

Partenze/Departures



onds

OSSERVATORIO NAZIONALE  
DELLA SOLIDARIETÀ NELLE  
STAZIONI ITALIANE

# OSSERVATORIO NAZIONALE DELLA SOLIDARIETÀ NELLE STAZIONI ITALIANE

*Rapporto Annuale*  
**2018**



*Stazioni*



**Rapporto annuale 2018**  
**a cura di**

Alessandro Radicchi  
Franca Iannaccio  
Gianni Petiti  
Settore IT ONDS

**Introduzione**

Gianfranco Battisti

**Foto**

Marco Cavallo

**Grafica e impaginazione**

Stefania D'Angelo

2019 EC edizioni  
ISBN 978-88-944047-1-5  
[www.ecedizioni.it](http://www.ecedizioni.it)

Europe Consulting Onlus  
Viale dell'Università, 11  
00185, Roma  
[www.europeconsulting.it](http://www.europeconsulting.it)  
[www.onds.it](http://www.onds.it)



ONDS è un progetto realizzato da Ferrovie dello Stato Italiane in partenariato con ANCI e la Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus, che ne coordina la Segreteria Nazionale.

**Hanno collaborato**  
**gli Help Center delle stazioni di**

**Chivasso**  
Associazione Punto e a Capo

**Torino**  
Comune di Torino e Coop. Soc.  
Animazione Valdocco, Stranaidea  
e Terra Mia

**Genova**  
Associazione Soleluna Onlus

**Milano**  
Comune di Milano

**Brescia**  
Coop. Soc. La Rete Onlus

**Trieste**  
Consorzio Interland

**Bologna**  
Coop. Soc. Piazza Grande  
Onlus

**Firenze**  
ACISJF - Protezione della giovane

**Pisa**  
Consorzio Società della Salute  
della Zona Pisana

**Roma**  
Coop. Soc. Europe Consulting Onlus

**Pescara**  
Associazione On the Road Onlus

**Napoli**  
Associazione Centro La Tenda Onlus

**Foggia**  
Fratelli della stazione Onlus

**Bari**  
Coop. Soc. CAPS Onlus

**Reggio Calabria**  
Caritas Diocesana  
di Reggio Calabria

**Messina**  
Coop. Soc. Santa Maria della Strada

**Catania**  
Caritas Diocesana di Catania





# INDICE

01

## INTRODUZIONE

### Introduzione al rapporto 2018

di **Gianfranco Battisti**, Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane

pag. 08

### Favorire i percorsi lavorativi per contrastare l'esclusione sociale

di **Antonio Decaro**, Presidente dell'ANCI

pag. 10

### Nodi di scambio

di **Alessandro Radicchi**, Direttore dell'ONDS

pag. 12

02

## FOCUS

### Sistemi di valutazione dell'impatto sociale

di **Sara Depedri**, Ricercatrice Senior Euricse

pag. 16

### Per strade diverse. L'accesso di italiani e stranieri agli Help Center

di **Claudia Tagliavia** e **Elena Caramelli**, INAPP

pag. 18

03

## RAPPORTO IN NUMERI

### Chi siamo - La Rete ONDS

pag. 36

### Premessa metodologica

pag. 37

### Glossario

pag. 40

### Infografica

pag. 42

### Schede Città

pag. 44

### Regione Toscana

pag. 78

04

## SEGNALI

### Le stazioni si trasformano

pag. 84

### Dalla Strada alla Casa

di **fio.PSD**

pag. 86

### Gruppi Aperti

di **Giuseppe Riefolo**, SMES Italia

pag. 90

### Un treno per l'Autonomia

pag. 92

### ONDS e gli SDG 2030

pag. 94

### La star del degrado - una storia

pag. 106

05

## TABELLE

### Dati Generali

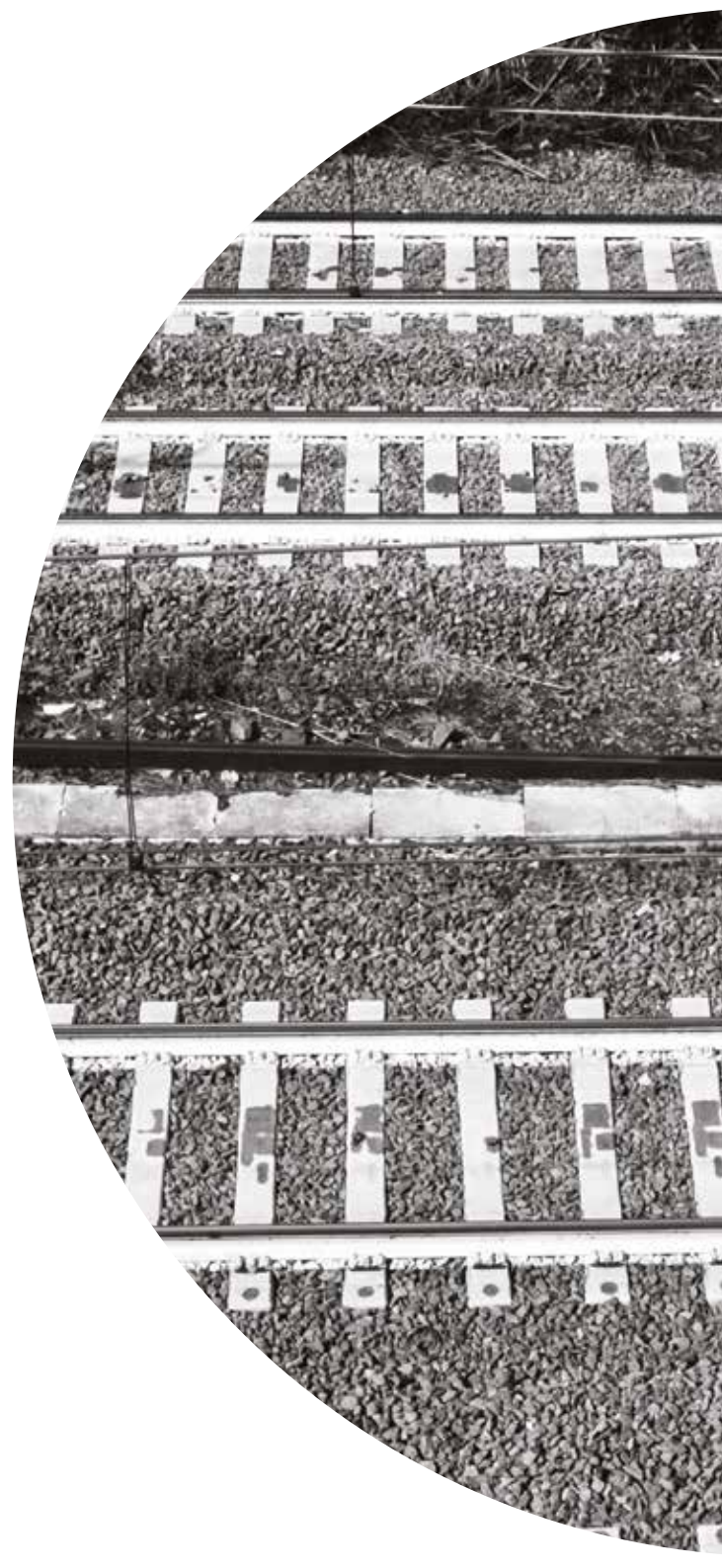
pag. 110

### Confronto tra gli anni

pag. 120



# INTRODUZIONE



**GIANFRANCO BATTISTI**

Amministratore Delegato  
Ferrovie dello Stato Italiane

**P**er il Gruppo FS Italiane la responsabilità sociale è un valore da sempre fondamentale ed è uno dei punti principali del Piano industriale 2019-2023 che vede le persone al centro delle proprie attività. Insieme a Istituzioni e Associazioni di settore, FS Italiane ha sviluppato iniziative di solidarietà e Campagne di sensibilizzazione dedicate a temi di attualità, fra cui la lotta ai fenomeni di disagio sociale che interessano anche le stazioni ferroviarie italiane. Fenomeni che sono affrontati e contrastati grazie alle attività dei 18 Help Center

presenti nelle stazioni della rete ferroviaria nazionale.

Il rapporto 2018 dell'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni Italiane (ONDS) rappresenta l'occasione per tracciare un bilancio su quanto finora fatto e su quanto ancora c'è da fare.

Negli ultimi 15 anni le attività del Gruppo FS Italiane, insieme all'ONDS, hanno fortemente contribuito ad aiutare le persone in difficoltà con una serie di iniziative mirate. Nel solo 2018 sono state 441mila le azioni di orientamento e assistenza sociale rivolte a oltre 20mila persone in condizione di marginalità sociale, che hanno trovato supporto negli Help Center. Il 18% di queste persone ha un'età compresa fra i 18 e i 29 anni e il 15% rientra nella fascia 30-39 anni, a dimostrazione della necessità di intervenire con un'azione più efficace di investimento

in percorsi integrati di sviluppo sul piano educativo, formativo e occupazionale.

Gli Help Center sono un modello positivo e innovativo, adottato per primo da FS Italiane e poi ricalcato da altre imprese ferroviarie europee. Le stazioni nelle grandi aree metropolitane di tutti i Paesi dell'Unione Europea rappresentano storicamente un polo di attrazione e un punto di concentrazione sul territorio di molte forme di disagio sociale. Il Gruppo FS Italiane è partner di una rete europea di imprese operanti nel settore della mobilità ferroviaria, che hanno deciso di mettere a fattore comune le esperienze relative alle progettualità sul disagio sociale. FS Italiane è firmataria della Carta Europea della solidarietà a cui hanno aderito 17 società di diversi Paesi europei che condividono la stessa visione sull'impegno nella

## INTRODUZIONE AL RAPPORTO 2018

gestione del disagio sociale nelle stazioni.

In Italia le attività sociali all'interno degli Help Center hanno tessuto le maglie di una relazione sempre più qualificata ed efficiente sui territori e hanno creato reti di servizio specializzate a cui si aggiungeranno, a breve, altri centri per supportare le donne in difficoltà, giovani e adulti in condizione di privazione socio-economica.

Questi progetti sono realizzati anche attraverso lo strumento del comodato gratuito di spazi ferroviari da utilizzare per iniziative sociali, in un'ottica di valorizzazione del patrimonio del Gruppo FS Italiane. A livello nazionale sono oggi oltre 3mila i metri quadrati a disposizione degli Help Center per un valore pari a circa quattro milioni di euro, mentre oltre 450 sono le stazioni in cui sono stati

dedicati spazi a Enti locali e organizzazioni del Terzo Settore per promuovere lo sviluppo di start-up giovanili, consolidare la cultura ambientale, offrire aree di aggregazione per anziani e giovani, aprire scuole di musica, di danza e d'arte. In totale sono circa 118mila i metri quadrati di spazi messi a disposizione delle comunità locali.

L'impegno di FS Italiane nel riuso in chiave sociale e ambientale del patrimonio disponibile si sviluppa anche nella creazione di una rete di percorsi ciclo-pedonali realizzata lungo 400 chilometri di linee non più utilizzate per le attività ferroviarie.

La rigenerazione del patrimonio e il suo riuso dimostra come, in presenza di iniziative progettuali radicate nelle comunità locali, sia possibile creare coesione socio-

economica, sicurezza sociale e crescita culturale, e sperimentare nuove opportunità di riconnessione con il contesto di appartenenza. Le comunità rappresentano il terreno in cui il cambiamento può non solo essere immaginato, ma anche realizzato. FS Italiane vuole essere parte attiva di questo cambiamento, investendo per potenziare il trasporto regionale e locale (con l'immissione in servizio nei prossimi quattro anni di 600 nuovi treni per il trasporto regionale FS disporrà della flotta più moderna d'Europa) e promuovendo, con un'azione ancora più capillare, l'idea di responsabilità sociale contestualizzandola nei territori, condividendo risorse e conoscenze con gli Enti pubblici, i privati e il Terzo Settore.



**ANTONIO DECARO**

Presidente  
ANCI

Dal 2005 in poi si sono ampliate le fasce di popolazione soggette a impoverimento assoluto e relativo. In base agli ultimi dati Istat, le famiglie in condizione di povertà assoluta in Italia sono 1 milione e 800mila, pari a 5 milioni di persone (8,4% del totale), mentre le famiglie in condizioni di povertà relativa nel 2018 sono poco più di 3 milioni (11,8%), quasi 9 milioni di persone (15,0% del totale).

In poco più di 10 anni il nostro Paese ha visto incrementare di oltre 3 milioni i poveri assoluti e sempre più spesso le situazioni di

povertà, più numerose nel Mezzogiorno e nelle città metropolitane, investono duramente le famiglie con figli minori. I disoccupati, i lavoratori poveri e gli inoccupati costituiscono la massa crescente di coloro che hanno sempre più difficoltà. Alle tradizionali fragilità di carattere sociale ed economico si sono aggiunte sempre di più famiglie e persone in situazioni di forte vulnerabilità finora non a rischio di povertà, dovute a una maggiore precarietà del lavoro, a difficili ricollocazioni nel mercato del lavoro da parte di quarantenni e cinquantenni, alla crescita esponenziale dei tassi di indebitamento. Un quadro complesso, rispetto al quale non è facile progettare interventi capaci di dare risposte, ma per affrontare concretamente queste situazioni di criticità prima che scivolino verso la povertà estrema e la grave marginalità

## FAVORIRE I PERCORSI LAVORATIVI PER CONTRASTARE L'ESCLUSIONE SOCIALE

sociale, pensiamo sia necessario innanzitutto monitorare le "fragilità sociali" e tenere presenti i diversi fattori che portano all'esclusione. A tal fine i dati raccolti dall'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle stazioni (ONDS) risultano fondamentali per una riflessione sullo stato sociale ed economico del Paese, perché le stazioni rappresentano da sempre un osservatorio prezioso sui fenomeni sociali.

Ritengo che sia indispensabile affrontare le situazioni di disagio con misure strutturali e adottare, su ogni territorio, modelli di governance in grado di orientare le politiche di contrasto alla povertà. In tal senso, le attività dei centri della rete ONDS, dedicati all'accoglienza di coloro che si trovano in condizioni di emarginazione, rappresentano un esempio virtuoso di modello collaborativo di rete territoriale.

Infatti, gli interventi predisposti e garantiti dagli sportelli di orientamento sociale, presenti nelle aree ferroviarie delle nostre città, che prendono in carico quotidianamente, d'intesa con i Comuni e il Terzo Settore, le persone svantaggiate, e le avviano verso percorsi di recupero, rappresentano una lodevole sinergia per migliorare la protezione sociale nei grandi centri urbani.

Percorsi di inclusione sociale che sempre di più vedono gli operatori dei centri impegnati nella progettazione e nello sviluppo di dispositivi che favoriscano la capability individuale e accompagnino l'utenza più difficile (senza dimora, disabili, ecc.) verso percorsi di reinclusione lavorativa oltre che sociale. Infatti, il lavoro non fornisce solo

reddito, ma è anche strumento di realizzazione, di rafforzamento di scambio e di relazioni sociali, di valorizzazione, di accrescimento personale e professionale e di acquisizione di indipendenza e autonomia. Per questo, lavorare costituisce un elemento fondante e qualificante nella costruzione di un percorso di inclusione sociale, diventando l'imprescindibile punto di partenza per la riconquista dell'autonomia.

Di fronte ad una moltitudine di soggetti portatori di forme differenti di svantaggio è necessario rispondere con interventi mirati e integrati, in grado di unire al profilo del recupero primario della persona nella sua dignità quello relativo alla formazione e al rafforzamento della posizione negoziale di quanti de-

vono inserirsi/reinserirsi nella vita attiva. Un intervento fondamentale quanto difficile a causa della scarsa e non omogenea presenza sui territori di concrete opportunità di lavoro per persone svantaggiate, che sappiano essere capaci di integrare interventi e progettualità di tipo sociale e sanitario con attività di tipo economico. Le persone disabili e le persone svantaggiate, ma anche quelle rientranti in più recenti fenomeni di debolezza sociale, accedono in misura limitata ed in posizioni marginali al mondo del lavoro. Per tale ragione, è sempre più indispensabile, a livello nazionale e locale, favorire lo sviluppo di politiche di inclusione, che individuino nel mercato del lavoro un'opportunità primaria di recupero della dignità degli individui in difficoltà.

**ALESSANDRO RADICCHI**

Direttore  
ONDS

In questi quindici anni, ho visitato decine di stazioni ferroviarie del nostro Paese, incontrato centinaia di persone che, con la luce negli occhi e la grinta nel cuore, mi chiedevano come poter ottenere uno spazio da Ferrovie dello Stato Italiane per aprire un Help Center. Un luogo che potesse dare risposte a chi pone domande importanti, sulla sua vita, sulla sua famiglia, sulla salute, sul lavoro; a chi è scappato dal suo paese perché perseguitato per le sue idee politiche, la sua religione, o il suo orientamento sessuale; a chi ha perso tutto e cerca nella stazio-

ne un luogo dove ripararsi, dove ripartire, un luogo che le nostre città, troppo lente nel percepire i cambiamenti sociali e storici, non sono ancora in grado di fornire; non nella misura richiesta, almeno. “Ma perché aiutate chi ha fatto la scelta di vivere per strada?”, ci chiedono spesso.

In realtà si sceglie quando si ha un’alternativa, quando c’è una seconda opzione e, nel caso delle oltre ventimila persone che si rivolgono ai nostri sportelli, questa alternativa non c’è, mai. O quasi. La “strada” è una sola, trovare il modo di curare le ferite che la vita ha inflitto e cercare di sopravvivere, possibilmente non perdendo la propria dignità. Possibilmente.

Ecco allora i volti delle persone che frequentano i nostri centri. Ecco le sfumature delle loro vite, delle loro emozioni, delle loro speranze.

Dalle prime esperienze a Roma, Milano, Firenze, Napoli, oggi sono diventati diciotto gli Help Center, luoghi aperti, senza filtro, dove chiunque può entrare ed essere ascoltato senza essere giudicato, accolto senza essere etichettato. Magari non si riesce a trovare una soluzione a tutto, non sempre riusciamo a soddisfare le richieste diverse - oltre 400.000 quest’anno - che vengono poste: un lavoro, un alloggio, una doccia, un pasto, un medico, un sorriso... ma certamente ci proviamo, ogni giorno, con 200 operatori, per 365 giorni l’anno. Oggi le stazioni stanno cambiando: la sicurezza e il commercio stanno delineando il nuovo contorno di queste piazze cittadine, sempre più performanti, sempre più connesse, sempre più ricche di opportunità, di proposte, di novità. Non facciamo neanche in tempo a stare dietro all’innovazione, ci precede,

## NODI DI SCAMBIO

anticipa i nostri desideri, i nostri pensieri; ci spiazzava per quanto è fulminea. Era ieri che imparavamo a “navigare” in quella cosa strana chiamata internet, era ieri che i primi ETR 250 raggiungendo la velocità da brivido di quasi 180 km orari ci facevano arrivare da Roma a Firenze in meno di tre ore. Oggi impieghiamo la metà del tempo; oggi possiamo visitare Firenze con le mappe 3D di Google. Eppure, per quante Alexa possiamo inventare e per quanto possano aumentare i Giga della nostra connessione mobile, il filo che costruisce quella relazione di fiducia che ci permette di sperare di essere un po’ più felici è, e resterà sempre, la relazione umana, lo scambio diretto ed empatico con

una persona che sia in grado per lo meno di ascoltarci, guardandoci negli occhi. Per questo la mission degli Help Center continua ad essere non solo quella di risolvere problemi, dare accoglienza o orientare alle giuste soluzioni, ma piuttosto esserci, accogliere, ascoltare sempre e comunque, dal pastore nato tra le pecore che nella sua vita non ha mai smesso di vagabondare, ieri nei campi, oggi nelle città o tra i binari di una stazione; all’operaio che ha perso il lavoro per una malattia, ma non è ancora “abbastanza disabile” per ottenere una pensione; al marito che ha fatto un errore di troppo ed è stato cacciato da casa, deve versare gli alimenti alla famiglia e vive in una macchina, da solo; al

ricco imprenditore che prima era spavaldo, quasi sbruffone, ed ora ha perso tutto, semplicemente per un “azzardo”, ed è in fila per fare la doccia all’Help Center di Pescara. Perché accade anche di commettere errori nelle nostre vite; a chi non è capitato? E quanto in quel momento avremmo voluto avere una seconda possibilità, avremmo voluto almeno provare a rimediare? Avremmo voluto vicino qualcuno che ci dicesse: dai, possiamo ricominciare, insieme. E allora, esserci, sempre e comunque, anche solo per poter dire: “Non posso aiutarti più di così, ma ci sono e puoi tornare quando vuoi”. Anche 400.000 volte.





**FO**  
**CUS**



**SARA DEPETRI**

Ricercatrice Senior

Euricse

## SISTEMI DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

È facile riconoscere in molte azioni e progetti di interesse sociale un valore aggiunto per la società: la capacità di dare risposta ai bisogni insoddisfatti del territorio, di aumentare i livelli di inclusione e coesione sociale, di ridurre le disuguaglianze, di migliorare la qualità della vita dei singoli e della collettività. Decisamente meno facile è riuscire a dimostrare con elementi oggettivi e verificabili quello che tali azioni realmente producono in termini di benessere e di cambiamenti. Eppure sempre più la necessità è quella di misurare e rendicontare

la qualità degli interventi e dei risultati raggiunti. Sempre più si diffonde la nozione e la richiesta di valutare l'*impatto sociale*, inteso proprio come "le ricadute tutte qualitative e quantitative, di breve, medio e lungo periodo delle attività realizzate sulla società".

Una particolare enfasi sui processi di valutazione dell'impatto sociale è stata promossa dalla Riforma del Terzo Settore, da una parte, e dai nuovi finanziatori di progetti di utilità sociale, dall'altra. Nel 2016, la Legge 106 ha infatti previsto esplicitamente per gli enti di Terzo Settore (definiti come quegli enti che "concorrono [...] a perseguire il bene comune, ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, favorendo la partecipazione, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, a valorizzare il potenziale di crescita e di occupazione lavorativa") pro-

cessi di redazione di un bilancio sociale e di valutazione di impatto sociale. Negli scorsi mesi sono state pubblicate in Gazzetta Ufficiale le rispettive linee guida e si è così avviato un processo che porterà dal 2021 le imprese sociali all'obbligo di dotarsi di strumenti di comunicazione - verso gli stakeholder e la comunità - del proprio valore sociale generato e di relativi indici ed indicatori, coerenti con le attività oggetto della misurazione. Nella stessa direzione si erano mossi negli ultimi anni anche i finanziatori di progetti volti all'innovazione sociale e al sostegno dell'impresa sociale: dalle Fondazioni nazionali alle banche etiche, fino ai bandi europei.

