali.

### SERVIZI DI IGIENE E CURA DELLA PERSONA

In alcuni turni settimanali sono attivi i servizi di lavanderia e asciugatura della biancheria per i senza dimora in contatto con SOS. Il personale addetto si occupa anche di aspetti igienici, di piccoli interventi sanitari e di consulenza sulle strutture adeguate. Il progetto vede la presenza di un'operatrice socio sanitaria (OSS) che esegue varie prestazioni tra le quali : prendere parametri vitali, eseguire semplici medicazioni, indirizzare l'utente nelle varie strutture sanitarie, monitorare lo stato di avanzamento o miglioramento di semplici patologie (ad esempio malattie dermatologiche o presenza di parassiti), controllare il corretto utilizzo di farmaci prescritti dalle strutture e custodire i farmaci, Inoltre si occupa di curare l'igiene e la cura personale e di distribuire vestiario pulito.

La figura OSS presente ed integrata, all'interno del servizio SOS, garantisce attraverso la conoscenza e l'ascolto, un rapporto di fiducia, diversamente da altre strutture medico-specialistiche che si occupano solo di aspetti sanitari e, inoltre, garantisce buoni risultati nel miglioramento delle condizioni igienico-sanitari, dei senza fissa dimora in contatto con l'SOS e agisce per una forte azione di contenimento e riduzione del degrado personale. Tale azione ha un'evidente ricaduta sul tessuto sociale, poiché è innegabile che nel permanere della condizione dell'assenza di dimora, il miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie, sia di aiuto nell'integrazione ed un fattore di riduzione del disagio e allarme sociale nei loro confronti.

### LABORATORI CREATIVI

Nel corso della ventennale esperienza di SOS Stazione Centrale si è voluto dedicare spazio e risorse ad attività finalizzate alla valorizzazione delle qualità artistiche di persone in condizione di grave emarginazione sociale: il centro diurno SOS ospita attualmente laboratori musicali, un laboratorio di fotografia, rassegne di pittura e archiviazione del materiale scritto (testi e poesie) dagli autori senza dimora

Nello specifico l'intervento è caratterizzato dall'allestimento ed utilizzo di uno spazio di circa 120 mq. all'interno del Centro Diurno SOS nel quale si svolgono attività creative ed artistiche, abbinate a momenti di aggregazione e incontro principalmente volti alla necessità di favorire la ricostruzione di relazioni significative tra gli "ospiti" del servizio per metterli in condizione di riappropriarsi di tutte quelle abilità trasversali relazionali, soprattutto di tipo relazionale, necessarie al loro futuro reinserimento socio-lavorativo.

Lo spazio è adeguatamente attrezzato per poter ospitare attività e iniziative di intrattenimento come attività musicali, scrittura creativa, d'espressione con video e immagini. I laboratori creativi, infatti, più di altre strategie di recupero sono ritenuti un efficace strumento educativo in grado di creare socializzazione, aggregazione, crescita dell'autostima e delle capacità espressive.

L'attivazione di queste azioni non potranno che coinvolgere come utenti indiretti la stessa cittadinanza, verso la quale e per la quale viene pensata ogni singola rappresentazione creativa. Il meta-obiettivo del presente progetto, preordinato alla costruzione di una politica di inclusione

efficace, è infatti quello di contribuire a migliorare l'attuale conoscenza del fenomeno della condizione esistenziale di queste persone per attivare un circolo virtuoso che operi nel senso di una progressiva risocializzazione intesa come ripresa delle relazioni e dei rapporti con questa tipologia di interlocutori che ancora oggi fanno paura o che comunque sono considerati scomodi o piuttosto, solo da nascondere se non, come accade più spesso, addirittura temere.

Ad essere coinvolte per l'attivazione di queste attività, oltre alla cittadinanza, saranno anche le stesse associazioni di volontariato ed i servizi che già operano sul territorio (in particolare il DopoLavoro Ferroviario, le organizzazioni FS e le associazioni per SFD) la cui partecipazione risulta essere essenziale per lavorare sulla necessaria "ri-motivazione" degli utenti ai fini della buona riuscita del progetto stesso.