Si giustifica, in tal caso, la necessità di verificare ciò che l'assegnazione di risorse ha generato rispetto ai risultati previsti in fase di progettazione, ma anche in termini più

ampi di impatto per la comunità. E non si tratta soltanto di un obbligo rendicontativo previsto per legge o da bando. Obiettivo indiretto è, in entrambi i casi, quello di far dotare gli enti che producono servizi di interesse collettivo di sistemi e di strumenti di monitoraggio, sui quali basare in primo luogo le proprie valutazioni: in itinere, così da intervenire con cambiamenti nei processi e nelle azioni nel caso di lontananza tra i propri obiettivi e i risultati sino a quel punto raggiunti; al termine dell'azione, così da comprendere la reale ricaduta complessiva del proprio operato e decidere se e come riprodurla o riproporla nel tempo. In un processo, quindi, che rafforza la pianificazione strategica degli enti.

Come dunque, sotto queste spinte, valutare l'impatto? Dotandosi di strumenti di raccolta dati e giungendo ad indici ed indicatori che siano rappresentativi ed allineati agli obiettivi dell'attività svolta. In un processo che sia possibilmente partecipato, ossia che coinvolga nella valutazione i principali stakeholder dell'azione (dai beneficiari diretti ed indiretti agli operatori del servizio).

È questo il percorso intrapreso da quest'anno con gli Help Center e la rete ONDS. La prima peculiarità che si rileva è quella di una rete di enti attivi in territori diversi, di servizi non uniformi, di beneficiari differenti per numero e in qualche caso per problematiche sociali, di partnership diversamente strutturate tra enti di Terzo Settore ed enti pubblici e privati del territorio. Azioni quindi sufficientemente eterogenee, ma accomunate dagli obiettivi progettuali: rispondere ai problemi di marginalizzazione di categorie fragili di soggetti gravitanti intorno alle stazioni, recuperando spazi altrimenti inutilizzati, e offrendo soluzioni anche per una riduzione del rischio di degrado e un aumento della qualità della vita nelle aree interessate. Su tali obiettivi trasversali sono costruiti indici ed indicatori condivisi.

In forma di testing nell'anno in corso e con sperimentazione dal 2020 su tutta la rete, si stanno ponendo i passi per riuscire a rendicontare con informazioni sempre più complete e ricche i risultati raggiunti dagli Help Center. Un percorso complesso che richiederà agli Help Center di raccogliere dati puntuali e che darà voce ai

beneficiari dei servizi (e agli altri stakeholder chiave) per esprimere le percezioni sulle azioni realizzate e sulle ricadute di breve e di lungo periodo.

Un processo che farà riflettere su una specifica politica sociale nata nell'ambito e con la partnership del Gruppo Ferrovie dello Stato, ma più in generale sui risultati cui possono giungere progetti e azioni congiunte tra enti di Terzo Settore ed altre imprese del territorio.

## PER STRADE DIVERSE. L'ACCESSO DI ITALIANI E STRANIERI AGLI HELP CENTER

CLAUDIA TAGLIAVIA  
ELENA CAMELLI\*

### 1. Quattro stazioni

Nelle pagine che seguono vengono illustrati alcuni dati significativi sull'utenza degli Help Center (di seguito HC) di quattro grandi stazioni, avuto riguardo all'obiettivo di verificare se vi siano tratti particolari che consentono di caratterizzare in modalità diverse le esperienze di persone di nazionalità italiana e straniera. Le stazioni in esame - Bologna, Firenze, Roma e Napoli - sono state individuate volendo rappresentare differenti aree ge-

ografiche del Paese e, al tempo stesso, tenere in conto la varietà dell'offerta e le peculiarità che caratterizzano queste strutture, potendo, in ciascuno di questi casi, contare su una significativa ricchezza e accuratezza informativa.<sup>1</sup> Sono moltissimi gli stranieri<sup>2</sup> che si rivolgono agli HC (il 78% degli utenti nel 2018) e, tuttavia, in calo rispetto all'87,4% raggiunto nel 2016, probabilmente per l'effetto congiunto del crescente impoverimento della popolazione italiana a seguito della crisi economica e per la progressiva diminuzione dei

flussi migratori, o almeno di quelli provenienti dalle rotte del Mediterraneo. Una presenza dissimile – si vedrà nelle prossime pagine – da quella italiana che aiuta a mettere in luce come il fenomeno della *homelessness* sia tutt'altro che indifferenziato, e come invece al suo interno essa si articoli anche profondamente. Il genere, il grado di istruzione, lo stato civile e altre informazioni raccolte dagli HC contribuiscono anch'esse a identificare i tratti distintivi, ed offrono ulteriori chiavi di lettura per analizzare o addirittura prevedere le dinami-

\* Il testo è risultato del lavoro comune delle autrici realizzato nell'ambito del Progetto "Integrazione dei migranti" dell'INAPP-Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. Nel dettaglio, la stesura dei capitoli 1 e 3 è stata curata da Claudia Tagliavia, mentre ad Elena Caramelli può essere ascritta quella del secondo.

Si ringrazia Sergio Ferri per il supporto statistico e Ilaria Di Carlo per la trascrizione delle interviste.

<sup>1</sup> I dati relativi alle quattro città sono stati raccolti attraverso la piattaforma Anthology ed elaborati in forma anonima e sono state inoltre condotte interviste con gli operatori degli HC (Bologna, Firenze e Napoli).

<sup>2</sup> Si fa qui riferimento a tutte le persone con cittadinanza non italiana. Le nazionalità più frequentemente registrate sono quelle peruviana, romena, nigeriana e marocchina con quote prossime, ciascuna, al 5%.

che della marginalità (si veda, in proposito, il secondo capitolo) ma è soprattutto lo studio dei gruppi costituiti in relazione alla nazionalità di origine (cfr. terzo capitolo) che evidenzia solchi profondi tra le persone in condizione di necessità, di cui tener conto soprattutto per l'erogazione di servizi mirati e sempre più adeguati alle diverse esigenze.

La così ampia rappresentanza di stranieri tra i fruitori dell'assistenza erogata dagli HC racconta anche della natura che queste strutture e i contesti in cui operano stanno assumendo. Sebbene infatti tutte le analisi e rilevazioni sulle condizioni di grave marginalità confermino la preponderanza di cittadini stranieri su quelli italiani<sup>3</sup>, negli HC tale prevalenza appare davvero molto marcata.

L'indagine su "La condizione delle persone che vivono in povertà estrema" condotta dall'Istat nel

2014 mostrava, ad esempio, come nelle stesse città considerate, ma presso l'insieme delle strutture che accolgono e prestano soccorso alle persone in condizione di necessità, si rilevasse "appena" il 53% di cittadini di nazionalità estera, come a indicare la particolare vocazione degli HC delle grandi stazioni a garantire effettiva facilità di accesso e a fornire un riferimento immediatamente evidente anche a chi non conosce il territorio e non può, al pari dei nativi, orientarsi nell'articolata geografia delle strutture di assistenza disseminate nei grandi centri urbani. Se dovessimo dunque individuare un esempio idealtipico di servizio a bassa soglia potremmo scegliere proprio gli HC come modelli di riferimento, certamente favoriti in questo dalla natura di luoghi aperti e polifunzionali che le grandi stazioni hanno assunto.

Negli HC la convivenza tra persone

di diversa provenienza non appare certamente facile: *"Una particolare riflessione va fatta sulla percezione dell'altro, sulla rivalità che si crea tra italiani e stranieri all'interno degli Help Center. Questo tipo di sentimento, spesso, emerge in maniera significativa generando dinamiche di non riconoscimento e di esclusione dell'altro. L'italiano accusa lo straniero di essere favorito e che gli venga dedicata una maggiore attenzione e proposte possibilità preferenziali. Ritiene di avere maggiori diritti in quanto nativo, e chiede di essere ascoltato per primo. Si genera una rivendicazione del diritto dato dalla cittadinanza"* [Operatore HC di Napoli].

D'altra parte, *"Lo straniero, pur essendo più educato e paziente, col tempo si lamenta dei servizi interrogandosi sulla ragione per la quale, pur essendo titolare di un asilo politico, non ha alcuna opportunità e si trova costretto a*

<sup>3</sup> In particolare si segnalano le rilevazioni campionarie realizzate a livello nazionale dall'Istat nel 2011 e 2014 su "La condizione delle persone che vivono in povertà estrema" (per una sintesi dei risultati dell'ultima rilevazione si veda: Istat, "Le persone senza dimora", 10 dicembre 2015, [https://www.istat.it/it/files//2015/12/Persone\\_senza\\_dimora.pdf](https://www.istat.it/it/files//2015/12/Persone_senza_dimora.pdf)). Si vedano anche le survey condotte presso specifiche aree urbane o le indagini a carattere qualitativo in linea di massima relative a campi di indagine piuttosto ristretti, come specifici quartieri o strutture di accoglienza di grandi città oppure centri urbani di minori dimensioni; per citare solo alcuni casi, cfr. C. Barnao, "Homeless a Trento. Vita di strada e strategie di sopravvivenza", in *Autonomie locali e servizi sociali*, 3/2005; N. De Luigi, "La vita diurna dei senza dimora a Bologna tra strategie di sopravvivenza e bisogno di relazione. Uno studio sulle interazioni nel quartiere Porto", in *Autonomie locali e servizi sociali*, 3/2005; F. Scardigno, "L'altra faccia delle metropoli: le persone senza dimora a Bari", in *Autonomie locali e servizi sociali*, 2/2010.

*dormire per strada*” [Operatore HC di Firenze]. Una sorta di primazia reclamata dai nativi e di reazione messa in campo dagli stranieri che in tale contesto assume i contorni della lotta per la sopravvivenza, e che tuttavia proprio qui e proprio per questo può fare degli HC spazi per la composizione e la soddisfazione dei molteplici interessi in questione. L'imponente mole di dati raccolta dagli HC – che noi utilizzeremo solo in parte essenziale – fornisce la possibilità di condurre analisi volte a conoscere con maggiore dettaglio la popolazione *homeless* su cui le informazioni sono ancora scarse, intermittenti e disomoge-

nee e a seguirne i cambiamenti nel tempo (utilizzeremo qui i dati più recenti, relativi al 2018, in alcuni casi comparandoli con quanto registrato nel 2016). Campo d'azione per il contrasto alla povertà estrema, gli HC e la rete ONDS sono dunque al tempo stesso laboratorio e osservatorio sulle condizioni di vita più dolenti e meno visibili, offrendo la possibilità di approfondire la conoscenza sui bisogni delle persone senza dimora superando rappresentazioni monodimensionali e stereotipate di questa componente della popolazione. Gli stessi HC presentano caratteri tutt'altro che uniformi essendo connotati da utenza e da offerta

di servizi tra loro anche notevolmente dissimili. Diversa per quel che riguarda l'utenza è, ad esempio, la distribuzione tra stranieri e nativi (tab.1): a Napoli si registra la quota più elevata di italiani in condizione di necessità mentre è a Firenze che si accoglie la maggiore percentuale di stranieri. Anche dal punto di vista di genere l'utenza è diversamente distribuita, con alti livelli di femminilizzazione tra gli utenti dell'HC di Firenze (unico caso in cui si assista a una pressoché paritaria composizione di genere) ed elevatissima presenza maschile che invece si riscontra presso la sede di Bologna.



Tab. 1 - Distribuzione degli utenti per Help center e per nazionalità - Anni 2016 e 2018 (valori assoluti e percentuali)

|         | 2016             |                   |                | 2018             |                   |                | 2016          |                |             | 2018          |                |             |
|---------|------------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|---------------|----------------|-------------|
|         | Italiani<br>v.a. | Stranieri<br>v.a. | Totale<br>v.a. | Italiani<br>v.a. | Stranieri<br>v.a. | Totale<br>v.a. | Italiani<br>% | Stranieri<br>% | Totale<br>% | Italiani<br>% | Stranieri<br>% | Totale<br>% |
| Bologna | 71               | 1.768             | 1.839          | 204              | 680               | 884            | 3,9           | 96,1           | 100,0       | 23,1          | 76,9           | 100,0       |
| Firenze | 117              | 1.311             | 1.428          | 132              | 934               | 1.066          | 8,2           | 91,8           | 100,0       | 12,4          | 87,6           | 100,0       |
| Roma    | 247              | 924               | 1.171          | 259              | 889               | 1.148          | 21,1          | 78,9           | 100,0       | 22,6          | 77,4           | 100,0       |
| Napoli  | 241              | 704               | 945            | 231              | 428               | 659            | 25,5          | 74,5           | 100,0       | 35,1          | 64,9           | 100,0       |
| Totale  | 676              | 4.707             | 5.383          | 826              | 2.931             | 3.757          | 12,6          | 87,4           | 100,0       | 22,0          | 78,0           | 100,0       |

Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

La caratterizzazione delle strutture si rileva anche dall'offerta di servizi. Questi coprono infatti un'ampia gamma di bisogni, dalla soddisfazione delle esigenze vitali (come ad esempio la ricerca di un alloggio o di una mensa, passando per l'assistenza sanitaria o il reperimento di indumenti e la

cura dell'igiene) sino all'aiuto nella ricerca di lavoro oppure al supporto per l'apprendimento della lingua. Se ad esempio, gli HC di Bologna e Napoli operano soprattutto sul versante dell'orientamento per l'accoglienza notturna e le mense, quest'ultimo è anche vocato al favorire l'accesso degli *homeless*

all'assistenza sanitaria; mentre a Roma e Firenze si cura soprattutto il sostegno nella ricerca di lavoro, sempre a Firenze, si è sviluppata anche una forte attenzione per l'acquisizione di competenze linguistiche, operando dunque un importante intervento a favore dell'integrazione degli stranieri.



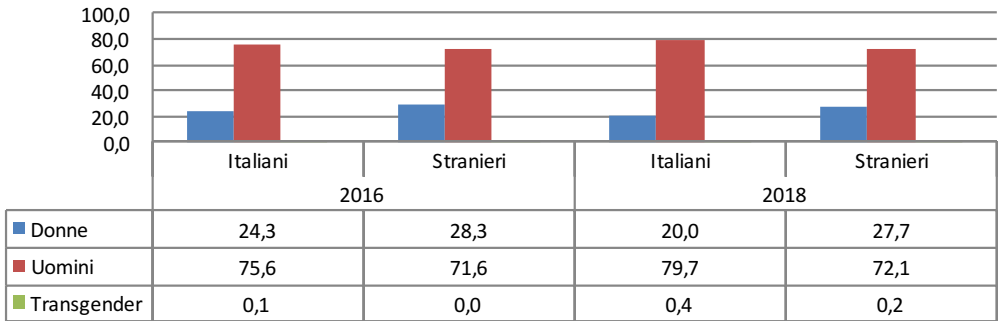
2. Generi, generazioni e cittadinanza: homelessness in evoluzione

Tra il 2016 e il 2018 si è modificata la composizione di genere (Fig. 1) degli utenti HC: nel complesso le donne sono sensibilmente diminuite (circa 500 in meno e, in termini relativi, si è passati dal 27,8% del 2016 al 26% del 2018): ma questa diminuzione riguarda esclusivamente la componente straniera mentre tra gli italiani tale presenza appare stabile

in valori assoluti e incrementata in termini relativi. Dunque nel complesso l'incidenza della componente maschile, già preponderante, si è ulteriormente rafforzata nel periodo considerato ed è, tuttavia, presso gli HC meno marcata di quanto rilevato in altre indagini<sup>4</sup> riguardanti la *homelessness*. L'esame di genere<sup>5</sup> impone alcune ulteriori considerazioni. Meno numerose degli uomini senza dimora, meno inclini a fruire delle strutture di assistenza e abitare in luoghi pubblici spesso caratterizzati da elevata conflittualità, assenti anche dalle rappresentazioni sociali, alle

donne in condizione di necessità rischia di essere prestata scarsa attenzione divenendo, di fatto, le più invisibili tra gli invisibili. Ciò che invece queste informazioni e poche altre analisi sul tema evidenziano è che la pur diffusa condizione di impoverimento della popolazione femminile raramente si trasforma in grave marginalità sociale. Quanto le informazioni esaminate mostrano è infatti una netta correlazione negativa tra il livello di femminilizzazione e il grado di deprivazione materiale: cioè a dire, al crescere dell'uno si osserva sistematicamente una diminuzione dell'altro.

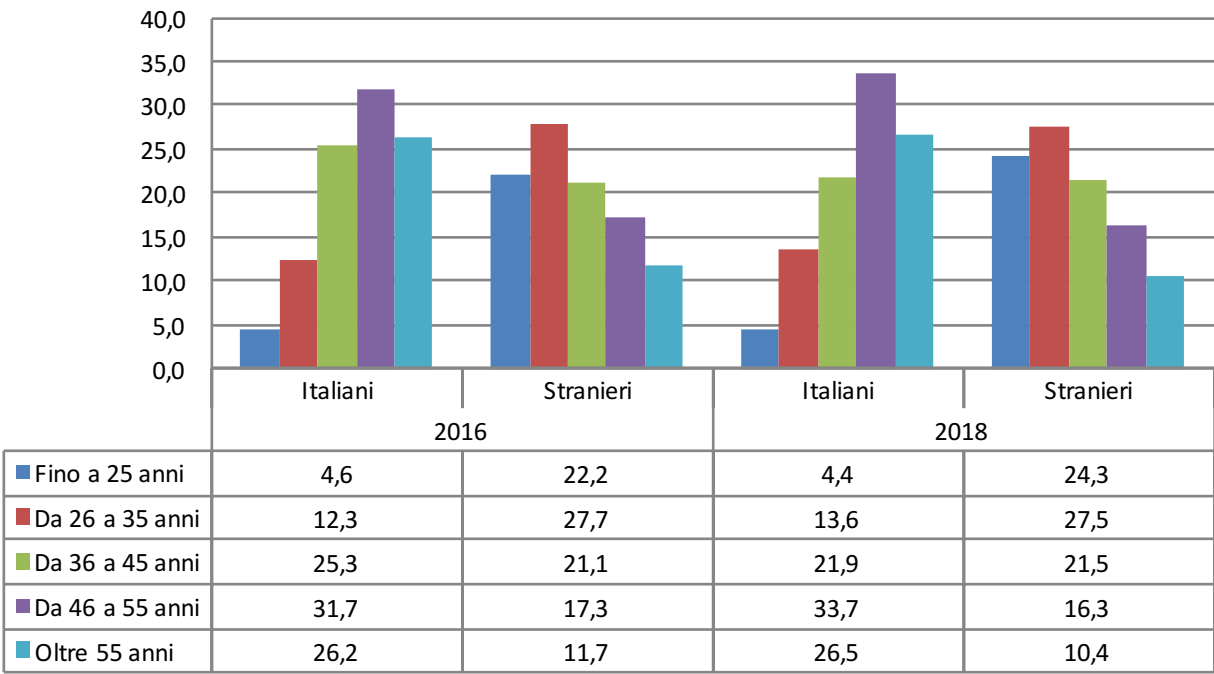
Fig. 1 - Utenti degli HC, per genere e per cittadinanza - Anni 2016 e 2018 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

<sup>4</sup> Si vedano, in proposito, le rilevazioni precedentemente citate a partire da quelle dell'Istat (2011 e 2014).  
<sup>5</sup> Si segnala per completezza anche una presenza di transgender, in realtà assai ridotta (0,2% nel 2018).

Fig. 2 - Utenti degli HC, per classi di età e per cittadinanza - Anni 2016 e 2018 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

La composizione per età (Fig. 2), assieme a quella di genere, suggerisce nuovamente una significativa differenza tra nativi e stranieri. L'età media complessiva resta pressoché stazionaria nel periodo considerato (attestandosi sui 38 anni e mezzo) ma è assai diversa

in relazione alla nazionalità: supera i 47 anni tra gli italiani ed è di dieci anni inferiore per gli stranieri. Nel dettaglio, oltre un quarto degli italiani che accedono agli HC ha superato i 55 anni, età che per chi vive in strada coincide in molti casi con il limite massimo dell'aspet-

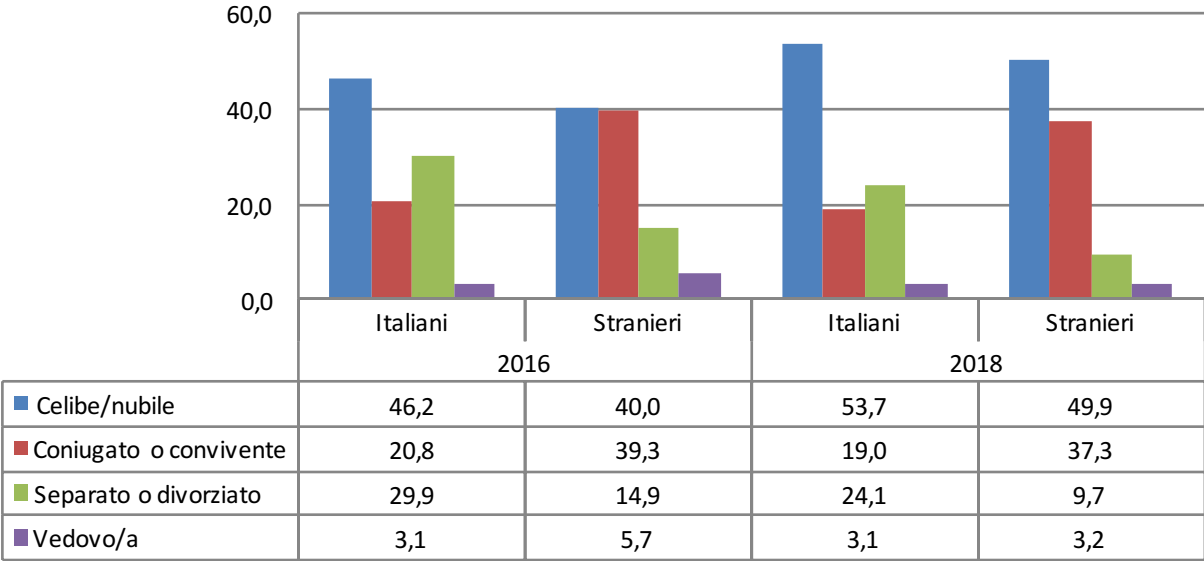
tativa di vita, mentre i più giovani (ovvero coloro che hanno meno di 25 anni) rappresentano poco più del 4%. Situazione opposta riguarda gli stranieri: quasi uno su quattro è giovane o giovanissimo (il 2,3% è addirittura minorenne) e gli ultra 55enni sono qui appena il 10,5%.

Di diversa entità anche altre forme di capitale non materiale che risultano a disposizione delle persone di nazionalità differenti: si fa qui riferimento a risorse di tipo conoscitivo e relazionale. Sebbene lo stato civile (Fig. 3) da solo non basti a descrivere la qualità delle relazioni familiari, risulta molto evidente come tra gli italiani siano frequenti i segni di fratture nelle unità coniugali, con il doppio dei separati e divorziati rispetto agli stranieri (tendenza peraltro

rafforzata tra il 2016 e 2018), e siano anche numerosi quanti si dichiarano del tutto privi di legami familiari acquisiti. Anche in questo caso occorre segnalare come la solidità dei legami familiari costituisca un “fattore di protezione” rispetto alla condizione di marginalità e come si osservi una relazione diretta tra conservazione di tali relazioni e alleggerimento dei livelli di deprivazione. Questo per le molte funzioni affidate in misura crescente al welfare familiare

(in particolare, cura e assistenza nei casi di malattia o di fragilità personale e sostegno materiale a fronte di rovesci economici o di processi di precarizzazione e impoverimento), ma anche per la capacità che la famiglia può mettere in campo nel creare, mantenere o ricostruire connessioni sociali ed equilibri personali, in altri termini per la capacità di ammortizzare i fattori di vulnerabilità da cui la grave marginalità trae spesso origine.

Fig. 3 - Utenti degli HC, per stato civile e per cittadinanza - Anni 2016 e 2018 (valori percentuali)



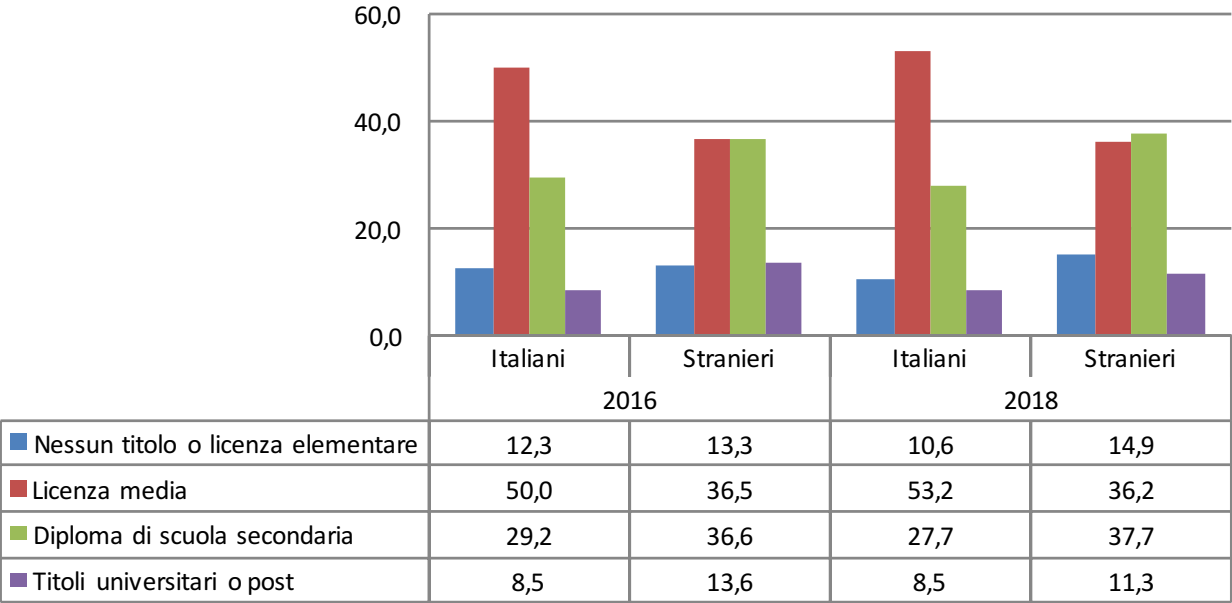
Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

Fondamentale appare anche il capitale culturale nel determinare non solo la severità ma anche la durata della condizione di bisogno: ancora una volta, la componente

straniera degli utenti HC mostra di possedere maggiori risorse. Infatti, sono decisamente più numerosi gli stranieri diplomati e laureati, nonostante si sia registrato, nel

periodo di riferimento, un generale indebolimento anche nei loro livelli di istruzione (con una quota di persone senza alcun titolo che ha raggiunto, nel 2018, il 15%).

Fig. 4 - Utenti degli HC, per titolo di studio e per cittadinanza - Anni 2016 e 2018 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

### 3. Profili di marginalità

**L**e considerazioni sin qui proposte, pur rivelando prime differenziazioni significative all'interno dell'utenza delle quattro stazioni, rischiano di non mettere sufficientemente in luce la complessità del fenomeno *homelessness*, che appare schiacciato da pregiudizi e stereotipi uniformanti anche nelle rappresentazioni sociali più diffuse.

Per evidenziare tale complessità sono stati costituiti sei diversi profili definiti a partire dalla condizione abitativa<sup>6</sup>, come principale indicatore del grado di deprivazione economica e di vulnerabilità sociale, e dalla cittadinanza (distinguendo italiani e stranieri). Dei sei raggruppamenti, tre sono costituiti da cittadini italiani:

- nel primo in condizione di grave deprivazione (senza dimora o senza tetto);
- nel secondo da precarietà abi-

tativa (ossia, con un'abitazione inadeguata o insicura),

- nel terzo caso in condizione di stabilità abitativa ma connotati da altre esigenze che possono trovare risposta presso gli HC.

I successivi tre gruppi sono invece composti da stranieri e seguono analoga graduazione della deprivazione e del disagio abitativo.

#### 3.1 Fratture biografiche: gli italiani in condizione di grave deprivazione

In questo gruppo, che raccoglie poco meno del 17% del totale, si rileva la condizione esistenziale probabilmente più difficile. I soggetti qui rappresentati sono in grande maggioranza uomini, in larga parte privi di legami familiari o perché mai sposati oppure per aver subito una rottura di vincoli preesistenti<sup>7</sup>; inoltre hanno età piuttosto elevata (oltre 48 anni) e livelli di istruzione modesti (la

maggioranza non è andata oltre le scuole dell'obbligo). In molti casi si segnalano problemi di salute oppure di dipendenza; sono più numerose che altrove anche le persone reduci da esperienze di ricovero o detenzione: ma il principale elemento di criticità che qui si segnala è proprio la mancanza di un'abitazione, vissuta come il principale fattore di vulnerabilità. Quella rappresentata in questo raggruppamento è una condizione di grave marginalità a cui si approda spesso a causa di ripetuti eventi traumatici: *"Si può parlare di 'rotture biografiche', di micro-fratture. Esiste, infatti, una soglia, un'area di non ritorno che contraddistingue l'incapacità e il rifiuto di provvedere a se stessi. È quella riluttanza che coincide con una perdita progressiva di identità, prima di tutto anagrafica e che man mano continua nella perdita di tutto ciò che caratterizza l'identità personale (patente, carta di identità, conto corrente...) oltre*

<sup>6</sup> Il riferimento è alla classificazione europea Ethos sulla deprivazione abitativa ([https://www.feantsa.org/download/it\\_8942556517175588858.pdf](https://www.feantsa.org/download/it_8942556517175588858.pdf)).

<sup>7</sup> Si osservano in questo gruppo le percentuali più alte di separati o divorziati.

*ad un restringimento relazionale progressivo che parte dai familiari poi dagli amici, fino ad arrivare alla rottura anche dei rapporti con i compagni di strada, e infine all'ultima perdita, quella di relazione con se stessi, con il proprio corpo e quindi con la propria umanità, con il proprio essere persona. L'ultima tappa spesso coincide con la morte sociale"* [Operatore HC di Napoli]. Le esigenze espresse da queste persone<sup>8</sup> sono quindi legate per lo più alla mera sopravvivenza (mangiare e dormire), all'assistenza sanitaria e al reperimento di medicinali o ancora alla possibilità di curare la propria igiene e di ottenere abiti e altri beni di prima necessità. Meno frequenti ma pur sempre fondamentali, soprattutto in questo gruppo, le richieste relative alla possibilità di accedere a

internet e di ricaricare apparecchi elettrici che rivestono, con ogni probabilità, un ruolo determinante nel conservare i pur labili rapporti sociali e familiari.

#### 3.2 Vite in bilico: gli italiani in condizione di precarietà abitativa

Le persone che fanno parte di questo gruppo (che costituisce un insieme piuttosto ridotto, pari al 2,5% del totale) vivono in abitazioni precarie o improprie e dunque, pur senza essere *homeless* in senso stretto, testimoniano di difficoltà materiali significative che ne fanno soggetti a grave rischio di marginalità. Le donne sono qui assai più numerose rispetto al gruppo precedente (costituiscono oltre il

38%) e l'età media è la più elevata tra tutte quelle osservate (quasi 51 anni) con più del 41% che ha superato i 55 anni, lasciando immaginare che qui siano rappresentate le condizioni di impoverimento di quelle fasce di popolazione che, in età matura, non riescono più a trovare lavoro e a cui manca un'adeguata protezione sociale oppure i pensionati cosiddetti "al minimo" che non riescono a far fronte alle esigenze basilari. I livelli di scolarizzazione sono intermedi, equamente ripartiti tra chi ha completato solo i cicli primari di istruzione e quanti hanno invece conseguito titoli di livello superiore. Per moltissimi di questi individui l'attuale condizione di necessità si è determinata a causa dalla perdita di lavoro, ma sono rilevanti anche i problemi di salute e il rischio di

<sup>8</sup> I bisogni a cui si fa riferimento in queste pagine sono quelli che trovano risposta nell'offerta di servizi a cura degli HC. Il trattamento dei dati relativi ha comportato il raggruppamento delle specifiche attività in nove macro categorie:

- Sussistenza (accoglienza notturna, di emergenza e mense);
- Igiene (docce e distribuzione indumenti);
- Salute (ambulatori e distribuzione medicinali);
- Accoglienza e ascolto;
- Segretariato sociale e supporto burocratico (ad es.: per la richiesta di documenti e l'espletamento di pratiche amministrative);
- Servizi strumentali (come l'uso della fotocopiatrice e la ricarica di apparecchi elettrici);
- Servizi di informazioni e reti comunicative (uso di internet e consultazione di periodici);
- Accompagnamento al lavoro (dalla compilazione di CV, all'orientamento verso agenzie pubbliche e private di intermediazione e collocamento);
- Corsi di lingue.

perdere la casa. Quello che sembra indicare la condizione descritta è che queste persone si trovino a un punto di svolta e che, in assenza di un sostegno significativo, rischino seriamente di scivolare in uno stato di grave marginalità.

*“Una categoria di italiani che, coscienti della propria situazione e percependo il pericolo, si trova costretta a chiedere aiuto agli HC per non rischiare di finire nel vortice della multidimensionalità del disagio dove i fallimenti, spesso conseguenti uno all’altro, sono su molteplici piani. Stiamo assistendo ad un cambiamento delle esigenze degli italiani con una conseguente variazione dei bisogni e delle richieste: sempre più frequenti i casi di persone in pensione che chiedono un aiuto economico (come pagare una bolletta) in quanto costrette a sostenere la famiglia, in particolare i figli. Sembra, così, delinearsi un ribaltamento dei ruoli generazionali”* [HC Firenze].

Quali sono i fabbisogni espressamente esplicitati da questo segmento di persone? Coerentemente con quanto sin qui osservato, le richieste di aiuto riguardano principalmente la ricerca di lavoro e le attività connesse (come ad esempio

predisposizione di un curriculum, consultazione di internet o di pubblicazioni specializzate), oppure la soluzione di problemi burocratici come la richiesta di documenti o l’espletamento di pratiche. Non mancano certo anche domande relative ai bisogni essenziali (trovare un riparo, cibo, cure mediche o procurarsi abiti o farmaci), ma in questi casi sembrerebbe trattarsi di esigenze meno pressanti rispetto a quelle relative alla ricerca di una fonte stabile di sostentamento.

### 3.3 La casa non basta: gli italiani in condizione di stabilità abitativa

Questo piccolo raggruppamento (appena l’1,8% del totale) è quello che fa registrare l’età media più bassa (43 anni) e la più elevata presenza di donne per quanto riguarda i cittadini italiani. In questo caso, a preoccupare le persone interessate non è tanto la mancanza di un’abitazione, quanto quella di un lavoro – per tre soggetti su quattro – e dunque la possibilità di sostenere se stessi e la propria famiglia.

*“Una realtà particolare che merita una riflessione, seppure in forma*

*residuale, riguarda i giovani in cerca di prima occupazione, spesso costretti ad accettare impieghi precari e saltuari ed essere mantenuti da genitori e nonni. Questa tipologia di italiani rappresenta un fenomeno relativamente nuovo probabilmente destinato ad aumentare nel tempo”* [HC Firenze].

Le risorse personali – livelli di istruzioni medio-alti e relazioni familiari più solide di quelle osservate negli altri gruppi di nativi – non sembrano infatti bastare e, per questo motivo, si chiede aiuto agli HC. Nella maggior parte dei casi le richieste riguardano, infatti, proprio un sostegno e orientamento nella ricerca di lavoro e, in subordine, qualche aiuto materiale per reperire beni di prima necessità (indumenti e medicinali, ad esempio).

### 3.4 Un cammino in salita: gli stranieri in condizione di grave privazione

Questo, che rappresenta il gruppo maggioritario (45,3% del totale), è costituito da cittadini stranieri del tutto privi di autonomia abitativa (senza tetto o senza casa, secondo la classificazione Ethos) e tuttavia assai diversi dagli italiani

in analoga condizione. In questo caso, si tratta infatti di persone giovani (meno di 37 anni), di sesso maschile nell’84,2% dei casi e con livelli di istruzione particolarmente modesti. Fanno parte di questo gruppo soprattutto migranti per i quali le privazioni materiali potrebbero non configurarsi come una condizione permanente, ma come un duro “effetto collaterale” del percorso intrapreso: *“L’italiano che si presenta all’Help Center, normalmente, ha alle spalle un percorso di ripetuti fallimenti, si presenta allo sportello alla fine di una deriva sociale; mentre l’immigrato lo prende come punto di partenza, lo considera temporaneo, in quanto è all’inizio della sua esperienza e ripone qui le speranze di poter (ri)partire in un percorso di reinserimento sociale”* [Operatore HC di Bologna].

Più di ogni altro chi si trova in questa condizione esprime bisogni essenziali e chiede agli operatori degli HC soprattutto informazioni per trovare accoglienza notturna, cibo, vestiti e, all’occorrenza, per sbrigare qualche pratica amministrativa.

*“Gli immigrati che si rivolgono agli Help Center con bisogni di bassa*

*e bassissima soglia sono particolarmente numerosi e tendono ad aumentare, anche a seguito degli ultimi decreti sicurezza. Molti sono giovani di recente migrazione che arrivano in Italia attraverso la rotta dei Balcani o del Mediterraneo, con un percorso di accoglienza in CAS più o meno lungo. Hanno meno strumenti e si spostano su tutto il territorio nazionale in base alle opportunità lavorative quasi sempre irregolari e in condizioni di sfruttamento”* [Operatore HC Bologna].

### 3.5 La difficile integrazione: gli stranieri in condizione di precarietà abitativa

Questo gruppo costituisce il 16,3% del totale. Molte le donne (quasi la metà) e l’età media è la più alta tra tutti gli stranieri. Si tratta di persone con relazioni familiari spesso solide, livelli di istruzione medio-alti (numerosissimi i diplomati e molti anche i laureati) ma gravate da numerosi problemi e fattori di vulnerabilità: perdita del lavoro, difficoltà di trovare o conservare una casa propria oppure, frequentemente, un difficile percorso migratorio: *“Una tipologia*

*di immigrati che si presenta agli Help Center, è costituita da persone presenti in Italia da molti anni con esperienze lavorative anche solide, permesso di soggiorno e famiglia ma che, a seguito della crisi del 2007, hanno progressivamente perso tutto e si sono ritrovate in un grave stato di emarginazione sociale. Particolare è il circolo vizioso che sono costretti a vivere alcuni immigrati che con permesso di soggiorno riescono ad avere un lavoro con contratto regolare ma, poiché non trovano un posto letto a causa della diffidenza ad affittare a persone straniere, si ritrovano nel circuito della grave emarginazione perdendo nuovamente il lavoro e i diritti acquisiti”* [Operatore HC Firenze].

È ampia la gamma di prestazioni rese a questi soggetti dagli HC, sebbene la maggior parte riguardi la ricerca di lavoro (orientamento e aiuto nel rapporto con agenzie pubbliche e private di collocamento, predisposizione di curriculum, utilizzo di strumenti informativi e così via) e il sostegno all’occupabilità (ad esempio costituito dall’offerta di corsi di lingua).



3.6 In cerca del meglio: gli stranieri in condizione di stabilità abitativa

Questa, che appare come la più lieve tra le condizioni di disagio rilevate, riguarda poco più del 17% dell'utenza complessiva degli HC. In questo sottoinsieme si ravvisano molte delle caratteristiche osservate nel gruppo precedentemente descritto, ma che qui appaiono ulteriormente esaltate: in particolare sono ancora più elevati i livelli di femminilizzazione (le donne costituiscono il 51,7% del totale) così come sono molto più alti che altrove i livelli di istruzione (i diplomati sono il 43% e i laureati

oltre il 13%). In questo gruppo convivono sia persone con relazioni familiari consolidate (prevalgono le persone coniugate), sia fragilità familiari dichiarate da quasi il 6% dei componenti dell'insieme in esame. Ma a differenziare queste persone è soprattutto la giovane età, con la media più bassa, di appena 36 anni. *“È importante nel nostro Centro la presenza di donne immigrate che cercano lavoro come badanti e che frequentano i nostri corsi di lingua e per assistente domestica. Si tratta prevalentemente di giovani provenienti dall'est Europa e dal centro Africa che chiedono aiuto per la ricerca di una famiglia dove andare a prestare assistenza. Da*

*considerare che con il cambiamento delle condizioni (in particolare la morte della persona assistita), le badanti si trovano, oltre che senza lavoro, anche senza un alloggio”* [Operatore HC di Firenze]. Le difficoltà che li spingono a chiedere aiuto agli HC sono principalmente la disoccupazione e i problemi legati al processo di migrazione, pertanto le domande poste a queste strutture non riguardano la soddisfazione di bisogni primari quanto, piuttosto, quelli relativi a una piena integrazione socio-culturale: la ricerca di un lavoro, innanzi tutto, ma anche l'apprendimento della lingua (la metà di questo gruppo frequenta corsi a questo finalizzati).

Tab. 2 - Utenza degli Help Center, per condizione abitativa e cittadinanza - Anno 2018 (valori percentuali)

|         |      | Italiani in<br>condizione di<br>grave<br>deprivazione | Italiani in<br>condizione di<br>precarietà<br>abitativa | Italiani in<br>condizione di<br>stabilità abitativa | Stranieri in<br>condizione di<br>grave<br>deprivazione | Stranieri in<br>condizione di<br>precarietà<br>abitativa | Stranieri in<br>condizione di<br>stabilità<br>abitativa | Totale |
|---------|------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|
| Bologna |      | 18,2                                                  | 2,6                                                     | 0,0                                                 | 64,9                                                   | 9,1                                                      | 5,2                                                     | 100,0  |
| Firenze |      | 7,4                                                   | 2,7                                                     | 2,8                                                 | 20,7                                                   | 26,9                                                     | 39,5                                                    | 100,0  |
| Roma    |      | 16,6                                                  | 2,4                                                     | 2,2                                                 | 62,0                                                   | 11,8                                                     | 5,1                                                     | 100,0  |
| Napoli  |      | 32,4                                                  | 2,4                                                     | 0,0                                                 | 58,8                                                   | 6,4                                                      | 0,0                                                     | 100,0  |
| Totale  | %    | 16,7                                                  | 2,5                                                     | 1,8                                                 | 45,3                                                   | 16,3                                                     | 17,3                                                    | 100,0  |
|         | v.a. | 417                                                   | 63                                                      | 46                                                  | 1.130                                                  | 408                                                      | 433                                                     | 2.497  |

Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

Tab. 3 - Caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti HC, per condizione abitativa e cittadinanza - Anno 2018 (valori percentuali\*)

|                                       |      | Italiani in<br>condizione di<br>grave<br>deprivazione | Italiani in<br>condizione di<br>precarietà<br>abitativa | Italiani in<br>condizione di<br>stabilità<br>abitativa | Stranieri in<br>condizione di<br>grave<br>deprivazione | Stranieri in<br>condizione di<br>precarietà<br>abitativa | Stranieri in<br>condizione di<br>stabilità<br>abitativa | Totale |
|---------------------------------------|------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|
| Genere                                |      |                                                       |                                                         |                                                        |                                                        |                                                          |                                                         |        |
| Donne                                 |      | 17,5                                                  | 38,1                                                    | 45,7                                                   | 15,7                                                   | 48,3                                                     | 51,7                                                    | 28,7   |
| Uomini                                |      | 82,5                                                  | 61,9                                                    | 54,3                                                   | 84,2                                                   | 51,7                                                     | 47,8                                                    | 71,2   |
| Transgender                           |      | 0,0                                                   | 0,0                                                     | 0,0                                                    | 0,1                                                    | 0,0                                                      | 0,5                                                     | 0,1    |
| Totale                                | %    | 100,0                                                 | 100,0                                                   | 100,0                                                  | 100,0                                                  | 100,0                                                    | 100,0                                                   | 100,0  |
|                                       | v.a. | 417                                                   | 63                                                      | 46                                                     | 1.130                                                  | 408                                                      | 433                                                     | 2.497  |
| Classi di età                         |      |                                                       |                                                         |                                                        |                                                        |                                                          |                                                         |        |
| Fino a 25 anni                        |      | 3,8                                                   | 3,2                                                     | 17,4                                                   | 24,5                                                   | 15,7                                                     | 25,2                                                    | 19,1   |
| Da 26 a 35 anni                       |      | 12,7                                                  | 6,3                                                     | 17,4                                                   | 26,5                                                   | 24,3                                                     | 27,3                                                    | 23,3   |
| Da 36 a 45 anni                       |      | 19,7                                                  | 20,6                                                    | 21,7                                                   | 21,8                                                   | 24,5                                                     | 21,9                                                    | 21,9   |
| Da 46 a 55 anni                       |      | 33,8                                                  | 28,6                                                    | 19,6                                                   | 15,9                                                   | 18,9                                                     | 18,7                                                    | 20,3   |
| Oltre 55 anni                         |      | 30,0                                                  | 41,3                                                    | 23,9                                                   | 11,3                                                   | 16,7                                                     | 6,9                                                     | 15,5   |
| Totale                                | %    | 100,0                                                 | 100,0                                                   | 100,0                                                  | 100,0                                                  | 100,0                                                    | 100,0                                                   | 100,0  |
|                                       | v.a. | 417                                                   | 63                                                      | 46                                                     | 1.130                                                  | 408                                                      | 433                                                     | 2.497  |
| Stato civile                          |      |                                                       |                                                         |                                                        |                                                        |                                                          |                                                         |        |
| Celibe/nubile                         |      | 54,4                                                  | 57,4                                                    | 47,5                                                   | 60,5                                                   | 42,4                                                     | 40,9                                                    | 51,0   |
| Coniugato o convivente                |      | 17,4                                                  | 19,1                                                    | 37,5                                                   | 27,1                                                   | 42,1                                                     | 48,8                                                    | 33,6   |
| Separato o divorziato                 |      | 25,5                                                  | 17,0                                                    | 12,5                                                   | 10,0                                                   | 10,6                                                     | 7,3                                                     | 12,2   |
| Vedovo/a                              |      | 2,7                                                   | 6,4                                                     | 2,5                                                    | 2,4                                                    | 5,0                                                      | 2,9                                                     | 3,2    |
| Totale                                | %    | 100,0                                                 | 100,0                                                   | 100,0                                                  | 100,0                                                  | 100,0                                                    | 100,0                                                   | 100,0  |
|                                       | v.a. | 259                                                   | 47                                                      | 40                                                     | 582                                                    | 321                                                      | 381                                                     | 1.630  |
| Titolo di studio                      |      |                                                       |                                                         |                                                        |                                                        |                                                          |                                                         |        |
| Nessun titolo o licenza<br>elementare |      | 10,0                                                  | 18,5                                                    | 7,1                                                    | 30,6                                                   | 13,6                                                     | 6,1                                                     | 14,9   |
| Licenza media                         |      | 66,3                                                  | 37,0                                                    | 32,1                                                   | 34,7                                                   | 32,9                                                     | 37,2                                                    | 37,7   |
| Diploma scuola secondaria             |      | 17,5                                                  | 37,0                                                    | 50,0                                                   | 24,9                                                   | 41,6                                                     | 43,6                                                    | 36,2   |
| Titoli universitari o post            |      | 6,3                                                   | 7,4                                                     | 10,7                                                   | 9,8                                                    | 11,9                                                     | 13,1                                                    | 11,2   |
| Totale                                | %    | 100,0                                                 | 100,0                                                   | 100,0                                                  | 100,0                                                  | 100,0                                                    | 100,0                                                   | 100,0  |
|                                       | v.a. | 80                                                    | 27                                                      | 28                                                     | 265                                                    | 243                                                      | 374                                                     | 1.017  |
| Fattori di vulnerabilità              |      |                                                       |                                                         |                                                        |                                                        |                                                          |                                                         |        |
| Immigrazione                          |      | 1,2                                                   | 8,3                                                     | 16,0                                                   | 55,0                                                   | 40,4                                                     | 57,6                                                    | 41,3   |
| Salute, dipendenze                    |      | 14,6                                                  | 20,8                                                    | 4,0                                                    | 7,9                                                    | 6,5                                                      | 1,4                                                     | 8,2    |
| Lavoro e problemi ec.                 |      | 15,5                                                  | 33,3                                                    | 72,0                                                   | 11,6                                                   | 29,3                                                     | 33,8                                                    | 20,3   |
| Vulnerabilità familiare               |      | 4,6                                                   | 2,1                                                     | 4,0                                                    | 2,9                                                    | 6,8                                                      | 5,8                                                     | 4,3    |
| Disagio abitativo                     |      | 59,4                                                  | 29,2                                                    | 0,0                                                    | 19,8                                                   | 15,6                                                     | 1,1                                                     | 23,3   |
| Violenze e tratta                     |      | 0,9                                                   | 0,0                                                     | 0,0                                                    | 0,8                                                    | 0,3                                                      | 0,4                                                     | 0,6    |
| Dimessi o provvedimenti<br>giudiziari |      | 3,1                                                   | 4,2                                                     | 0,0                                                    | 1,5                                                    | 0,3                                                      | 0,0                                                     | 1,4    |
| Altro                                 |      | 0,6                                                   | 2,1                                                     | 4,0                                                    | 0,5                                                    | 0,7                                                      | 0,0                                                     | 0,6    |
| Totale                                | %    | 100,0                                                 | 100,0                                                   | 100,0                                                  | 100,0                                                  | 100,0                                                    | 100,0                                                   | 100,0  |
|                                       | v.a. | 323                                                   | 48                                                      | 25                                                     | 794                                                    | 307                                                      | 278                                                     | 1.775  |

\* I valori assoluti sono riportati al netto dei dati mancanti, di qui la variazione dei totali riferiti alle diverse variabili

Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

Tab. 4 - Fruizione dei servizi per condizione abitativa e cittadinanza - Anno 2018 (valori assoluti)

|                                             | Italiani in condizione di grave deprivazione | Italiani in condizione di precarietà abitativa | Italiani in condizione di stabilità abitativa | Stranieri in condizione di grave deprivazione | Stranieri in condizione di precarietà abitativa | Stranieri in condizione di stabilità abitativa |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Sussistenza                                 | 194                                          | 16                                             | 0                                             | 404                                           | 41                                              | 4                                              |
| Igiene                                      | 71                                           | 2                                              | 3                                             | 101                                           | 9                                               | 4                                              |
| Salute                                      | 147                                          | 13                                             | 0                                             | 158                                           | 38                                              | 0                                              |
| Accoglienza e ascolto                       | 281                                          | 43                                             | 27                                            | 598                                           | 292                                             | 383                                            |
| Segretariato sociale e supporto burocratico | 34                                           | 11                                             | 6                                             | 82                                            | 47                                              | 17                                             |
| Servizi di informazione e reti comunicative | 51                                           | 7                                              | 5                                             | 93                                            | 27                                              | 28                                             |
| Accompagnamento al lavoro                   | 227                                          | 55                                             | 52                                            | 686                                           | 444                                             | 586                                            |
| Corsi di lingue                             | 5                                            | 1                                              | 13                                            | 52                                            | 95                                              | 217                                            |
| Servizi strumentali                         | 57                                           | 10                                             | 2                                             | 187                                           | 60                                              | 74                                             |

Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS

3.7 In prospettiva

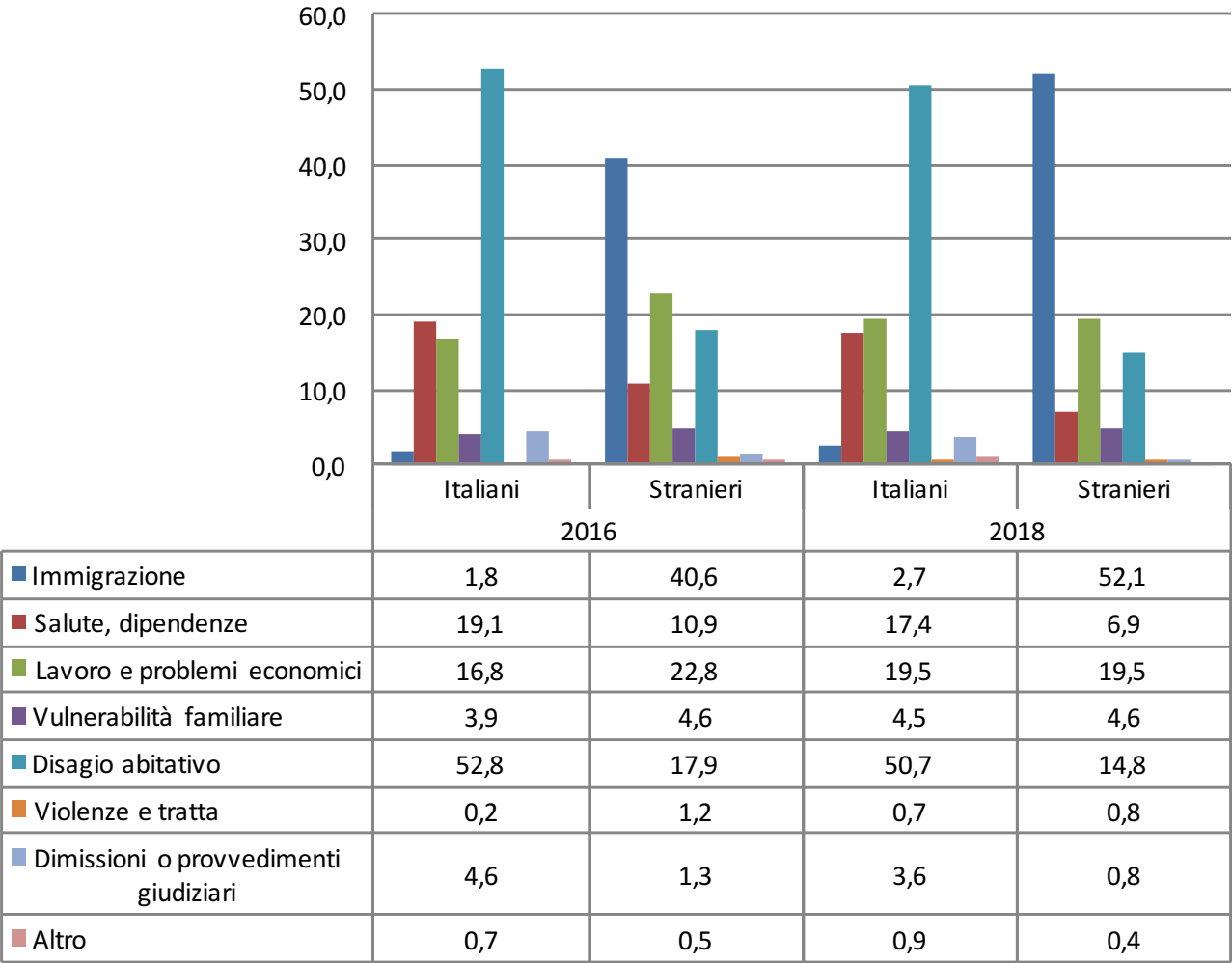
Questi primi cenni forniscono indizi rilevanti non solo per constatare che la condizione di necessità è determinata da fattori di vulnerabilità diversi per italiani e stranieri (Fig. 5) ma anche per ipotizzare dissimili traiettorie future. Per i nativi sembra confermarsi la molteplicità di eventi critici alla base dell'attuale condizione di bisogno e la scarsità di risorse relazionali e conoscitive per affrontarla. Per gli immigrati invece la causa della condizione attuale è in larga parte rappresentata

dallo stesso percorso migratorio e, come detto, giovane età e risorse personali più consistenti lasciano presagire maggiori possibilità di fuoriuscita dallo stato di bisogno. Resta però ancora molto da capire sulla composita popolazione che abita luoghi solo di passaggio per la maggioranza dei cittadini (stazioni, strade, metro). Si tratta di individuare meglio i confini della *homelessness* – certamente più ampi di quelli registrati non solo nell’ambito degli HC, ma anche da ogni altra rilevazione a carattere statistico<sup>9</sup> o amministrativo – e soprattutto metterne meglio

in evidenza aspetti tuttora in ombra (come la presenza femminile), oppure in movimento (come quella migrante). Come accennato, a tali differenze corrispondono bisogni significativamente diversi che solo in minima parte possono essere soddisfatti da interventi di natura emergenziale. La carenza di interventi adeguati e protratti per il tempo necessario a garantire l’acquisizione di autonomia – a cominciare da quella abitativa – rischia altrimenti di rendere permanenti anche le condizioni meno gravi e di consolidare quelle più problematiche .

<sup>9</sup>Sui limiti delle rilevazioni riguardanti le condizioni di marginalità estrema si veda, ad esempio: M. Pellegrino, F. Ciucci, G.Tomei, Valutare l’invisibile, F.Angeli, Milano, 2011. Tendenze al consolidamento della condizione di homeless sono peraltro già state rilevate nelle indagini campionarie condotte dall’Istat (op. cit.) che ha stimato un generale prolungamento della condizione di grave marginalità sia per la componente italiana, sia per quella straniera

Fig. 5 - Utenti degli HC, per fattori di vulnerabilità e per cittadinanza - Anni 2016 e 2018 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni INAPP su dati ONDS



# IL RAP PORTO IN NUM ERI



## CHI SIAMO

### *La rete ONDS*

L'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni Italiane è un progetto realizzato in partenariato tra Settore Politiche Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane, ANCI e la Cooperativa Sociale "Europe Consulting Onlus", che ne coordina la Segreteria Nazionale e ne cura la direzione tecnica ed operativa.

Concepito all'inizio degli anni 2000 per dare ai bisogni delle persone in stato di povertà e grave emarginazione nelle aree ferroviarie una risposta che coniugasse solidarietà e sicurezza, il progetto si è sviluppato come strumento per la promozione di azioni di responsabilità sociale diffusa, basate su un'idea di sviluppo sostenibile, legata alla valorizzazione di asset comunitari come strumenti di miglioramento della qualità della vita delle comunità locali.

Motore dell'Osservatorio sono

gli attuali 18 Help Center, la cui vocazione principale è fornire alle persone senza dimora un orientamento verso i servizi sociali cittadini e, dove necessario, una risposta immediata ai bisogni primari. Gli Help Center sono dislocati in altrettante stazioni italiane, da nord a sud: Chivasso, Torino Porta Nuova, Genova Cornigliano, Milano Centrale, Brescia, Trieste, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Pisa San Rossore, Roma Termini, Pescara, Napoli Centrale, Foggia, Bari, Melfi, Reggio Calabria, Messina Centrale e Catania.

Attraverso il consolidamento di relazioni territoriali e di partenariati trasversali, gli Help Center realizzano iniziative di promozione sociale in un quadro di intervento condiviso, che hanno generato un valore aggiunto sociale collaterale, in cui il ruolo dei singoli attori è stato potenziato nella sua unicità

e specificità all'interno dei vari progetti di cooperazione, in base alle diverse esigenze emerse.

Il compito dell'ONDS è sostenere questa attività, sviluppando metodologie comuni di intervento; fornendo strumenti di analisi qualitativa e quantitativa del lavoro svolto; favorendo il riconoscimento dei risultati conseguiti, per contribuire alla diffusione della conoscenza del fenomeno della marginalità sociale nei suoi reali contorni.

Soprattutto, l'Osservatorio è il luogo privilegiato dove le istanze dei tre principali attori coinvolti – Ferrovie dello Stato Italiane, le amministrazioni locali, regionali e nazionali e i soggetti del terzo settore – trovano un punto di convergenza verso l'obiettivo comune, ovvero combattere le conseguenze della povertà estrema, facilitando i processi di inclusione sociale.

## PREMESSA METODOLOGICA

### *Numeri e azioni*

L'obiettivo del Rapporto ONDS è costruire un quadro chiaro, ricco e coerente, in termini quantitativi e qualitativi, dell'entità e dell'impatto dell'attività sociale della rete degli Help Center nelle stazioni ferroviarie, utilizzando una pluralità di strumenti, dall'analisi dei dati alle interviste dirette con interlocutori privilegiati. Dal punto di vista quantitativo, il perseguimento di tale obiettivo è un'operazione complessa a causa di almeno due tipi di eterogeneità che caratterizzano la rete: quella relativa alle attività svolte dai diversi Help Center che la costituiscono e quella relativa agli strumenti di raccolta e verifica dei

dati. Per questo motivo, dal 2002 ad oggi proprio all'interno della rete ONDS nasce e si sviluppa il prototipo di un sistema informatico per la condivisione e l'archiviazione delle principali informazioni e attività svolte in favore di persone in stato di disagio, che porterà negli anni alla nascita della piattaforma Anthology®.

Il sistema, basato sul web, vincitore nel 2012 del *Sodalitas Social Innovation Award*<sup>1</sup>, omogenizza le modalità di raccolta e registrazione dei dati sulle persone prese in carico e sugli interventi operati in loro favore, permettendo di condividere le schede anagrafiche

degli utenti anche tra varie città, organismi o amministrazioni, per tenere traccia di un percorso strutturato di assistenza alle persone<sup>2</sup>. In questo rapporto i dati degli Help Center di Brescia, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Bari, Reggio Calabria e Messina sono stati raccolti attraverso un'istanza della piattaforma Anthology®, mentre quelli relativi alle altre città provengono dalla compilazione da parte dei referenti di ciascun centro di una scheda appositamente strutturata. L'obiettivo è stato quello di tracciare, con riferimento all'anno 2018, le informazioni relative alle seguenti variabili aggregate:

<sup>1</sup> [www.anthology.eu](http://www.anthology.eu)

<sup>2</sup> Oggi oltre all'istanza ONDS, una versione dedicata della piattaforma è utilizzata anche dalla Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale e, solo nella città, mette in collegamento oltre 100 servizi, che operano attraverso 400 operatori sociali su circa 170.000 schede anagrafiche diverse di persone senza dimora. Partendo proprio dall'esperienza degli Help Center di stazione, diverse istanze della piattaforma sono in sperimentazione presso altre pubbliche amministrazioni che ne hanno fatto richiesta.



- **Giorni** di effettiva apertura
- **Ore** di apertura
- Numero di **operatori** impiegati per ora di apertura
- Numero di **utenti** diversi presi in carico, suddivisi in “vecchi” e “nuovi” ossia che per la prima volta si sono rivolti nel 2018 ai servizi ONDS e quindi per genere, provenienza e classe di età
- Numero di **interventi** effettuati, suddivisi in interventi di orientamento sociale ed interventi di bassa soglia.

La scelta di queste variabili aggregate<sup>3</sup> discende, da una parte, dalla loro rilevanza ai fini di un quadro generale circa gli utenti che si rivolgono agli Help Center e il volume e la natura delle attività svolte; dall'altra, trattandosi di informazioni di base, dalla relativa semplicità con cui ogni centro, a prescindere dal metodo di rilevazione, è stato in grado di fornire i relativi dati. Attraverso queste variabili è possibile ricostruire il profilo degli utenti secondo caratteristiche fondamentali (genere,

provenienza ed età), effettuare una distinzione tra nuovi e vecchi utenti, e cogliere in maniera sintetica ed intuitiva le possibili tendenze in corso circa il profilo delle persone prese in carico. I dati sugli interventi sono distinti in interventi di orientamento sociale ed interventi a bassa soglia. Gli interventi di orientamento sociale si riferiscono alla presa in carico e rappresentano tutte le azioni effettuate dagli operatori degli sportelli di stazione in favore di utenti registrati e quindi conosciuti: orientamento ai servizi del territorio, colloqui di ascolto, supporto per la redazione di un curriculum, ma anche contatto con gli assistenti sociali per la costruzione di un percorso di recupero e re-inclusione sociale. In genere tali azioni sono svolte da operatori sociali professionisti, psicologi o assistenti sociali. Gli interventi di bassa soglia, invece, sono azioni di largo spettro, rivolte a persone per lo più anonime o alle quali non si chiede necessariamente un documento

di riconoscimento: dalla distribuzione di generi di prima necessità, ai servizi per l'igiene personale o servizi di mensa o erogazione pasti. Queste azioni il più delle volte sono rese da volontari, con il supporto o la supervisione di un operatore qualificato. Anche quest'anno, per dare una visione più contestualizzata delle attività dei centri della rete ONDS, dopo un riepilogo generale dei numeri nazionali, vengono presentati i dati delle singole città con una veste editoriale che, in una chiave più macroscopica, li confronta con altri indicatori di contesto legati alla specifica città. In particolare, dove disponibili: il dato di estensione territoriale, quello della popolazione residente, quello del reddito, e quello delle persone senza dimora presenti nella città secondo l'ultima indagine realizzata da Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fio.PSD e Caritas Italiana. Nelle schede di ogni città sono poi rappresentati anche indicatori di servizio, quali i giorni in cui l'Help Center è stato aperto e le ore to-

<sup>3</sup> Per la definizione dettagliata delle variabili aggregate si veda di seguito il Glossario a pagina 40.

tali di effettivo servizio realizzate durante l'anno; è poi riportato il numero e la tipologia di risorse umane impiegate da ogni centro per andare incontro alle esigenze degli utenti intercettati, suddivise tra operatori sociali, volontari o altre tipologie, come servizio civile o tirocini. Un'altra variabile significativa (espressa in mq) è la superficie dei locali concessi da FS in comodato d'uso gratuito per la realizzazione delle attività dello specifico Help Center. Per le variabili principali, Interventi e Utenti, sono calcolati anche il rapporto ogni 1000 abitanti e la variazione percentuale rispetto all'anno precedente. È di particolare importanza, quest'anno, l'approfondimento condotto da Elena Caramelli e Claudia Tagliavia dell'INAPP –

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche sull'impatto delle persone migranti in quattro Help Center della rete, selezionati per la loro rappresentatività geografica e per la completezza dei dati raccolti attraverso Anthology. Si dà conto, poi, di alcune azioni che l'Osservatorio ha iniziato a sviluppare nell'ambito della nuova progettualità definita con Ferrovie dello Stato Italiane per il triennio 2019-21. Si tratta in particolare dell'analisi dell'impatto sociale delle attività degli Help Center condotta da Euricse e presentata da Sara Depedri nel secondo capitolo, e del progetto di formazione per operatori e utenti, un “Treno per l'Autonomia”, descritto nel quarto. Questo capitolo raccoglie anche il prezioso contributo di fio.PSD e di Giuseppe Riefolo di SMES Italia,

rispettivamente sul tema dell'housing e sulla cura delle malattie psichiatriche per le persone senza dimora, due questioni che sono strettamente legate all'intervento sociale di stazione. Intervento che, osservato da una prospettiva più ampia, si inserisce a buon diritto nel perseguimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, gli SDG 2030 che sono diventati ormai il paradigma di riferimento per ogni azione che abbia a cura il benessere delle persone, delle comunità e del pianeta. Nel quarto capitolo si è voluto anche presentare una riflessione su questa correlazione, cercando di mostrare con quali azioni concrete gli Help Center stiano lavorando per contribuire al raggiungimento di questi obiettivi.

## GLOSSARIO

### INDICATORI HELP CENTER

#### Utente:

si definisce utente in relazione a un certo intervallo temporale ogni individuo che abbia effettuato almeno un ingresso in un Help Center in quel certo intervallo.