La decennale esperienza di SOS Stazione Centrale che ha visto impegnati, grazie al Progetto della Bar Boon Band, decine di senza tetto e volontari in veste di "artisti si strada" (poeti, scrittori e musicisti, ecc.), ha dimostrato che l'applicazione e l'impegno di persone in condizioni di disagio sociale e psicologico, in attività musicali e di comunicazione sono un ottimo vettore di socializzazione, di aggregazione e comunicazione, favorendo al contempo la relazione e la crescita della persona. L'arte terapia si è infatti dimostrata, in questo particolare contesto e con queste persone, molto più efficace delle metodologie adottate dai tradizionali "protocolli" di cura offerti dai servizi preposti, incentrati più su una forma di tipo prettamente "assistenzialistico" e/o di contenimento del problema, piuttosto invece che sulla adozione di una strategia che focalizzi l'attenzione sulla persona intera, mettendo tra parentesi e contestualizzando il disagio, in un'ottica di attivazione di risorse e di sviluppo di potenzialità. In tal senso sono state pianificate una sequenza di azioni mirate ad aiutare l'utente a riorganizzarsi rispetto alla propria storia, portandolo ad individuare risorse, criticità, vincoli e capacità a partire da variabili personali e di contesto.

#### LABORATORIO DI IMMAGINE E VIDEO "LE FORME DELL'INVISIBILE"

Autori coinvolti: 6 persone SFD interessate al progetto per il 2009

Supervisione e direzione artistica: Cesare Cicardini fotografo

Responsabile del progetto: Maurizio Rotaris Coordinatore di SOS Stazione Centrale -  
Fondazione Exodus

Il progetto si propone di utilizzare immagini e video per raccontare il vissuto di persone senza tetto in condizione di grave esclusione sociale.

La particolarità del progetto è derivata dal fatto che sono gli stessi homeless, seguiti da un professionista e dal responsabile di SOS Stazione Centrale, a descrivere tali situazioni e condizioni, attraverso le immagini e i video.

Si ritiene che l'uso di strumenti immagine e video, utilizzati dalle stesse persone che si trovano in condizione di grave emarginazione sociale, possa avere un forte valore educativo e comunicativo, nonché in grado di descrivere senza filtri e senza distorsioni interpretative "esterne" la condizione della vita di strada. Il progetto ovviamente ritiene in tal senso di valorizzare qualità espressive di persone che si trovano in condizione di difficoltà, per restituire loro il senso dell'impegno, della gratificazione per la produzione svolta e quel protagonismo sociale che persone ai margini, pur dotate di qualità espressive, non vivono più o non hanno mai vissuto.

#### OBIETTIVI DEL LABORATORIO FOTOGRAFICO

- Utilizzare l'immagine ed il video per sensibilizzare sulla condizione dei senza tetto
- Formare persone gravemente emarginate all'uso di strumenti di immagine e video
- Descrivere la condizione dei senza dimora "senza filtri esterni"
- Produrre un lavoro di gruppo fra gli utenti di SOS Stazione Centrale
- Valorizzare le qualità espressive di persone gravemente emarginate
- Produrre un lavoro immagine e video con mostra finale