#### Nuovo utente:

si definisce come “nuovo”, ogni utente che sia entrato in contatto per la prima volta con almeno uno degli Help Center della rete ONDS nell'intervallo di tempo considerato.

#### Vecchio utente:

si definisce “vecchio” o “storico” un utente che era già conosciuto ai servizi ONDS nel periodo precedente all'intervallo di tempo considerato.

#### Utente italiano:

un utente si dice italiano se è nato all'interno del territorio dello Stato italiano.

#### Utente comunitario:

un utente si dice comunitario se non è un utente italiano ed è nato all'interno del territorio dell'Unione Europea.

#### Utente straniero:

un utente si dice straniero se è nato al di fuori del territorio dello Stato italiano.

#### Utente extracomunitario:

un utente si dice extracomunitario se è nato al di fuori del territorio dell'Unione Europea.

#### Interventi totali:

rappresenta la somma degli interventi di orientamento sociale e degli interventi di bassa soglia.

#### Giorni apertura:

si definiscono tali i giorni di effettiva apertura, in cui nel corso del 2018 gli Help Center hanno garantito il servizio.

#### Bassa soglia:

si definisce intervento a bassa soglia ogni azione volta all'erogazione di servizi di base, quali mense, docce e distribuzioni di vestiario, che non preveda necessariamente una corretta e sistematica identificazione del beneficiario, né di conseguenza può essere a questi associata. Non è in generale possibile ricondurre una certa quantità di interventi a bassa soglia a un certo insieme di beneficiari.

#### Orientamento sociale:

si definisce intervento di orientamento sociale ogni azione volta all'erogazione di un servizio a vantaggio di un utente entrato in contatto diretto con un Help Center, in risposta a una sua richiesta. È dunque possibile associare con precisione una certa quantità di interventi di orientamento sociale a un certo insieme di beneficiari.

#### Operatori sociali in servizio ogni ora:

si definisce tale la somma degli operatori sociali che ogni ora in media presta servizio nel totale degli Help Center.

#### Spazi Ferroviari dedicati agli Help Center:

sono gli spazi che Ferrovie dello Stato Italiane ha concesso in comodato d'uso gratuito agli enti del terzo settore o alle istituzioni che gestiscono gli Help Center.

#### NR:

In tutti i grafici che compongono il rapporto la voce NR sta per Non Rilevato, e indica un dato che non è stato possibile rilevare.

### INDICATORI DI CONTESTO

#### Popolazione:

indica la popolazione residente per cittadinanza nella città presa in considerazione (Censimento Istat 2011).

#### Superficie:

superficie della città considerata.

#### Reddito:

reddito disponibile delle famiglie consumatrici pro capite per provincia (Indicatori URBES Tavola 4.1 - Fonte Istituto Tagliacarne).

#### Persone senza dimora:

numero di persone senza dimora stimate dall'Indagine condotta da Istat, fio.PSD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Caritas Italiana (2014).

**18**  
**HELP CENTER**  
di cui 17 attivi  
nel 2018

**55**  
**OPERATORI SOCIALI**  
in servizio ogni ora

**128**  
**VOLONTARI**  
o altro personale

**27.546**  
ORE  
TOTALI

**4.927**  
GIORNI  
DI APERTURA

**3.130**  
SPAZI FERROVIARI  
dedicati ai 18  
help center (mq)



**441.122**  
**INTERVENTI TOTALI**

**347.348**  
**BASSA SOGLIA**  
igiene personale e beni  
di prima necessità

**93.774**  
**ORIENTAMENTO SOCIALE**  
e presa in carico

**20.919** UTENTI  
REGISTRATI

**7.085**  
VECCHI UTENTI

**13.834**  
NUOVI UTENTI

**2018** vs 2017

**-4%**  
BASSA SOGLIA

**-1%**  
ORIENTAMENTO SOCIALE

**-19%**  
UTENTI REGISTRATI

**-22%**  
UTENTI UOMINI

**-17%**  
UTENTI DONNE

# CHIVASSO



**Associazione Punto a Capo**  
Spazi di proprietà dell'Ente

L'Help Center è nato nel 2009 come unità mobile gestita dal Polo Alcológico dell'ASL, insieme all'Associazione Punto a Capo, per assistere le persone senza dimora con dipendenza nell'area ferroviaria. Oggi, in spazi propri non lontani dalla stazione, l'Associazione si è specializzata nel supporto alle donne vittime di violenza, con progetti innovativi e interessanti, come i gruppi terapeutici per i maltrattanti. Ascolto e orientamento sociale, mensa, sportello per immigrati, distribuzione abiti, piccolo dormitorio femminile completano l'offerta.



Giorni di apertura  
**312**



Ore totali di apertura  
**1.506**



Risorse Umane  
**3** volontari

## DATI CONTESTO



**26.909**  
Popolazione



**51,3 km²**  
Superficie



**NR**  
Reddito



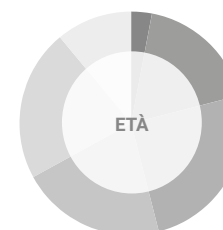
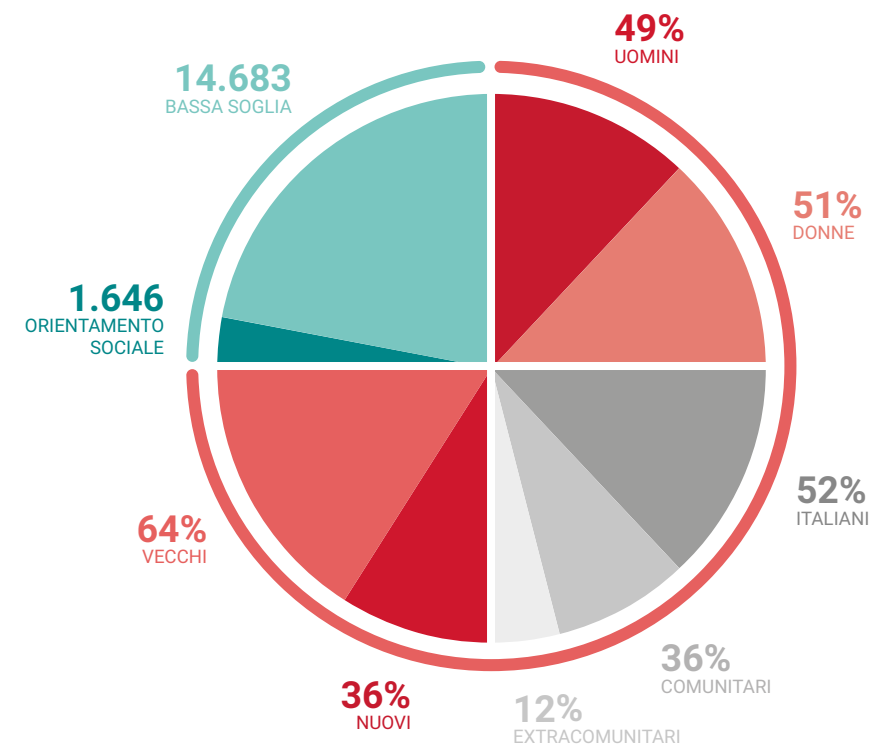
**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**16.329**

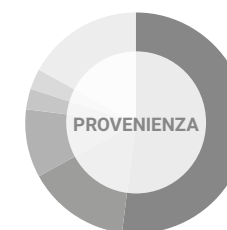
**607**  
ogni 1000  
abitanti  
**+1%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**92**

**3,4**  
ogni 1000  
abitanti  
**+64%**  
rispetto  
al 2017

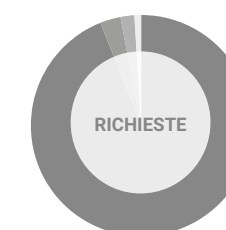


ETÀ



PROVENIENZA

Italia 52%  
Marocco 15%  
Romania 10%  
Nigeria 3%  
Perù 3%  
Altro 17%



RICHIESTE

Mense 94%  
Viveri 3%  
Indumenti 2%  
Altro 1%



# TORINO



**Comune di Torino, Animazione Valdocco**  
Help Center: 242 mq

L'Help Center di Torino Porta Nuova è situato nella manica laterale della stazione, in via Sacchi, 47-49. Su mandato del Comune, che ne supervisiona direttamente le attività, è gestito dalla R.T.I. costituita dalle cooperative sociali Animazione Valdocco, Stranaidea e Terra Mia. Gli ampi spazi ospitano, oltre ai servizi di orientamento e ascolto, l'Ambulatorio Sociosanitario per persone senza dimora, il Servizio di Educativa Territoriale – Homeless Torino per le attività diurne di monitoraggio, "aggancio" in strada e colloqui preventivi alla presa in carico e il Servizio itinerante Notturmo Boa Urbana Mobile.



Giorni di apertura  
**332**



Ore totali di apertura  
**996**



Risorse Umane  
2 operatori sociali  
2 volontari

## DATI CONTESTO



**875.698**  
Popolazione



**130,2 km²**  
Superficie



**20.455 €**  
Reddito



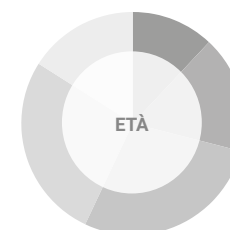
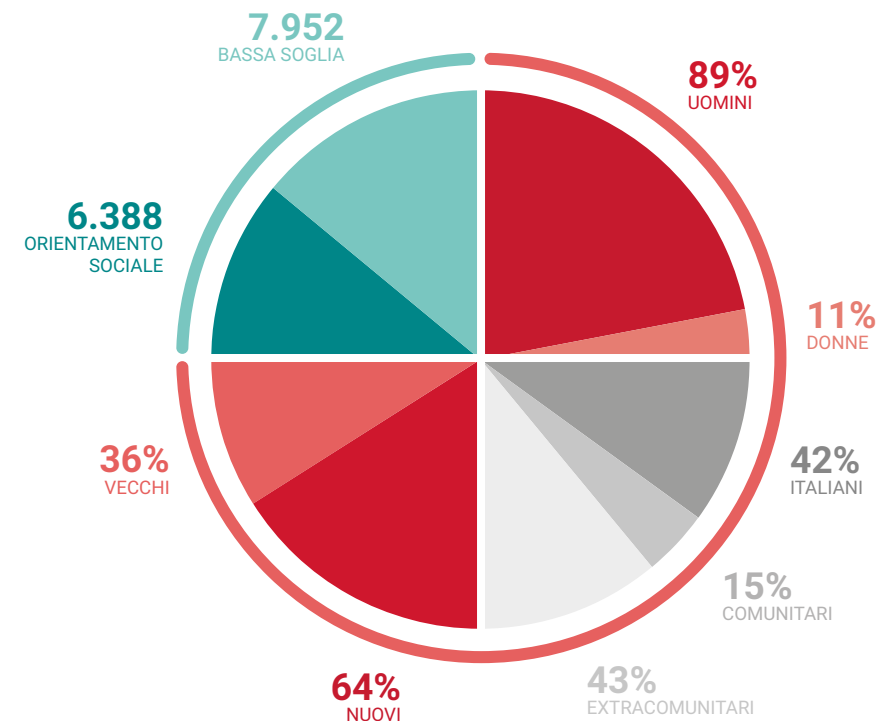
**1.729**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**14.340**

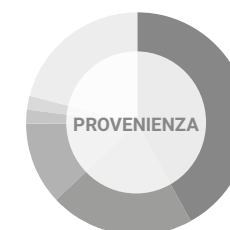
**16**  
ogni 1000  
abitanti  
**+152%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**1.116**

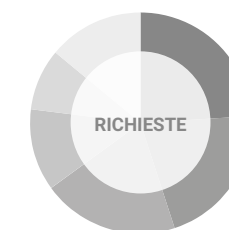
**1,3**  
ogni 1000  
abitanti  
**-21%**  
rispetto  
al 2017



● Minori 0%  
● 18-29 12%  
● 30-39 17%  
● 40-49 28%  
● 50-59 27%  
● ≥60 16%



● Italia 42%  
● Marocco 21%  
● Romania 12%  
● Tunisia 2%  
● Nigeria 2%  
● Altro 21%



● Igiene personale 24%  
● Informazioni 21%  
● Relazione 20%  
● Viveri 12%  
● Colloqui 9%  
● Altro 14%

# GENOVA



**Ass. Soleluna Onlus**  
Help Center: 322 mq

Quello di Genova Cornigliano è atipico rispetto agli Help Center: offre una mensa serale per circa 18.000 pasti l'anno, docce, assistenza medica di base e assistenza dentistica, servizi - questi ultimi - che hanno molte richieste, perché non sono diversamente coperti in città. Soleluna Onlus, l'associazione che lo gestisce, è anche uno dei primi soggetti dedicati al recupero del cibo: tra l'altro, è tra i capofila del progetto RICIBO, con Comune di Genova, Comunità di Sant'Egidio, gli eredi di Don Gallo e altre associazioni.



Giorni di apertura  
**299**



Giorni di apertura  
**1.196**

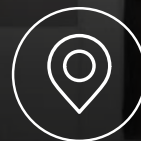


Risorse Umane  
**5** volontari  
**3** altro personale

## DATI CONTESTO



**575.000**  
Popolazione



**244 km²**  
Superficie



**20.529 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**17.941**

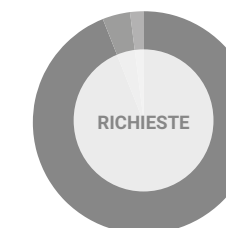
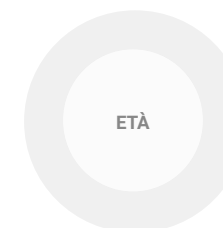
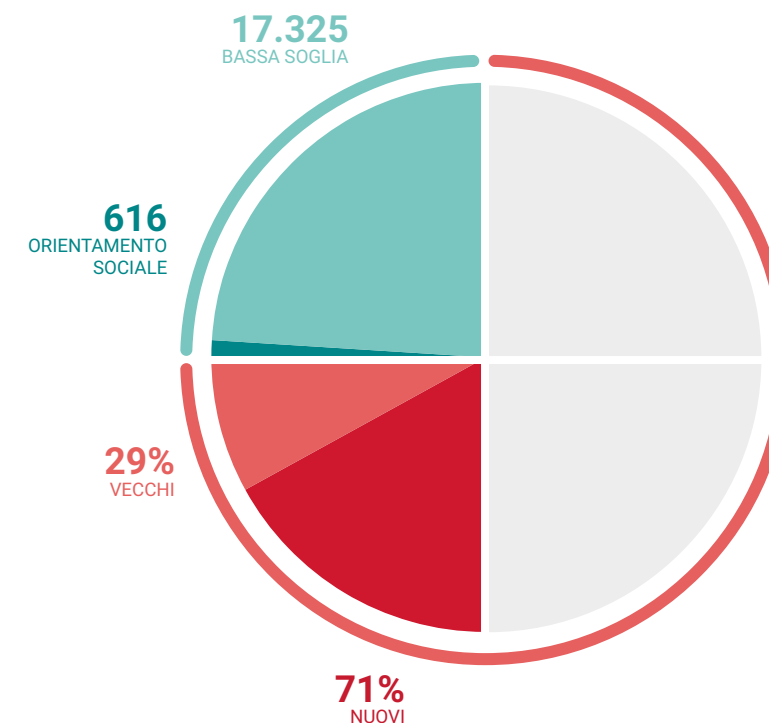
**31**  
ogni 1000  
abitanti

**+0,5%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**150**

**0,3**  
ogni 1000  
abitanti

**NR**  
rispetto  
al 2017





# MILANO



**Comune di Milano**  
Help Center: 150 mq

Il Centro Aiuto creato dal Comune di Milano nel 2000 è stato recentemente appaltato a due cooperative, che forniscono rispettivamente gli assistenti sociali e gli educatori per l'attività di accoglienza allo sportello. L'obiettivo principale del centro è avvicinare le persone senza dimora all'uso dei servizi socio assistenziali, in maniera il più possibile tempestiva, offrendo soluzioni ed alternative al vivere in strada o nella stazione. L'Help Center cura anche il coordinamento delle associazioni che gestiscono le unità mobili e le pratiche per l'ottenimento della residenza fittizia.



Giorni di apertura  
**364**



Ore totali di apertura  
**4.079**

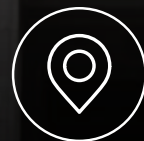


Risorse Umane  
**11** operatori sociali  
**5** volontari/altro

## DATI CONTESTO



**1.378.562**  
Popolazione



**182 km²**  
Superficie



**26.733 €**  
Reddito



**12.004**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**27.005**

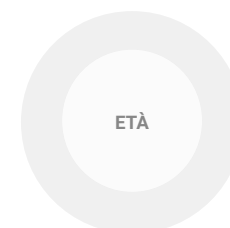
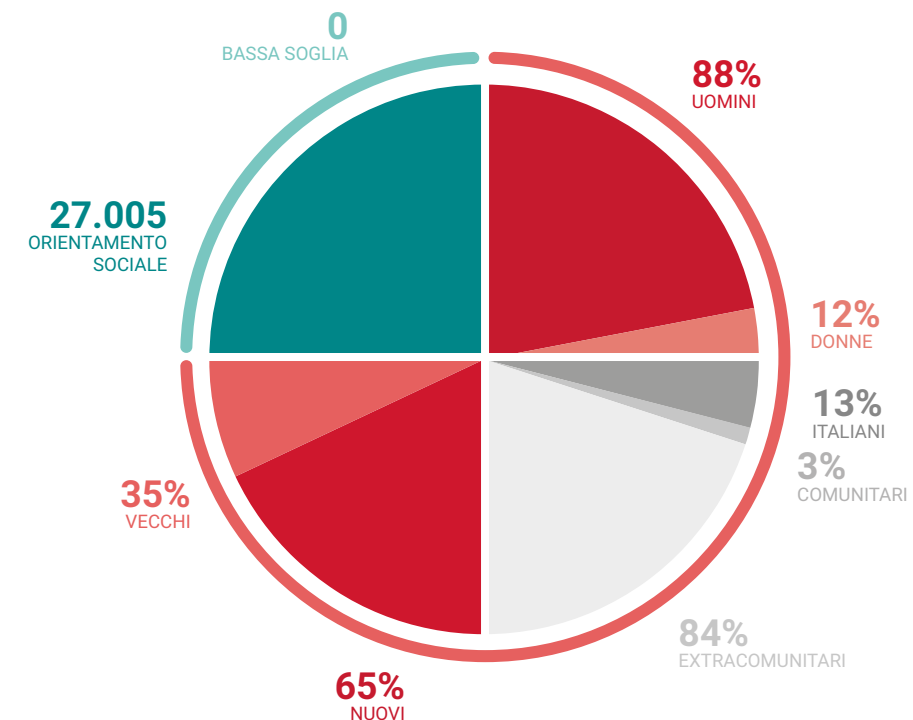
**20**  
ogni 1000  
abitanti

**-21%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**7.052**

**5**  
ogni 1000  
abitanti

**-44%**  
rispetto  
al 2017



# BRESCIA



**Cooperativa Sociale La Rete Onlus**  
Help Center: 27 mq

L'Help Center di Brescia è stato inaugurato il 10 dicembre 2016. È gestito dalla cooperativa sociale «La Rete», in ATI con un'altra cooperativa locale per rispondere alle esigenze di maggiore collaborazione tra i servizi sociali, ed opera su mandato del Comune, in virtù di un contratto triennale, cui è stato aggiunto il coordinamento del Piano Freddo Cittadino. Aperto dal lunedì al venerdì, offre i servizi classici: ascolto, orientamento e segretariato sociale.



Giorni di apertura  
**199**



Ore totali di apertura  
**399**



Risorse Umane  
**2** operatore sociale

## DATI CONTESTO



**198.536**  
Popolazione



**90 km²**  
Superficie



**16.253 €**  
Reddito



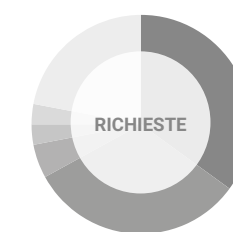
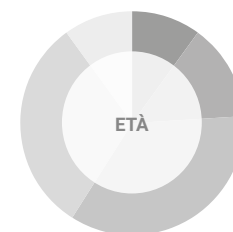
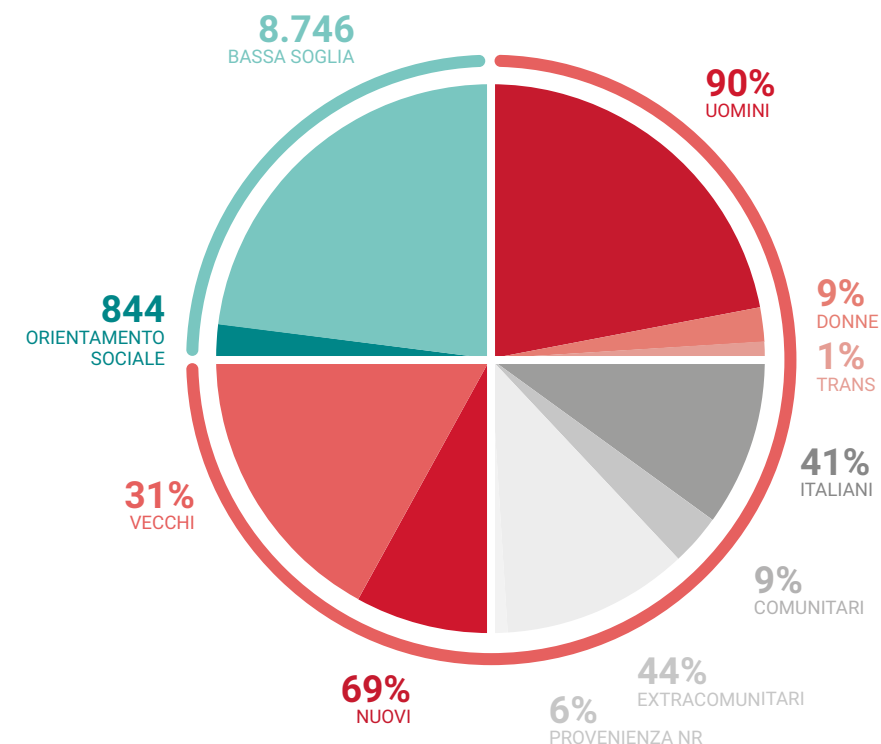
**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**9.590**

**48**  
ogni 1000  
abitanti  
  
**+2.450%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**349**

**2**  
ogni 1000  
abitanti  
  
**+109%**  
rispetto  
al 2017





# TRIESTE



**Consorzio Interland**  
Help Center: 34 mq

L'Help Center di Trieste, aperto nel mese di aprile 2016, è gestito dal Consorzio Interland per l'Integrazione e il Lavoro, in base ad una convenzione con il Comune, che finanzia il servizio. È dedicato principalmente all'orientamento ai servizi del territorio, al coordinamento dell'accoglienza e provvede alla mappatura della stazione e delle zone limitrofe, per l'identificazione di particolari situazioni a rischio.