## DESCRIZIONE LABORATORIO VIDEO IMMAGINE

In questi anni di esperienza nella comunicazione sociale e di sensibilizzazione sul tema dei senza dimora, abbiamo sempre privilegiato come testimonial diretti i nostri utenti. Abbiamo sempre scelto loro per parlare della loro vita, non prendendoci la delega di rappresentarli attraverso l'operato del nostro servizio. In tal senso abbiamo voluto ribaltare il concetto che li vede soggetti passivi e socialmente emarginati, trasformandoli in protagonisti. L'operazione ha presentato numerosi elementi interessanti fra i quali una crescita del senso di responsabilità, un miglioramento nel comportamento, una crescita dell'autostima ed in alcuni casi, queste forme di protagonismo personale, hanno consentito passi significativi nella crescita personale del soggetto. Gli strumenti video ed immagine sono stati di grande ausilio, trasformando in alcune occasioni queste persone in fotografi e reporter della loro stessa realtà. Sono gli stessi utenti, dotati di macchine digitali o telefonini a catturare le immagini. Il progetto di laboratorio creativo -sezione audio immagine- valorizza questi aspetti attraverso una conoscenza dettagliata nell'uso degli strumenti, nella raccolta dei materiali, all'assemblaggio e montaggio del materiale raccolto per la stesura in proprio di un documentario o videoclip fatto dagli stessi utenti. Anche questo laboratorio prevede la supervisione di fotografi e operatori video professionisti che coordinano il lavoro interfacciandosi con gli educatori coinvolti per coordinarsi nell'aspetto propriamente "educativo", oltre a svolgere una funzione iniziale di formazione di base coinvolgendo, almeno inizialmente utenti ed operatori in modo che questi ultimi possano continuare l'esperienza anche con i nuovi utenti che via via si alterneranno nella fruizione di questo specifico laboratorio. Il laboratorio è sponsorizzato dalla Kodak e dalla prestigiosa agenzia Contrasto che supportano la prima fase del programma 2009

il sito del laboratorio è <http://www.cicardini.com/imagesoftheinvisible/>

## LABORATORIO MUSICALE E PROGETTO "BAR BOON BAND"

Musica e poesia con i senza tetto  
della Stazione Centrale di Milano  
Direzione artistica: Maurizio Rotaris

Il Bar Boon Band è uno spettacolo che si tiene dal 1995 con i senza dimora alla Stazione Centrale di Milano. I protagonisti del Bar Boon sono i senza tetto, gli operatori ed i volontari di SOS Stazione Centrale della Fondazione Exodus di don Mazzi che da 18 anni lavorano con loro nello scalo ferroviario.

Bar Boon Band è un esperimento che vuole mettere in musica, poesia e canto l'esperienza di chi vive in strada: sepolti sotto anni di disagi, sofferenze ed emarginazione abbiamo scoperto artisti, poeti, cantanti, musicisti e animatori.

Nel corso dell'esperienza svolta in questi anni si è osservato che la valorizzazione dell'attività artistica (musicale, poetica e di scrittura) in soggetti esclusi, contribuisce in modo decisivo alla crescita delle loro capacità espressive e di comunicazione, di socializzazione e dell'autostima; ciò costituisce un momento educativo e terapeutico forte nella motivazione personale al cambiamento ed al miglioramento. SOS ha scelto questa modalità di comunicazione nell'animazione sociale, anche per veicolare messaggi positivi, non pietisti e non meramente solidaristici.

## OBIETTIVI DEL PROGETTO MUSICALE

- Promuovere l'espressione artistica in persone socialmente svantaggiate (senza dimora, alcolisti, tossicodipendenti, persone con disagio mentale e problematiche psichiatriche) seguite dal servizio SOS Stazione Centrale della Fondazione Exodus
- Supportare e sviluppare le qualità artistiche di persone in condizioni di disagio sociale attraverso

laboratori artistici e di formazione

- Creare momenti di aggregazione (feste e concerti aperti alla cittadinanza) fra persone svantaggiate attraverso momenti di espressione artistica: poesia, canto, musica, fotografia e pittura.

- Realizzare cd audio, video e concerti

Sviluppare la comunicazione sociale sui fenomeni del disagio e della promozione delle qualità artistiche come forma possibile di uscita dall'isolamento e dall'emarginazione sociale

Il gruppo in 10 anni di attività ha coinvolto circa 80 persone, fra autori, cantanti e musicisti, ha prodotto 3 cd audio, alcuni cortometraggi e videoclip ed il libro "Il rumore dei poveri". Dal gennaio 2009, grazie a Grandi Stazioni ed alle Ferrovie dello Stato ha aperto uno spazio musica destinato ad eventi ed esibizioni mensili, presso la sede di SOS Stazione Centrale. Dal gennaio 2009 i laboratori musicali della Bar Boon Band hanno visto la presenza di circa 40 persone SFD (percussionisti, batteristi, cantanti, autori di testi) attive all'interno del progetto.