Giorni di apertura  
**365**



Ore totali di apertura  
**730**



Risorse Umane  
**1** operatore sociale  
**1** altro personale

## DATI CONTESTO



**204.267**  
Popolazione



**84 km²**  
Superficie



**23.292 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**7.730**

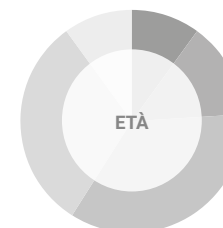
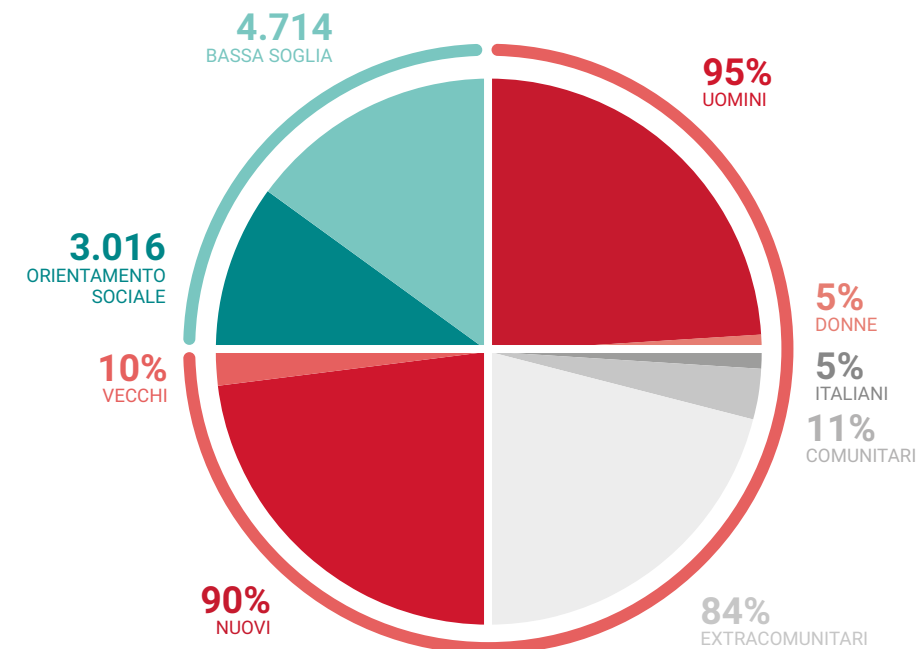
**38**  
ogni 1000  
abitanti

**+1%**  
rispetto  
al 2017

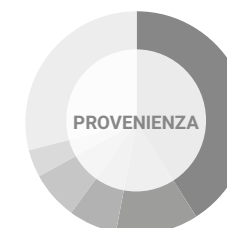
TOTALE  
UTENTI  
**1.337**

**6**  
ogni 1000  
abitanti

**+74%**  
rispetto  
al 2017



● Minori 4%  
● 18-29 52%  
● 30-39 24%  
● 40-49 11%  
● 50-59 5%  
● ≥60 4%



● Pakistan 58%  
● Afghanistan 8%  
● Italia 5%  
● Iraq 4%  
● Algeria 3%  
● Altro 22%



● NR  
● NR  
● NR  
● NR  
● NR  
● NR

# BOLOGNA



**Piazza Grande soc. coop. soc. Onlus**  
Help Center: 39 mq

L'Help Center è stato attivo nel 2018 presso i locali del Piazzale Est. Lo gestisce la cooperativa sociale Piazza Grande, in convenzione con il Comune di Bologna. Lo sportello è aperto dal lunedì al sabato, al pomeriggio, e offre servizi di prossimità per adulti in stato di grave emarginazione sociale, migranti e senza dimora. Sono collegate all'attività dell'Help Center due unità di strada, una dedicata alle persone senza dimora e una alla popolazione Rom.



Giorni di apertura  
**362**



Ore totali di apertura  
**1.652**



Risorse Umane  
**2** operatori sociali  
**3** altro personale

## DATI CONTESTO



**388.367**  
Popolazione



**141 km²**  
Superficie



**23.711 €**  
Reddito



**1.032**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**8.399**

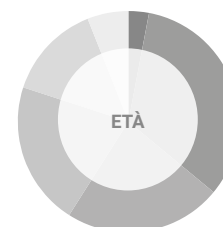
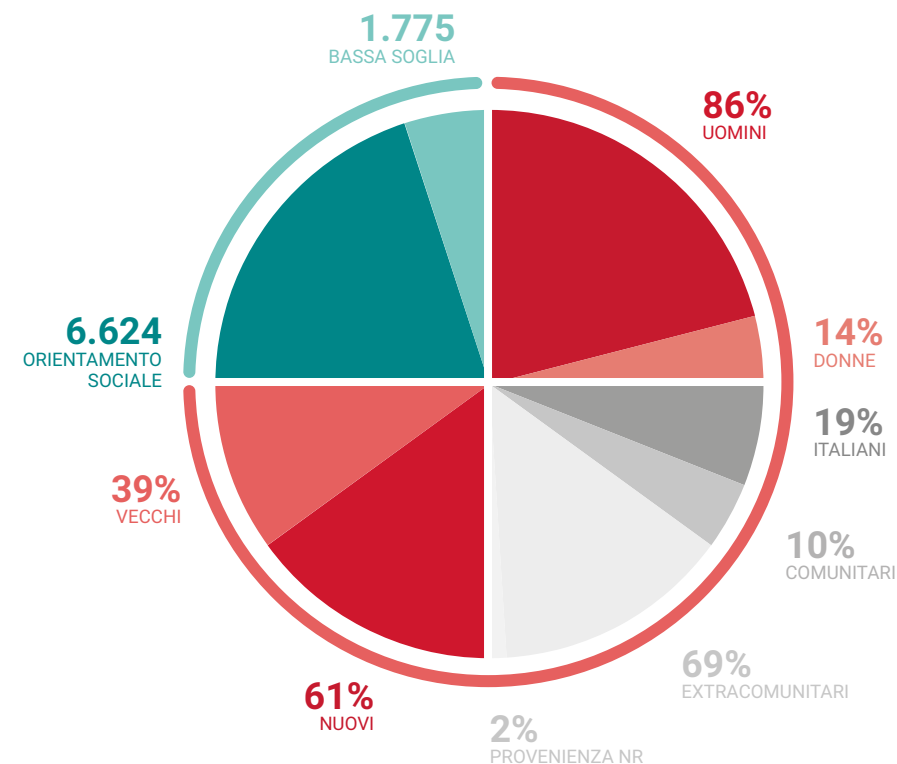
**21**  
ogni 1000  
abitanti

**-11%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**1.482**

**4**  
ogni 1000  
abitanti

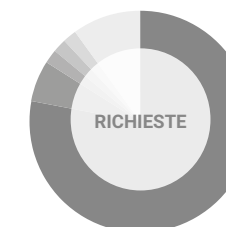
**-16%**  
rispetto  
al 2017



● Minori 3%  
● 18-29 33%  
● 30-39 23%  
● 40-49 21%  
● 50-59 14%  
● ≥60 6%



● Italia 19%  
● Marocco 14%  
● Nigeria 9%  
● Tunisia 7%  
● Romania 6%  
● Altro 45%



● Accoglienza notturna 78%  
● Ascolto 6%  
● Accoglienza per immigrati 2%  
● Centri h24 emergenza 2%  
● Colloqui di segr. sociale 2%  
● Altro 10%



# PISA



**Consorzio Società della Salute  
della Zona Pisana**

Help Center: 100 mq

L'Help Center di Pisa San Rossore, inaugurato il 14 dicembre 2017 nel quadro del "Progetto Stazioni", finanziato dalla Regione Toscana, prevede la gestione di uno spazio multifunzionale che, attraverso diverse attività, possa costituire un luogo di aggregazione positiva e consolidarsi come punto di riferimento per tutto il quartiere. È gestito dal Consorzio Società della Salute della Zona Pisana e offre servizi di ascolto e accoglienza, animazione territoriale, mediazione sociale, educazione e promozione alla salute, inclusione attraverso laboratori.



Giorni di apertura  
**195**



Ore totali di apertura  
**600**



Risorse Umane  
**3** operatori sociali  
**4** altro personale

## DATI CONTESTO



**88.880**  
Popolazione



**141 km²**  
Superficie



**23.711 €**  
Reddito



**1.032**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI

**NR**

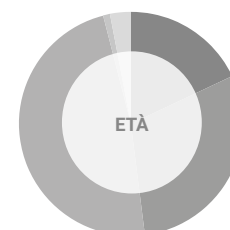
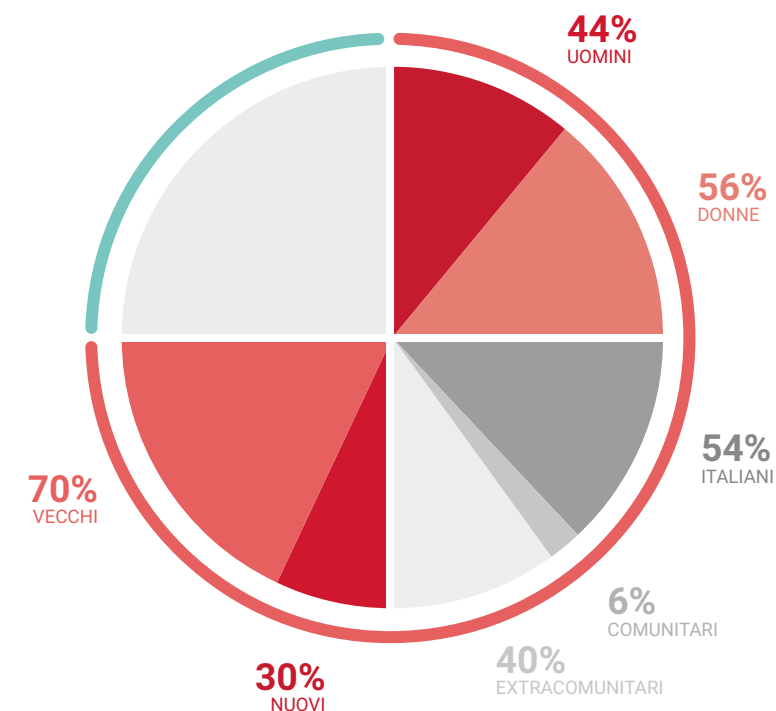
**NR**  
ogni 1000  
abitanti

**NR**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**103**

**1**  
ogni 1000  
abitanti

**NR**  
rispetto  
al 2017

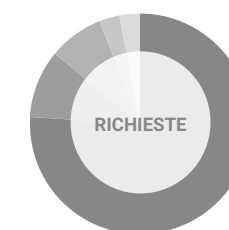


● Minori 18%  
● 18-29 30%  
● 30-39 48%  
● 40-49 1%  
● 50-59 3%  
● ≥60 0%



PROVENIENZA

● NR  
● NR  
● NR  
● NR  
● NR  
● NR



RICHIESTE

● Ascolto 76%  
● Ricerca lavoro 10%  
● Salute 8%  
● Alloggio 3%  
● Ass. legale 3%  
● Altro 0%

# FIRENZE



**ACISJF – Protezione della giovane**  
Help Center: 236 mq

La ricollocazione dell'Help Center, a partire da marzo 2018, in nuovi e più ampi spazi a via Valfonda, sempre nel complesso di stazione, ha permesso di non disperdere l'esperienza ultracentenaria dell'ACISJF – Protezione della giovane che lo gestisce, rispettando le nuove misure di sicurezza delle aree interne dello scalo. La stretta collaborazione col Comune è testimoniata dalla presenza nel centro di un assistente sociale due volte a settimana, a garanzia di un più rapido ed efficace raccordo con i servizi del territorio.



Giorni di apertura  
**247**



Ore totali di apertura  
**2.015**



Risorse Umane  
**2** operatori sociali  
**7** volontari/altro

## DATI CONTESTO



**378.839**  
Popolazione



**102,0 km²**  
Superficie



**21.731 €**  
Reddito



**1.992**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**11.318**

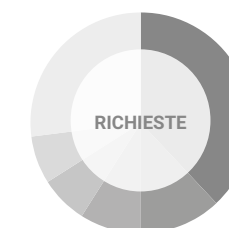
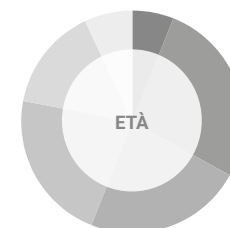
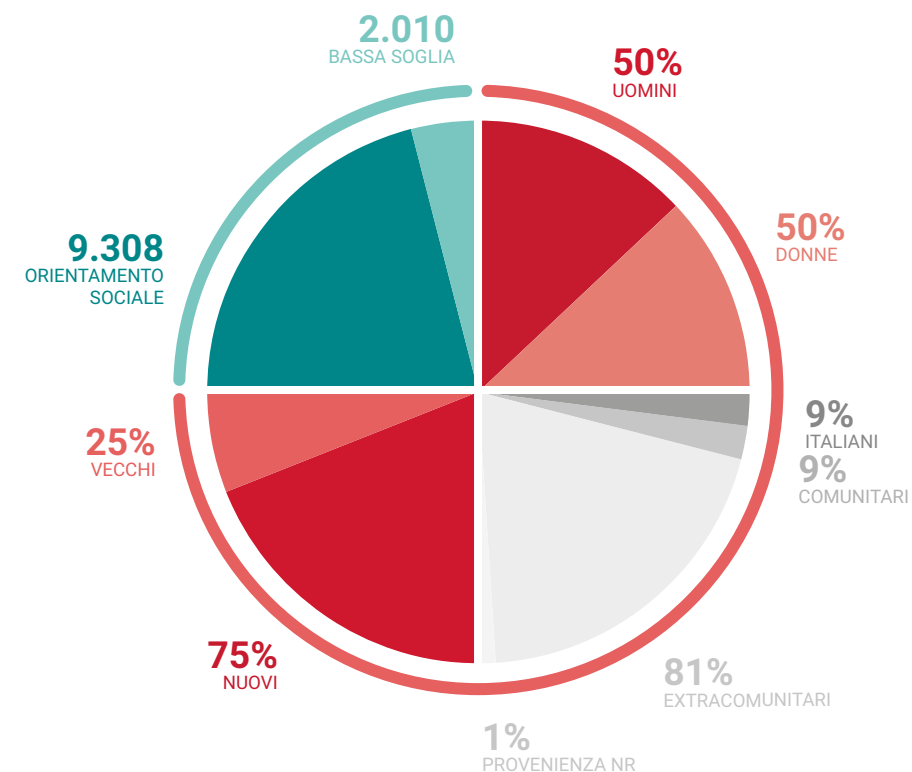
**30**  
ogni 1000  
abitanti

**+12%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**1.577**

**4**  
ogni 1000  
abitanti

**-6%**  
rispetto  
al 2017





# ROMA



**Europe Consulting Onlus**  
Help Center: 600 mq



Polo Sociale  
Roma Termini:  
872 mq

L'Help Center si inserisce all'interno delle attività del Polo Sociale Roma Termini, assieme al Centro Binario 95 ed al Magazzino Sociale Cittadino NeXtop MSC, nei locali a via di Porta San Lorenzo, 5. L'Hc rappresenta oggi il presidio fisso della Sala Operativa Sociale del Comune di Roma e oltre alle attività di ascolto e orientamento, gestisce anche le emergenze sociali in stazione. Importanti sono le attività di monitoraggio di stazione e di Unità di strada, realizzate anche in altre stazioni della capitale, soprattutto Roma Tiburtina.



Giorni di apertura  
**254**



Ore totali di apertura  
**2.082**



Risorse Umane  
**5** operatori sociali  
**28** volontari

## DATI CONTESTO



**2.856.133**  
Popolazione



**1.285 km²**  
Superficie



**21.331 €**  
Reddito



**7.709**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**28.461**

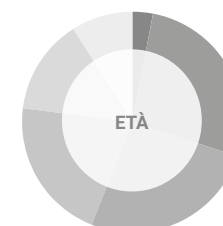
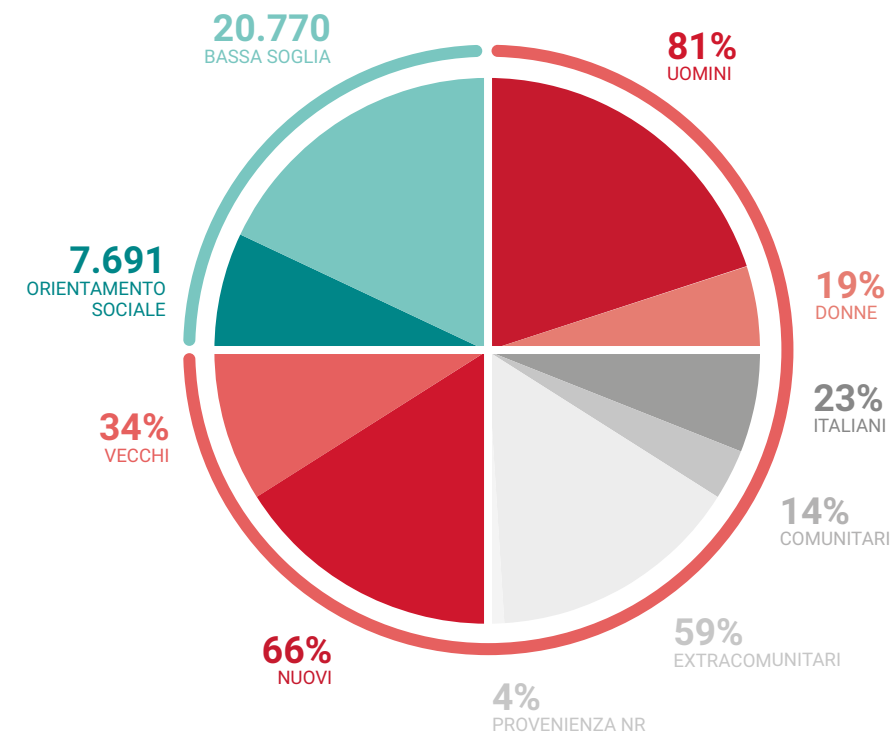
**10**  
ogni 1000  
abitanti

**+17%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**2.415**

**1**  
ogni 1000  
abitanti

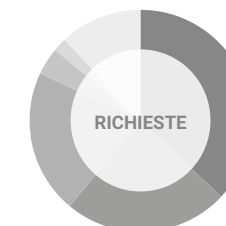
**-36%**  
rispetto  
al 2017



● Minori 3%  
● 18-29 27%  
● 30-39 26%  
● 40-49 21%  
● 50-59 14%  
● ≥60 8%



● Italia 23%  
● Romania 9%  
● Nigeria 6%  
● Marocco 5%  
● Gambia 3%  
● Altro 54%



● Dormitori di emergenza 37%  
● Ricarica dispositivo elettronico 24%  
● Ricerca lavoro 21%  
● Ascolto 4%  
● Curriculum Vitae 2%  
● Altro 12%

# PESCARA



**Associazione On The Road Onlus**  
Help Center: 330 mq

L'Help Center di Pescara è annesso a Train de Vie, un centro polifunzionale di 500 mq, che offre docce, distribuzione vestiario, cibo, supporto giuridico tramite l'Associazione Avvocato di Strada e servizi antitrattra (drop in e consulenza legale). È gestito dall'Associazione On The Road Onlus, specializzata nelle vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale ed economico. L'Help Center promuove anche attività culturali in stazione rivolte ai passeggeri, per favorire la destigmatizzazione delle persone senza dimora.



Giorni di apertura  
**248**



Ore totali di apertura  
**1.443**



Risorse Umane  
**5** operatori sociali  
**12** volontari /altro

## DATI CONTESTO



**119.297**  
Popolazione



**34 km²**  
Superficie



**14.800 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**34.817**

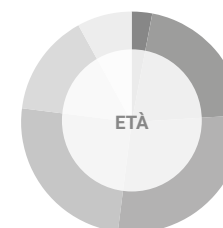
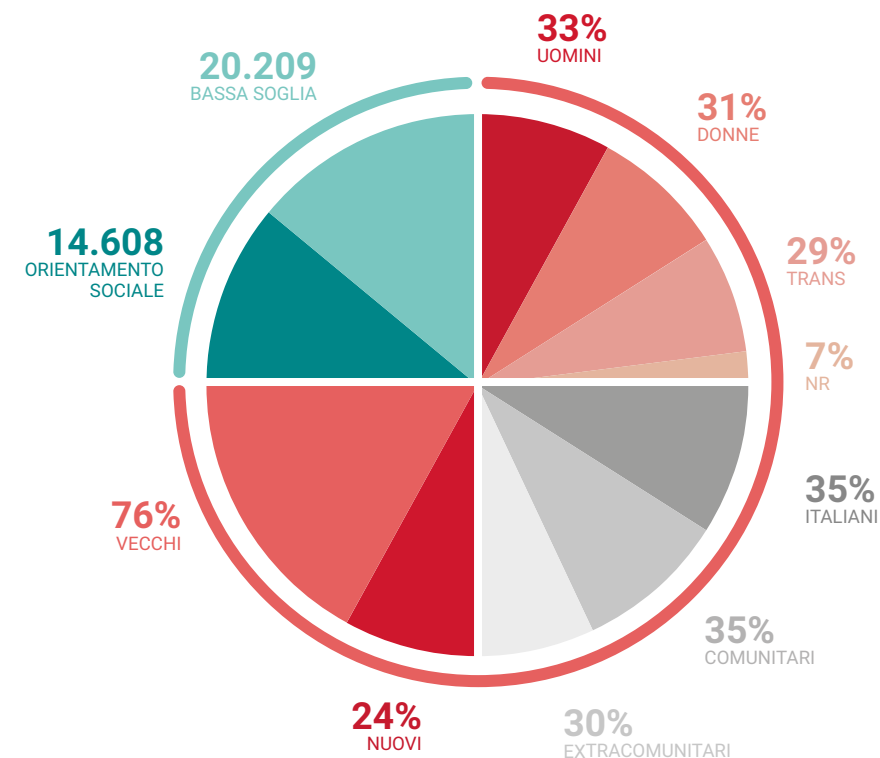
**292**  
ogni 1000  
abitanti

**-19%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**673**

**6**  
ogni 1000  
abitanti

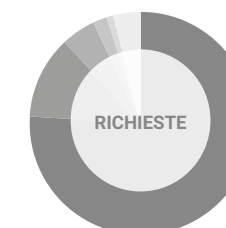
**18%**  
rispetto  
al 2017



● Italia **35%**  
● Romania **23%**  
● Marocco **6%**  
● Bulgaria **4%**  
● Polonia **3%**  
● Altro **28%**



● Mense **76%**  
● Igiene personale **12%**  
● Ricarica dispositivi elettronici **5%**  
● Visite mediche **2%**  
● Indumenti **1%**  
● Altro **4%**



● Mense **76%**  
● Igiene personale **12%**  
● Ricarica dispositivi elettronici **5%**  
● Visite mediche **2%**  
● Indumenti **1%**  
● Altro **4%**



# NAPOLI



**Associazione Centro La Tenda**  
Help Center: 30 mq

L'Help Center, aperto tutti i giorni feriali presso il binario 2, offre orientamento sociale e primo intervento, assistenza legale e burocratica, orientamento lavorativo, gestione emergenze sociali in stazione. Grazie alle strutture che l'Associazione Centro La Tenda Onlus gestisce direttamente al Rione Sanità (accoglienza notturna, ambulatorio medico e presidio per la formazione professionale) e alla collaborazione con una fitta rete di servizi pubblici e del Terzo Settore, l'Help Center riesce ad offrire risposte concrete ai bisogni della popolazione senza dimora.



Giorni di apertura  
**255**



Ore totali di apertura  
**2.064**



Risorse Umane  
**2 operatori sociali**

## DATI CONTESTO



**959.188**  
Popolazione



**117 km²**  
Superficie



**12.314 €**  
Reddito



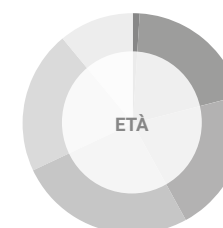
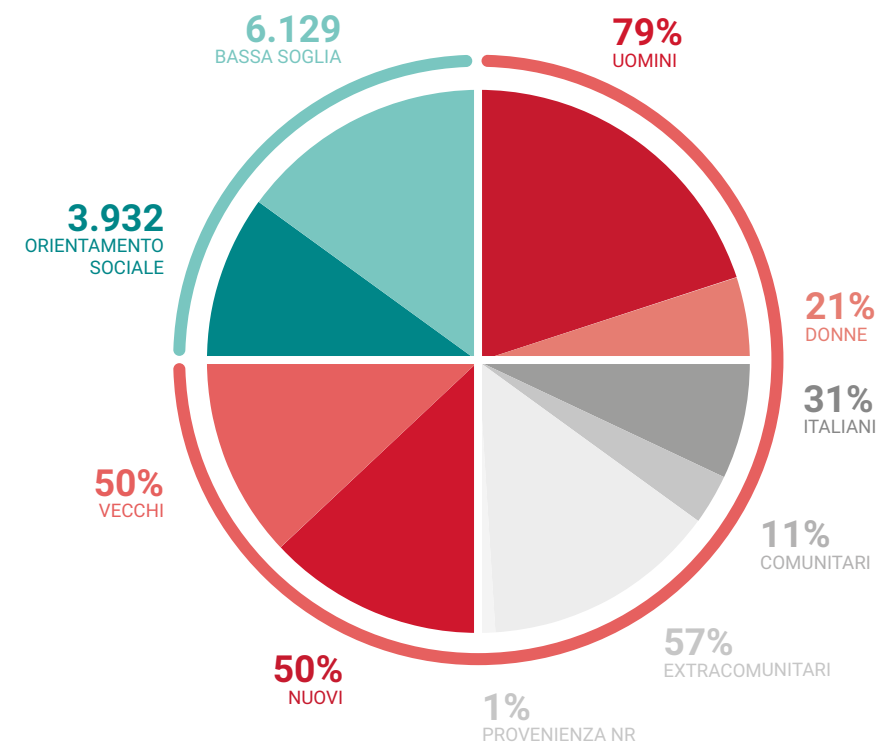
**1.559**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**10.061**

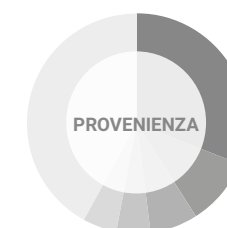
**10**  
ogni 1000  
abitanti  
  
**+129%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**996**

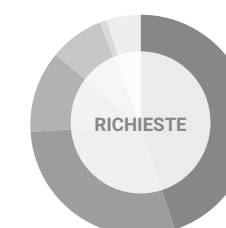
**1**  
ogni 1000  
abitanti  
  
**- 6%**  
rispetto  
al 2017



- Minori 1%
- 18-29 20%
- 30-39 21%
- 40-49 26%
- 50-59 21%
- ≥60 11%



- Italia 31%
- Sri Lanka 10%
- Marocco 7%
- Algeria 5%
- Ucraina 5%
- Altro 42%



- Accoglienza notturna 45%
- Ascolto 29%
- Medicinali 12%
- Ambulatori del Privato Sociale 8%
- Ricarica dispositivi 1%
- Altro 4%



# FOGGIA



**Fratelli della stazione Onlus**  
Help Center: 10 mq

A Foggia l'Help Center, gestito dall'Associazione Fratelli della Stazione – Onlus, si è affermato come il “centro” della rete degli enti ecclesiastici e del privato sociale che curano il fenomeno migratorio e della povertà in città. Pur operando sulla base della disponibilità dei volontari, offre servizi di orientamento e accompagnamento, cui si aggiunge anche l'assistenza legale gratuita ai senza fissa dimora che non possono usufruire del beneficio del gratuito patrocinio garantita dalla presenza, presso il Centro, di volontari dell'Associazione Avvocato di Strada.



Giorni di apertura  
**260**



Ore totali di apertura  
**348**

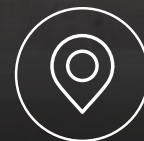


Risorse Umane  
**1** volontari  
**1** altro personale

## DATI CONTESTO



**151.203**  
Popolazione



**507 km²**  
Superficie



**11.928 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**3.445**

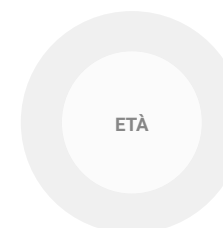
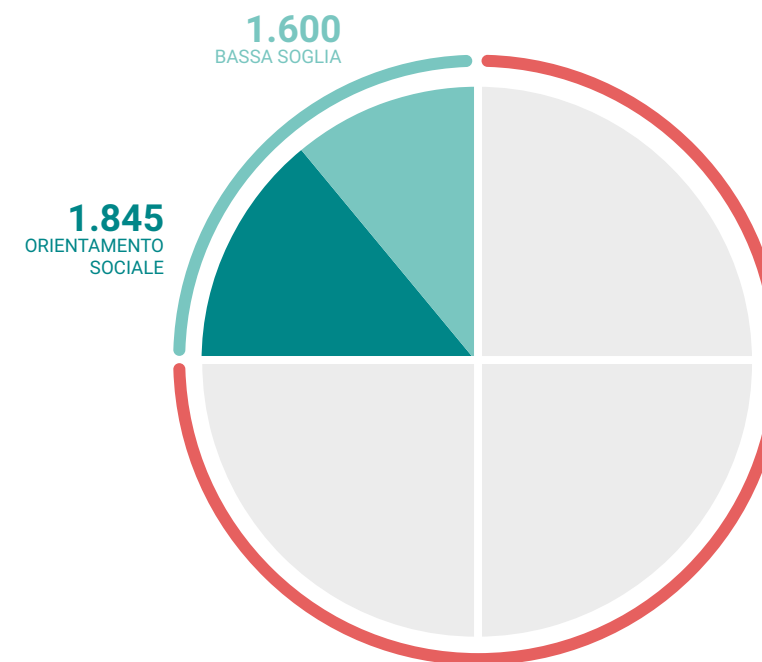
**23**  
ogni 1000  
abitanti

**-73%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**625**

**4**  
ogni 1000  
abitanti

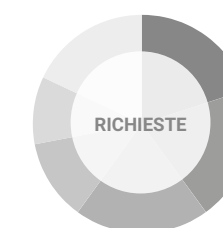
**+16%**  
rispetto  
al 2017



NR  
NR  
NR  
NR  
NR  
NR  
NR



NR  
NR  
NR  
NR  
NR  
NR  
NR



Dormitorio 20%  
Orientamento legale 20%  
Indumenti 20%  
Lavoro e CV 12%  
Alimenti 10%  
Altro 18%

# BARI



**Coop. CAPS**  
Spazi di proprietà dell'Ente

A Bari l'Help Center non si trova in stazione, ma nelle immediate vicinanze, in modo che le persone senza dimora che gravitano intorno allo scalo possano essere facilmente intercettate e accolte dagli operatori della Cooperativa Sociale C.A.P.S. (Centro Aiuto Psico-Sociale), presso il Centro Diurno Area 51. Si tratta di una delle principali realtà locali dedicata alla grave marginalità sociale, la cui forza sta nell'essere in rete con i servizi della città e di gestirne direttamente alcuni, dalle unità di strada all'accoglienza notturna.



Giorni di apertura  
**365**



Ore totali di apertura  
**4.380**



Risorse Umane  
**13** operatori sociali  
**4** altro personale

## DATI CONTESTO



**320.862**  
Popolazione



**116 km²**  
Superficie



**13.398 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**87.998**

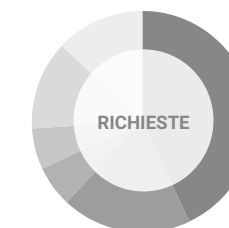
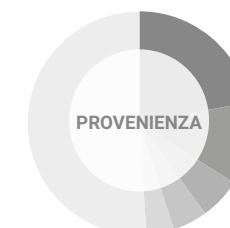
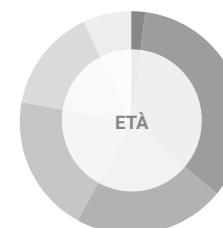
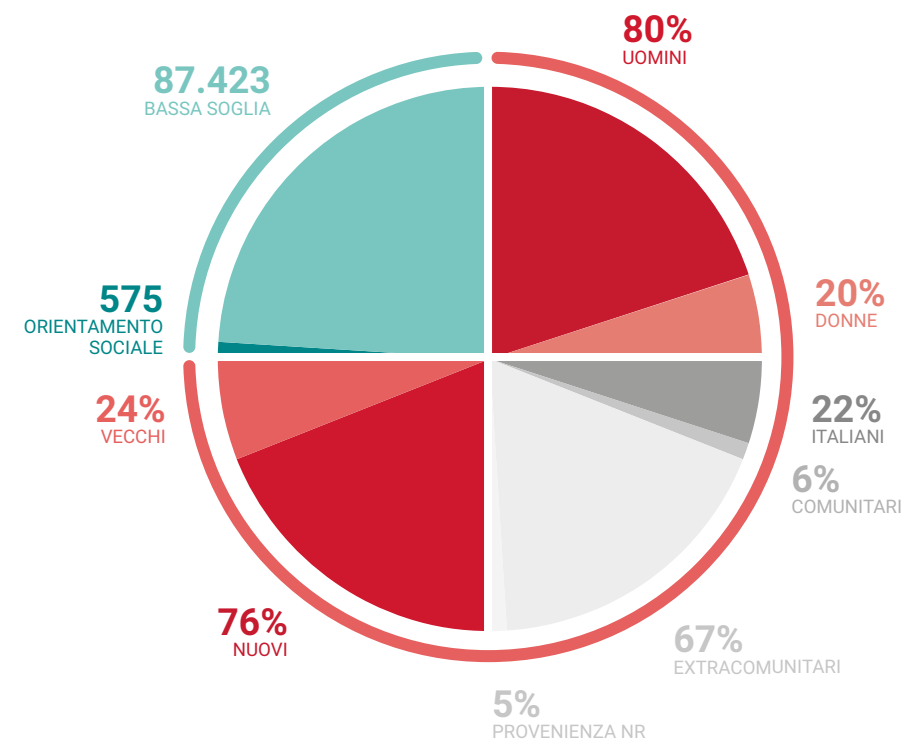
**274**  
ogni 1000  
abitanti

**-1%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**841**

**3**  
ogni 1000  
abitanti

**-48%**  
rispetto  
al 2017





# REGGIO CALABRIA



**Caritas Diocesana di Reggio Calabria**  
Help Center: 36 mq

Casa di Lena, l'Help Center di Reggio Calabria è il fulcro di tutti i servizi che la Caritas promuove nella città. In particolare, in stazione i numerosi volontari offrono accoglienza e ascolto, con la possibilità di sostare per brevi periodi con un piccolo ristoro; orientamento verso i servizi socio-sanitari presenti in città; assistenza per il disbrigo di pratiche burocratiche e legali; uso del PC e caricamento cellulari. Collegato all'HC c'è anche il coordinamento della rete informale che assiste i migranti in caso di sbarchi.



Giorni di apertura  
**257**



Ore totali di apertura  
**1.028**

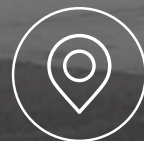


Risorse Umane  
**25** volontari

## DATI CONTESTO



**180.369**  
Popolazione



**239 km²**  
Superficie



**12.386 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**10.297**

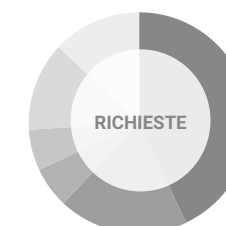
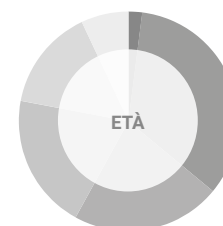
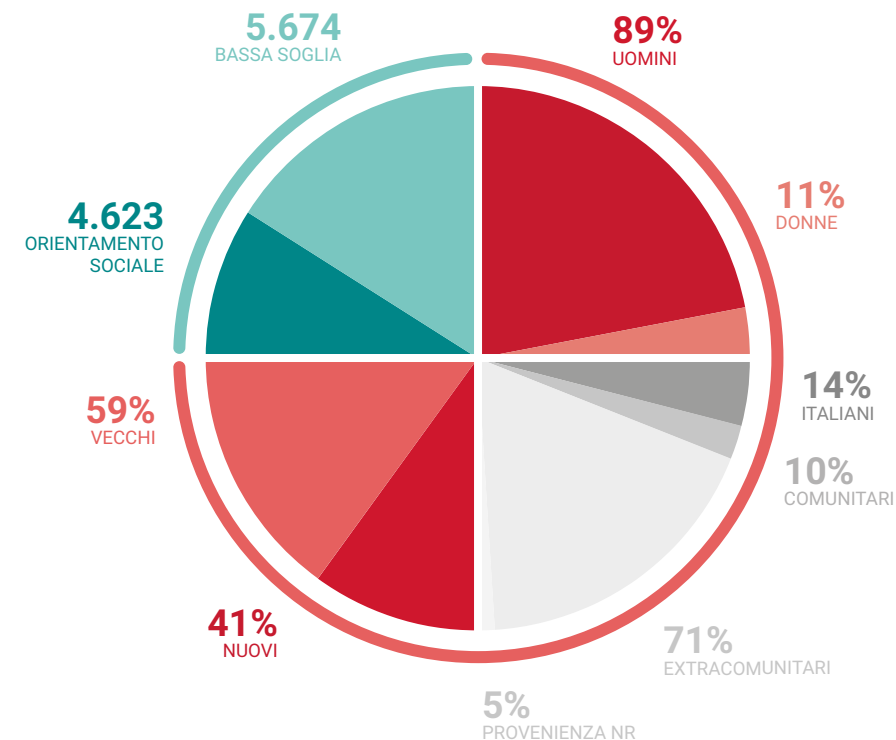
**57**  
ogni 1000  
abitanti

**-29%**  
rispetto  
al 2017

TOTALE  
UTENTI  
**403**

**2**  
ogni 1000  
abitanti

**+2%**  
rispetto  
al 2017





# MESSINA



**Santa Maria della Strada**  
Help Center: 189 mq

L'Help Center di Messina Centrale è gestito dalla Caritas Diocesana, attraverso la Cooperativa Sociale Santa Maria della Strada ed opera in sinergia con il centro di accoglienza diurna, con cui condivide l'affaccio sul Giardino degli Ulivi. Questa vicinanza ha permesso di allargare la gamma dei servizi offerti alle persone senza dimora e ai migranti di passaggio in Centrale e nell'attigua Stazione Marittima: accoglienza e orientamento, doccia, lavanderia, deposito bagagli, laboratori, spazi di sosta e socializzazione, ambulatorio medico.



Giorni di apertura  
**313**



Ore totali di apertura  
**1.252**



Risorse Umane  
**3** operatori  
**9** volontari/altro

## DATI CONTESTO



**232.555**  
Popolazione



**211 km²**  
Superficie



**12.939 €**  
Reddito



**NR**  
Persone senza dimora

TOTALE  
INTERVENTI  
**40.437**

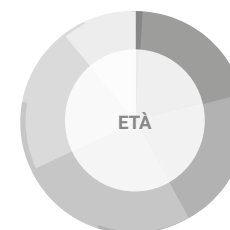
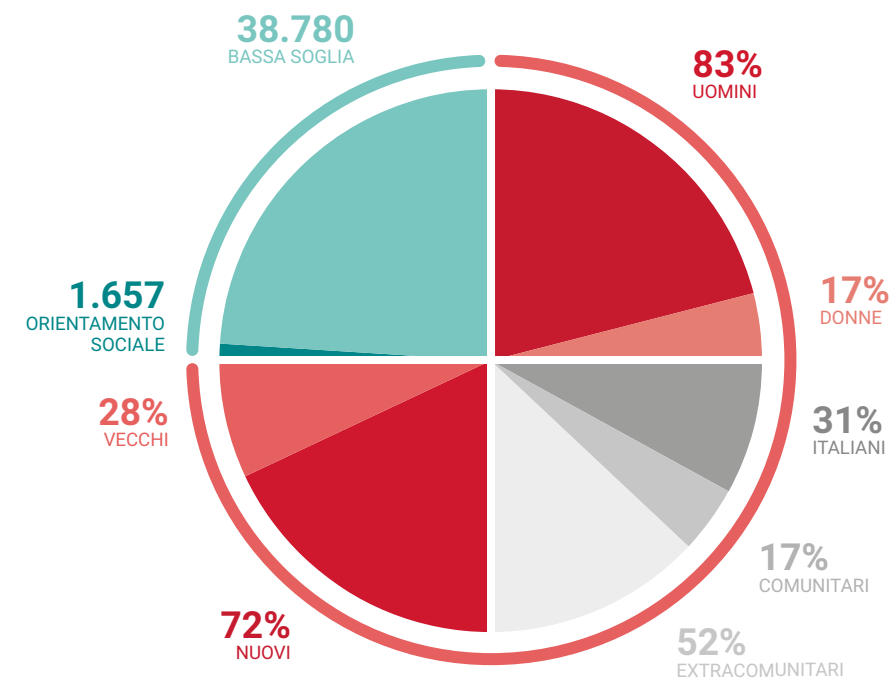
**174**  
ogni 1000  
abitanti

**+177%**  
rispetto  
al 2017

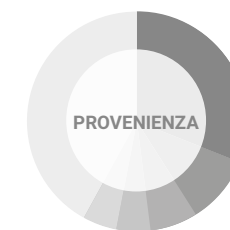
TOTALE  
UTENTI  
**326**

**1**  
ogni 1000  
abitanti

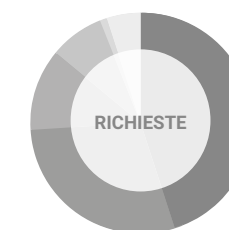
**-10%**  
rispetto  
al 2017



● Minori **3%**  
● 18-29 **28%**  
● 30-39 **24%**  
● 40-49 **23%**  
● 50-59 **15%**  
● ≥60 **7%**



● Italia **31%**  
● Nigeria **16%**  
● Marocco **12%**  
● Romania **8%**  
● Polonia **6%**  
● Altro **27%**



● Igiene personale **44%**  
● Ricarica dispositivi elettronici **42%**  
● Ambulatorio privato sociale **7%**  
● Lavanderia **4%**  
● Medicinali **2%**  
● Altro **1%**

# CATANIA



**Caritas Diocesana di Catania**  
Help Center: 190 mq

L'Help Center di Catania, nato nel 2006, gestito dalla Caritas Diocesana e ospitato in locali sul piazzale antistanti la stazione, è costituito da uno sportello di ascolto, una mensa (480 pasti al giorno + 90 per l'unità di strada) e una zona dedicata all'accoglienza di bassa soglia, con diurno e docce. Eroga i servizi tipici di centro polifunzionale, ma con un'utenza prettamente migrante: prima accoglienza, distribuzione di vestiario e alimenti, interventi medici volontari; gruppi appartamento, scuola di lingua italiana, accoglienza di minori non accompagnati.