### CONCERTI ED EVENTI DELLA BAR BOON BAND

1995 prima festa BBB con i SFD alla Stazione Centrale di Milano  
1996 concerto BBB a dicembre suonano Diego Raiteri e Maurizio Rotaris  
1998 a dicembre festa di Natale con i clochard presso il Dopolavoro Ferroviario  
2000 Festa di Natale con i senza tetto in Stazione Centrale  
2001 giugno Concerto per la Giornata Mondiale contro la Droga  
2001 dicembre Festa di Natale alla Stazione Centrale  
2002 giugno Concerto per la Giornata Mondiale contro la Droga  
2002 dicembre Festa di Natale alla Stazione Centrale  
2003 giugno Concerto per la Giornata Mondiale contro la Droga  
2003 luglio Concerto Fondazione Fratelli di San Francesco  
2003 settembre Sirmione del Garda Capitolo Nazionale di Exodus  
2003 ottobre Milano, lancio del primo cd della BBB  
2003 novembre prima apparizione televisiva della BBB a Tele Lombardia  
2003 dicembre Festa di Natale alla Stazione Centrale  
2004 marzo Festa della Primavera alla Stazione Centrale di Milano  
2004 giugno Concerto per la Giornata Mondiale contro la Droga  
2004 settembre Festa della Rete Civica di Milano  
2004 novembre Notte dei senza dimora Piazza Santo Stefano a Milano  
2004 dicembre Festa di Natale alla Stazione Centrale. Special guest Marco Rossi  
2005 marzo Festa della Primavera in Stazione Centrale  
2005 maggio di Exodus al Parco Lambro "Nomadi Tour 2005"  
2005 giugno all'Umanitaria "Conferenza Internazionale Comunità e Tecnologie"  
2005 giugno Giornata Mondiale Contro la Droga in Stazione Centrale.  
2005 ottobre Sirmione del Garda Capitolo di Exodus  
2005 ottobre Milano Notte dei Senza Dimora  
2005 novembre lancio del secondo cd della BBB e concerto in stazione  
2005 18 dicembre concerto in Piazza Duomo  
2005 24 dicembre Vigilia di Natale in Stazione. Special guest Cesare Pedrotti  
2005 31 dicembre Concerto all'evento "Ultimo con gli ultimi" in Stazione Centrale  
2006 gennaio spettacolo all'Opera Cardinal Ferrari di Milano  
2006 25 febbraio festa di Carnevale in Stazione Centrale. Special guest Tania  
2006 anteprima del film sulla BBB "Il rumore dei poveri" di Fabrizio Parenti  
2006 16 marzo allo Spazio 1380  
2006 25 marzo grande concerto in Piazza Duca d'Aosta, Stazione Centrale  
2006 26 giugno Giornata Mondiale contro la droga concerto in Stazione Centrale  
2006 17 ottobre Piazza San Carlo Milano "Notte dei senza dimora" Special guest Elisa  
2006 novembre apparizione della BBB su Odeon TV  
2006 24 dicembre Vigilia di Natale in Stazione Centrale  
2006 31 dicembre Concerto all'evento "Ultimo con gli ultimi" in Stazione Centrale

2007 febbraio Concerto al Cine Teatro Arcobaleno di Motta Visconti  
2007 maggio Concerto all'Istituto Gonzaga di Milano  
2007 maggio Concerto ai Ricoveri Notturmi del Comune di Milano  
2007 maggio Concerto all'evento "Rock for mission" al Pime di Busto Arsizio  
2007 giugno apparizione televisiva della BBB a Rai 2, Piazza Grande  
2007 23 giugno Ffestival delle diversità Arena Civica di Milano  
2007 settembre Festa A77 alla Cascina San Marco. Special guest Armando  
2007 ottobre Sirmione del Garda Capitolo di Exodus  
2007 novembre Centro Commerciale Carrefour di Limbiate  
2007 dicembre Concerto alla Cascina Exodus con lancio del terzo cd  
2007 24 dicembre Stazione Centrale Piazza Duca d'Aosta  
2007 dicembre apparizione televisiva sul TG regionale di Rai 3  
2007 31 dicembre "Ultimo con gli ultimi" in Stazione Centrale  
2008 marzo performance al DLF della Stazione per gruppi di studenti austriaci  
2008 aprile serata all'Istituto Gonzaga di Milano  
2008 16 maggio Crema Teatro San Domenico convegno "Teatro sociale e terapie riabilitative"  
2008 maggio Istituto don Guanella di Como  
2008 presentazione del videoclip della BBB "La facoltà dello stupore"  
2008 29 giugno Rotonda della Besana "La Giostra dell'Apocalisse"  
2008 Elisa e Maurizio della BBB vincono il concorso di SKY tv, Singing Office su web,  
2008 1 luglio Sala DLF Randagi di cristallo  
2008 il film sulla BBB "Randagi" vince 4 premi al Festival del Cinema Indipendente di Roma  
2008 6 luglio "Urban Rebel Festival" Milano Cassina Anna  
2008 agosto documentario sulla BBB su Rai 3 "Racconti di vita"  
2008 7 settembre Casale Monferrato Cittadella delle Armi  
2008 11 ottobre Casale Monferrato Teatro Comunale  
2008 novembre presentazione del videoclip della BBB "Binario 21"  
2008 novembre performance musicali di Elisa e Maurizio in Licei di Milano  
2008 Elisa e Maurizio della BBB partecipano alla trasmissione "Schiamazzi" su Odeon TV  
2008 la BBB partecipa alla trasmissione "A tu per tu" su SAT 2000 con don Mazzi  
2008 24 dicembre Stazione Centrale spettacolo di Natale  
2008 Elisa e Maurizio della BBB partecipano a "Scalo 76" di Rai 2  
2008 apparizione televisiva della BBB sul TG regionale di Rai 3  
2009 gennaio SAT 2000 utilizza per 4 puntate la BBB in "A tu per tu" con don Antonio Mazzi  
2009 29 gennaio inaugurazione nuovo Centro Diurno SOS e concerto  
2009 8 marzo concerto in stazione per la Festa della donna  
2009 21 marzo concerto in stazione per la Festa di Primavera  
2009 servizio tv sulla BBB su Rete 4 "Password"  
2009 aprile concerto al lancio del libro di Stefano Bruccoleri SFD di Bologna  
2009 servizio della tv della Svizzera italiana sulla BBB  
2009 aprile concerto della BBB all'inaugurazione di Avvocato di Strada presso SOS  
2009 23 maggio "Umanamente idonei", anteprima del quarto cd, special guest Simon  
2009 2 giugno concerto a Fagnano Olona  
2009 27 giugno partecipazione alla Festa del Quartiere Corvetto Milano

il sito Internet della Bar Boon Band è [www.retecivica.mi.it/barboonband](http://www.retecivica.mi.it/barboonband)

#### ALLESTIMENTO LABORATORIO DI COMUNICAZIONE

Sempre sul versante della comunicazione, si è osservato che persone considerate ai margini, messe alla prova sui versanti della scrittura e del racconto di sé (anche con l'ausilio di registratori, con successivi aggiustamenti) rivelano buone doti di comunicazione. Sorprendente da questo punto di vista è l'uso già sperimentato di blog e forum telematici, ove soggetti considerati abitualmente scarsamente comunicativi hanno tirato fuori capacità notevoli di relazione, suscitando fra l'altro grosso interesse sociale. Gli esperimenti in tal senso a livello nazionale sono già in fase di evoluzione ed il centro diurno SOS vorrebbe costituire per la città di Milano una

valida base di partenza per la sperimentazione di questa attività su scala nazionale, essendo in contatto con altre realtà del terzo settore di frontiera che già operano su questa linea. Il progetto relativo alla comunicazione prevede l'installazione di due pc collegati alla rete e un minicorso di formazione all'utilizzo dei principali strumenti telematici. La relazione fra questa sezione e le precedenti descritte è indubbia, consentendo di dotare il progetto di aspetti multimediali facilmente collegabili ed interconnessi fra loro.

L'insieme di queste azioni, opportunamente coordinate a livello educativo, va a costruire le premesse per realizzare una sorta di "redazione" che seppur seguita direttamente dagli educatori, volontari ed animatori coinvolti, vede nell'utente finale il soggetto centrale.

L'inizio di tale progetto, se supportato è previsto per il 2010.

## BENEFICIARI DIRETTI ED INDIRETTI DEL CENTRO DIURNO SOS

Tra i beneficiari direttamente interessati dalle azioni previste dal Centro Diurno SOS sono da intendersi i soggetti "senza fissa dimora" (SFD) che gravitano intorno all'area della stazione centrale dello scalo milanese, prevalentemente provenienti dai servizi per le dipendenze e/o psichiatrici; il progetto prevede di coinvolgere un numero di soggetti pari a 900 utenti all'anno per il centro diurno in generale, 50 per le attività creative di musica e poesia, 200 per lo sportello legale, 6 per il progetto di laboratorio d'immagine e video. Per i progetti creativi in particolare, trattasi di soggetti già "agganciati" dal servizio attualmente erogato, tra i quali vi sono soggetti particolarmente interessati ad intraprendere un percorso di questo tipo.

Agli utenti partecipanti assiduamente alle iniziative creative realizzate all'interno del centro, si ritiene utile fornire un minimo di riconoscimento, (sottoforma di ticket restaurant o rimborso spese), che non vuole assolutamente rappresentare un incentivo economico, ma di certo, in molti casi può rappresentare una alternativa valida per andare a coprire parte dei costi di vitto che giornalmente sono costretti a sostenere per i loro bisogni, riducendo la loro permanenza nello spazio adiacente alla stazione centrale (a volte anche fastidiosa nei confronti dei passanti che normalmente vi transitano) considerato che così operando non hanno più la necessità di procurarsi il "necessario" per sostenere le spese quotidiane di vitto.

Tali fondi erogati nel corso di spettacoli e dalla distribuzione dei prodotti realizzati, traggono origine da beneficenze, sponsor o dai soggetti che ingaggiano il gruppo musicale per eventi ed esibizioni.

Tra i beneficiari indiretti, strettamente coinvolti nelle attività interessate dal progetto sono invece da menzionare i cittadini che normalmente dimorano nelle zone interessate dall'intervento, considerato che sono quelli più intolleranti nei confronti di tali soggetti per la convivenza "obbligata" che negli anni si è venuta ad instaurare, senza escludere il coinvolgimento di altri soggetti della società civile, coinvolti grazie ad adeguate campagne di sensibilizzazione che verranno realizzate direttamente dal Centro Diurno SOS con la collaborazione di agenzie specializzate nel settore della comunicazione sociale.

Il coinvolgimento della cittadinanza, quale target indiretto, è fondamentale ai fini della sostenibilità futura dal progetto, in modo da poter continuare questo tipo di attività anche dopo il periodo temporale strettamente interessato dal Progetto, al fine di tentare l'innescio di dinamiche "virtuose" di collaborazione indispensabili anche ai fini di creare le basi per garantire il pieno recupero individuale dei soggetti marginali coinvolti. Pensiamo a forme di collaborazione attiva di cittadini, commercianti e sponsor, che abbiamo già efficacemente sperimentato in forme semplici in questi anni: grandi raccolte di vestiario e coperte nei mesi invernali, raccolte di prodotti di consumo, supporto di progetti o "adozioni" informali di singoli soggetti, sono solo alcuni esempi fra i più semplici.

## MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DEI PROGETTI

Il progetto Centro Diurno e serale SOS viene monitorato e supervisionato da un'Equipe composta dai volontari Responsabili dei turni, dal Responsabile del servizio, dal Responsabile dei volontari dell'Unità di strada, dall'OSS Responsabile dei servizi di Igiene e Cura, dalla Segretaria dello sportello di Avvocato di Strada e da personale della Fondazione Exodus.

Il gruppo dei volontari, dei responsabili dei turni ed il responsabile del progetto si riuniscono mensilmente per valutare l'andamento del servizio e la valutazione dei casi.  
I laboratori creativi sono supervisionati dal Responsabile del servizio e dai professionisti collaboratori esterni coinvolti nei progetti.

#### AZIONI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE SOCIALE

Nel calendario del Centro Diurno SOS Stazione Centrale, per la parte creativa sono previsti 10 eventi annuali aperti alla cittadinanza ed alle associazioni, finalizzati a ridurre l'impatto negativo di questa popolazione di SFD sul territorio e nel più generale immaginario sociale.

Altri eventi sono previsti all'esterno del Centro Diurno su richiesta di associazioni, scuole ed organizzazioni. L'immagine di persone che pur in condizioni di difficoltà riescano ancora a produrre e creare espressioni positive, attraverso la musica, la scrittura, l'immagine, la parola e la pittura, richiama in primo luogo il valore educativo e di crescita per gli stessi autori e artisti, ma è anche un forte vettore di comunicazione per abbattere pregiudizi sociali sempre più radicati e di riduzione della distanza fra queste categorie sociali svantaggiate e la cittadinanza.

Le Campagne di comunicazione e sensibilizzazione si articoleranno sui media (giornali, televisione, network telematici, radio) nell'attesa dell'apertura di una vera e propria redazione, come sopra esposto, che dall'interno del Centro Diurno SOS si esprimerà sul web attraverso blog e network. L'attività sarà il completamento e messa in rete di tutto il lavoro di scrittura, comunicazione, musica, diaristico e d'immagine già ampiamente sviluppato nel servizio SOS con i SFD. Il lavoro di comunicazione sarà ovviamente supportato dalle Agenzie (editor, pubblicitaria, comunicazione e professionisti di settore) che abitualmente collaborano con SOS a titolo volontario e gratuito o come sponsor.

#### COLLABORAZIONI E PARTNERS PRIVILEGIATI

L'arco di azioni differenziate previste dal Centro Diurno SOS richiede e prevede la sinergia con numerose associazioni, agenzie ed enti presenti sul territorio.

Per il lavoro socio assistenziale in particolare si evidenziano specifiche collaborazioni con:

- l'Help Center del Comune di Milano, creato nel 2000, per ciò che attiene a problematiche di assistenza primaria e per la sua funzione di "regia delle risorse" in particolare di prima accoglienza notturna che tale centro rappresenta.
- Ferrovie dello Stato e Grandi Stazioni per il piano di intervento attuato dal Centro Diurno e per la sua attuazione e svolgimento
- Provincia di Milano per il progetto di igiene e cura della persona
- Associazioni del Privato Sociale per gli interventi nella rete dei servizi: in particolare l'Associazione Progetto Arca, il Cad, l'Associazione Volontari Cascina Verde, la Cooperativa Angel Service, i City Angels,
- l'associazione Avvocato di Strada Onlus per gli interventi di natura legale sviluppati nel Centro Diurno SOS
- servizi pubblici specifici quali SerT, Cps e servizi di alcologia

Per il lavoro di animazione sul territorio, di comunicazione e di rapporto con i cittadini si evidenziano specifiche collaborazioni con:

- Dopolavoro Ferroviario per la creazione di iniziative di animazione
- Organizzazioni sindacali delle FS per progetti specifici
- Agenzie di comunicazione specializzate per il lavoro di sensibilizzazione e di pubblicitaria (in particolare Central Groucho, Malcom Tyler, Logovideo ed altre)

Maurizio Rotaris

Giugno 2009