Giorni di apertura  
**300**



Ore totali di apertura  
**1.800**



Risorse Umane  
**4** operatori sociali  
**15** volontari/altro

## DATI CONTESTO



**311.584** Popolazione



**181 km²** Superficie



**11.975 €** Reddito



**NR** Persone senza dimora

TOTALE INTERVENTI  
**112.954**

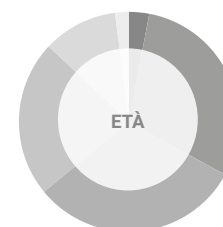
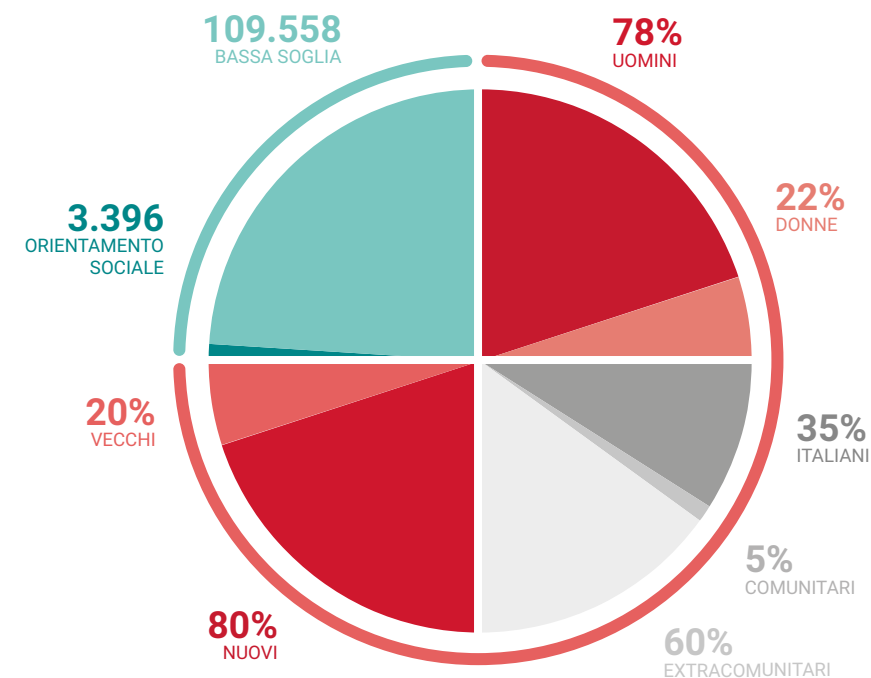
**362**  
ogni 1000 abitanti

**-11%**  
rispetto al 2017

TOTALE UTENTI  
**1.382**

**4**  
ogni 1000 abitanti

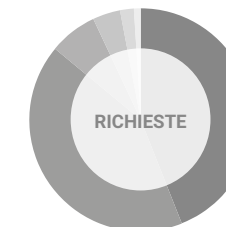
**+124%**  
rispetto al 2017



- Minori 3%
- 18-29 30%
- 30-39 31%
- 40-49 23%
- 50-59 11%
- ≥60 2%



- Africa 47%
- Italia 35%
- Altro 18%



- Ascolto 28%
- Mense 20%
- Orientamento sociale 15%
- Alloggio 10%
- Beni primari 10%
- Altro 17%

**STEFANIA SACCARDI**

Assessore

al Diritto alla salute, al welfare  
e all'integrazione  
socio-sanitaria e sport  
della Regione Toscana

## ACCORDO FS ITALIANE - REGIONE TOSCANA PER LO SVILUPPO DI AZIONI SOCIALI NELLE STAZIONI

**R**egione Toscana, Ferrovie dello Stato Italiane, Comuni di Firenze, Livorno, Pistoia, Prato e Viareggio, Società della Salute Pisana, Società della Salute Valdinievole, Consorzio COeSO Società della Salute Grossetana, Anci Toscana e Europe Consulting Onlus per ONDS hanno sottoscritto un Accordo triennale di collaborazione (DGR 1041/16) in continuità con il precedente Protocollo d'Intesa siglato tra Regione Toscana e Ferrovie dello Stato (DGR 114/2013), finalizzato a sostenere e promuovere progetti per favorire il reinserimento sociale delle persone in situazione di emarginazione presenti abitualmente nelle aree ferroviarie. Dall'analisi dei differenti bisogni di ogni territorio e in base alla disponibilità di spazi nelle aree ferroviarie, sono scaturite diverse progettualità realizzate da Soggetti pubblici e del terzo settore.

### Firenze

Il Comune di Firenze, insieme ad ACISJF - Protezione della Giovane, supporta da diversi anni un Help Center, prima collocato nella Stazione di Santa Maria Novella e attualmente nelle sue immediate vicinanze, per attività di ascolto, consulenza, primo intervento. È inoltre prevista l'accoglienza temporanea rivolta a donne e minori. Nell'Help Center gli interventi si attuano in un'ottica di prevenzione primaria, di prima risposta e con l'obiettivo dell'integrazione, anche tramite l'aiuto nella ricerca del lavoro e la possibilità di partecipare a corsi di lingua e di informatica. Due volte a settimana è presente un assistente sociale del Comune per dare risposte anche a quelle persone che permangono regolarmente sul territorio, pur non avendo più una residenza abitativa.

### Grosseto

COeSO Società della Salute Grossetana ha attivato un'unità di strada, punto di contatto per le persone senza dimora e per soggetti in condizione di povertà e disagio estremo.

La continuità della presenza degli operatori sul territorio si è tradotta in un incremento e nello sviluppo qualitativo delle azioni di contatto con l'utenza, permettendo l'analisi e la rilevazione dei bisogni espressi. Ciò ha permesso di promuovere un maggior accesso delle persone senza dimora ai servizi del territorio e la conseguente implementazione di una rete sociale di supporto. Sono in corso le procedure per l'acquisizione in comodato degli spazi per la realizzazione di un Help Center nell'area della stazione ferroviaria.

### Prato

Il Comune ha attivato uno sportello itinerante tra le due stazioni ferroviarie cittadine, per ascolto e sostegno alla persona, analisi dei bisogni, accompagnamento ai servizi e lavoro di comunità con attività di animazione, mediazione e comunicazione con i soggetti del territorio.

Durante lo svolgimento, il progetto ha assunto nuove progettualità complementari ed integrative, ramificando le proprie azioni su target sempre più specifici ed eterogenei: l'avvio di attività complementari che intercettano nuovi destinatari ha reso l'azione della mediazione di strada ancora più trasversale per fascia di età e condizione socio-economica.

L'attività di mediazione fra la cittadinanza, i gruppi spontanei di cittadini e gli stakeholders attivi sul territorio - finalizzata alla prevenzione e alla riduzione dei rischi di disagio - ha portato anche ad una maggiore armonizzazione delle iniziative proposte, evitando sovrapposizioni ed eventuali tensioni.

Il risultato più significativo è che ciò che è nato come un progetto sperimentale è stato adesso trasformato in un vero e proprio servizio.

### Pistoia

Il Comune ha attivato un Help Center mobile, quale punto di incontro e raccordo, per dare informazioni e primo aiuto. Il camper mobile, con la presenza di operatori qualificati, offre alle persone in difficoltà che frequentano l'area ferroviaria un servizio di primo orientamento verso

i servizi sociali della città, come centri di accoglienza, comunità terapeutiche, associazioni specializzate, dormitori e mense.

Inoltre, nel periodo invernale il camper si sposta in vari punti della città per intercettare eventuali situazioni di emergenza.

Oltre a rappresentare un supporto all'accompagnamento delle persone, l'attività ha incrementato i rapporti con i gestori dei negozi adiacenti alla stazione, coinvolti anche nella divulgazione di una brochure sui servizi rivolti ai senza dimora

### Viareggio

Il Comune ha attivato un'unità di strada; il lavoro di prossimità con la comunità locale ha anche aperto una raccolta di adesioni per sostenere una risposta ai bisogni di prima necessità attraverso il coinvolgimento dell'associazionismo, del volontariato e delle parrocchie. È in corso la sistemazione dei locali da adibire ad Help Center per ascolto e orientamento ai servizi e dell'alloggio per donne sole con figli in situazione di emergenza abitativa.



Livorno

Il Comune ha attivato un servizio di unità di strada, con l'obiettivo di realizzare azioni di intermediazione, accompagnamento delle persone svantaggiate per instaurare un rapporto di fiducia, finalizzato nel tempo a favorire una presa in carico da parte dei servizi socio-sanitari. Dedicare un servizio all'ascolto, rovesciando la dinamica per la quale sono le persone senza dimora a rivolgersi ai servizi, ha permesso una maggiore comprensione del fenomeno e delle storie personali dei beneficiari. Questo si è rivelato importante per avviare nuovi e più efficaci percorsi di presa in carico di persone finora estranee al circuito dei servizi del territorio. Un elemento rilevante è costituito dal forte lavoro di rete e di coordinamento. L'unità di strada ha offerto l'opportunità per migliorare il grado di infrastrutturazione sociale del territorio, con la definizione di percorsi di inclusione più chiari e accessibili

alle persone senza dimora. È inoltre in corso di attivazione una struttura di accoglienza temporanea per donne sole con figli minori prive di alloggio e/o in situazione di grave disagio abitativo.

Pisa

La Società della Salute Pisana, negli spazi della Stazione di San Rossore, ha attivato Binariozero, uno spazio polivalente per attività di socializzazione (laboratori per adulti, letture animate per bambini, eventi culturali), mediazione sociale e punto di ascolto. Il logo creato collega nell'immaginario la comunicazione, istituzionale e social, e gli elaborati prodotti e presentati negli stand dei mercati e delle feste. Il progetto, che prevede attività di animazione del quartiere, oltre ad offrire lo spazio gratuitamente alle associazioni del territorio e a collaborare con le scuole, sta costruendo una comunità con l'unità di strada

dell'alta marginalità, le equipe dei progetti Homeless, Housing First e mediazione di quartiere, diventando un punto della rete del territorio e un riferimento per le persone.

Montecatini

La Società della Salute Valdinievole ha attivato un Gruppo Appartamento per l'accoglienza temporanea di persone in fuoriuscita da quella notturna, accompagnamento delle persone in difficoltà con progetti individualizzati e lavoro di rete tra servizi pubblici e del privato sociale. Il progetto ha permesso di dar vita a percorsi di autonomia abitativa di soggetti fragili e in condizioni di svantaggio e ha confermato quanto il fattore "casa" influisca positivamente nei percorsi di autonomia supportata e rappresenti un punto di partenza imprescindibile, materiale e psicologico, per gli utenti.

Attività del gruppo di lavoro costituito dai firmatari dell'Accordo

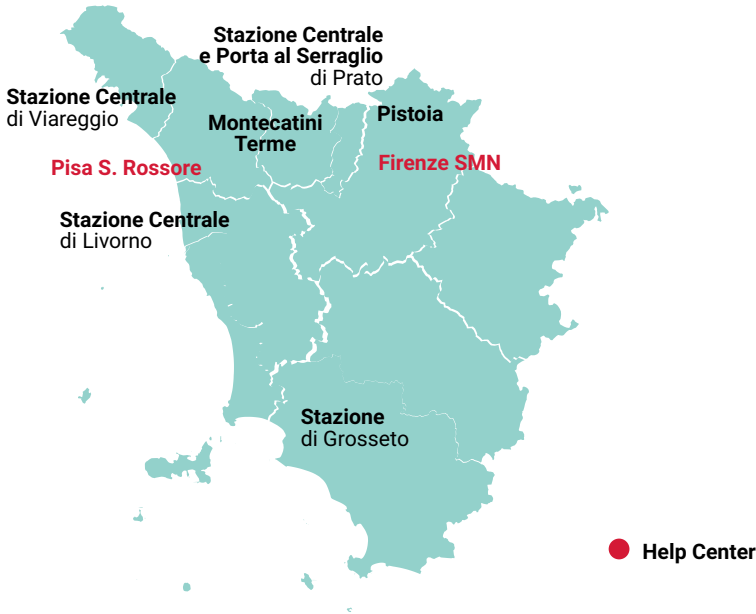
L'accordo ha previsto la costituzione di una Cabina di Regia partecipata da tutti i firmatari, che monitora gli interventi e permette lo scambio di esperienze e la risoluzione di eventuali problematiche. In particolare si evidenziano le seguenti azioni:

- sperimentazione del monitoraggio sulle marginalità sociali in Toscana, con il coordinamento dei referenti

dell'Osservatorio Sociale regionale e di ONDS;

- confronto sulle progettualità in atto sui territori, con presentazione e analisi dei progetti attuati, incontri mirati in base alle richieste emerse, messa in comune delle esperienze;
- integrazione con il progetto Rete regionale a favore delle persone senza dimora, in particolare per quanto riguarda le attività di formazione degli operatori e per uni-

formare il monitoraggio. I progetti rappresentano buone pratiche toscane, caratterizzate dalla flessibilità degli interventi e dall'integrazione tra l'ente pubblico e il terzo settore, condizione fondamentale per rendere efficaci ed adeguate le azioni di contrasto alla marginalità e all'esclusione sociale, necessarie per favorire la costituzione di comunità inclusive orientate al benessere collettivo.





**SEGN**  
**ALI**



## LE STAZIONI SI TRASFORMANO

Quando nel 2005 si avviò formalmente la nascita dell'ONDS, era in corso il completamento della ristrutturazione delle principali stazioni ferroviarie italiane, che andavano integrando, nella loro solenne architettura, servizi di ogni genere, soprattutto commerciali. La funzione ferroviaria degli edifici passava in qualche modo in secondo piano, rispetto all'enorme potenziale che le nuove attività potevano offrire alla città.

Il dibattito su quale fosse l'approccio più efficace per affrontare il disagio sociale nelle stazioni, che non è certo un fenomeno nuovo, si appoggiava su due elementi cardine: sicurezza e solidarietà. La sicurezza aveva la tendenza ad interpretare fenomeni quali l'homelessness come una minaccia all'integrità dei luoghi e delle persone; la solidarietà tout-court tendeva, invece, a concentrarsi

su un aiuto puntuale e necessariamente circoscritto al soddisfacimento dei bisogni immediati, senza progettare per la persona senza dimora nulla di alternativo alla stazione.

Gli Help Center sono nati – o “rinati”, nel caso di quelle strutture che operavano già prima del Duemila – per coniugare queste due istanze, che non erano poi così contrapposte come si credeva. Si poteva, cioè, giungere ad un punto di sintesi analizzando nel dettaglio le varie forme di disagio e proponendo interventi misurati all'effettivo bisogno e all'eventuale rischio che il singolo soggetto senza dimora rappresentava. Da qui nasceva la scelta di collocare gli Help Center nel cuore dello spazio ferroviario, aperto verso l'interno e costantemente connesso con tutti gli attori di questo mondo: i ferrovieri, i commercianti, la polizia, le guardie giurate, i passeggeri. Il

luogo fisico era esso stesso metafora della funzione dell'intervento sociale di stazione, ovvero un elemento del sistema che a volte sostituiva, a volte integrava l'azione delle forze dell'ordine pubbliche o private, semplicemente perché nella stragrande maggioranza dei casi le persone senza dimora non compivano nessun reato, né minacciavano l'incolumità di passeggeri e strutture. Quando ciò avveniva – ad esempio in caso di evacuazione di individui dai comportamenti pericolosi, o in caso di trattamento sanitario obbligatorio – l'Help Center conosceva il proprio perimetro d'azione e il suo contributo ne restava all'interno.

Al di là della riuscita di questa collaborazione, restava il dubbio che l'Help Center fungesse da catalizzatore del disagio, ovvero che i senza dimora, che nel frattempo avevano cambiato le loro caratteristiche (meno italiani, più

immigrati, più giovani, più donne, più malati) sarebbero stati ben lontani dalla stazione, se non fosse stato perché lì trovavano ascolto e, quando disponibili in città, risposte concrete ai loro bisogni.

Gli attentati che hanno colpito soprattutto Francia, Belgio e Regno Unito alla metà degli anni Dieci, ma anche la necessità di ridurre l'impatto di ladri e borseggiatori sui viaggiatori, hanno imposto anche nelle stazioni misure di sicurezza straordinarie, concretizzatesi col ripristino della chiusura dell'area binari a chi non sia provvisto di biglietto. La presenza degli Help Center non è mai stata messa in discussione; tuttavia, a seguito di questa rimodulazione degli spazi, alcuni sono stati ricollocati in locali in genere più ampi, sempre nell'ambito della stazione, ma al suo esterno, con ingressi verso il quartiere, lontani dal cuore dell'edificio e dall'andirivieni dei

passeggeri.

Quale effetto ha avuto questo trasferimento degli Help Center sul mondo di stazione? Senz'altro essi hanno visto attenuarsi quella funzione di sistema per cui erano stati originariamente pensati e la sintesi che la loro presenza assicurava, costruendola giorno per giorno, è passata in secondo piano nei ragionamenti sul luogo stazione. Grazie alla collocazione geografica dei nuovi spazi che Ferrovie dello Stato Italiane ha dato in comodato d'uso gratuito, invece, si sono aperti alla città e ad un disagio che non è più solo quello ancorato alla stazione, ma che risiede nei quartieri limitrofi e che rappresenta, oggi, agli occhi di passeggeri e clienti, ma anche di una stampa particolarmente agguerrita, un problema gravissimo. Il fatto è che, a prescindere dalla presenza degli Help Center, le aree intorno alle stazioni sembrano

proprio essere catalizzatori di disagio, che oggi pare avere, pur nella sua varietà, due facce principali: immigrazione e microcriminalità, la seconda spesso legata alla prima, nella misura in cui è più facile per la criminalità organizzata prendere al soldo i cittadini stranieri che in Italia faticano a trovare un lavoro regolare e opportunità di integrazione. E di nuovo, scomponendo pur così sommariamente le parti del problema, si torna alla sintesi necessaria tra solidarietà e sicurezza.

Gli Help Center affacciati fuori dalla stazione sono un'opportunità che le amministrazioni pubbliche dovrebbero sfruttare meglio, ampliandone i servizi. E le stazioni, al loro interno, dovrebbero riappropriarsi dell'esperienza degli operatori sociali, magari studiando forme di unità di strada e lavorando con le amministrazioni per un intervento integrato.



## LA STAZIONE DI PARTENZA: DALLA STRADA ALLA CASA

SEGRETERIA NAZIONALE fio.PSD



Ogni anno il rapporto ONDS ha il merito di portarci dentro le grandi stazioni per offrirci uno spaccato attento e umano della homelessness italiana. Lì, tra i luoghi i più frequentati da migliaia di persone che si spostano da ogni parte del mondo, ci sono le persone senza dimora, che proprio lì vanno invece per rimanere. Sono persone che hanno trovato in questi luoghi il centro del proprio interesse, il proprio luogo di cura e di incontro e dove oggi più di prima possono trovare un supporto stabile negli sportelli Help center e nella rete sociale vicina.

Sono persone che a guardarle ci riportano dritti verso l'immagine classica del clochard che sceglie la vita in strada ma che, come abbiamo già avuto modo di sottolineare in diverse sedi, rimandano piuttosto a un ritratto à la Picasso dove linee e confini, luci e ombre si confondono suscitando in chi l'osserva interesse o indifferenza. Chi come ONDS, con questo rapporto, o come noi, con collaborazioni ad indagini di natura statistica (Indagini Istat del 2012 e 2015) o studi di settore (Osservatorio fio.PSD), ha la volontà di studiare e osservare la homelessness, sa che

siamo di fronte a persone fragili, multiproblematiche che hanno perso le proprie relazioni, la casa, il lavoro e un reddito sicuro. Sono persone che hanno subito traumi, frodi, che portano evidenti i segni di una invalidità fisica o psichica. Sono persone che si abbandonano in sguardi schivi e sospettosi ma che al contempo sanno regalarci un sorriso quando passi loro davanti, lì in attesa di una opportunità nuova. Sono persone che in mancanza di una rete di sostegno familiare e di un sistema di tutele iniziano un processo di scivolamento verso la povertà estrema dove disagio

sociale e disagio abitativo si cumolano velocemente.

I numeri sono alti e in aumento e allora la domanda che sorge spontanea è: cosa c'è per queste persone oltre le stazioni come riparo?

Agire sulle cause della povertà non è facile e, evidentemente, non è neanche il nostro mestiere. Come reti nazionali di organizzazioni che forniscono servizi alle persone senza dimora il nostro compito è essere costruttori di azioni sociali finalizzate alla tutela, al benessere, al reintegro, alla solidarietà sociale e alla promozione umana. Ma anche sul versante soluzioni alla povertà, il terreno è spesso scivoloso.

Ci sono politiche e sistemi di intervento che, nonostante le buone intenzioni, rimangono ingabbiati in vecchi approcci, meccanismi e pratiche. E così, ci sono persone senza dimora che le hanno provate tutte, le strade, e che sono ancora lì, immobili, ben visibili, circondati dagli angeli della notte che provano a "svuotare il mare con il cucchiaino" (rievocando un'immagine riferita al lavoro sociale da un noto giornalista) oppure tenendosi faticosamente a galla

tra un servizio e l'altro.

Come possiamo allora incontrare le persone, migliorare il nostro campo di intervento?

Sono tre gli strumenti su cui la Federazione, anche sulla base delle indicazioni contenute nelle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta, sta investendo in termini di formazione e accompagnamento: lavoro di rete, lavoro di comunità e Housing First.

Come abbiamo detto sopra, se la domanda è multiproblematica e complessa, la risposta non può essere frammentata e semplificante. La presa in carico di una persona senza dimora si realizza allorquando è una rete locale di servizi, sotto la regia dell'ente pubblico, ad attivarsi intorno al bisogno manifestato da una persona in difficoltà, consentendo di strutturare percorsi territoriali di reinserimento sociale attraverso relazioni e prestazioni. È evidente ormai che le città sono dotate di molteplici sportelli e servizi. Spesso i diversi attori si conoscono e in alcuni casi collaborano fattivamente insieme. L'obiettivo può essere, dunque, potenziare l'esistente e superare la retorica

che ruota attorno ai temi dell'integrazione lavorando fin da subito ad una pianificazione strategica del proprio welfare locale che, anche sulla base di un principio cost effective, metta intorno ad un tavolo istituzionale i diversi ambiti dei servizi pubblici (servizi sociali, salute, casa, formazione giustizia, ordine pubblico, etc.), terzo settore, privati e cittadini dove ognuno possa offrire il proprio contributo. Come già avviene in alcuni territori, il lavoro di rete può realizzarsi attraverso la programmazione di percorsi condivisi di presa in carico (protocolli e intervento di continuità tra sociale-salute), così come nella realizzazione di luoghi fisici (one site shot), spazi pubblici di incontro, ascolto e supporto in cui collocare più servizi in un unico luogo che ne faciliti l'accesso alle persone (tutela dei diritti, obiettivi educativi e risocializzanti, etc.).

La comunità rispetto al tema povertà ha oggi più che mai un ruolo decisivo. L'intolleranza, la sfiducia, i pregiudizi si possono abbattere solo attraverso un lavoro di comunità attento e partecipativo che punti sempre alla sensibilizzazione e al coinvolgimento del contesto

che lo circonda. I soggetti responsabili della cura e i luoghi relazionali ai quali l'interessato deve sentirsi "restituito" per uscire dalla condizione emarginante nella quale si è, inconsapevolmente, trovato prigioniero, sono la società civile, la città, il quartiere, il caseggiato e/o la comunità religiosa. I contesti vanno dunque coinvolti e sostenuti perché, a loro volta, diventino soggetti di coinvolgimento e aiuto della persona.

Senza una effettiva presa in carico comunitaria è utopistico pensare percorsi efficaci di inclusione sociale per la maggior parte delle persone senza dimora, specie per quelle da più tempo esposte alla vita di strada o meno dotate di risorse culturali, sociali ed emotive. La presa in carico comunitaria costituisce oggi forse la sfida principale di cambiamento culturale e sociale che gli operatori di questo settore debbono affrontare dal momento che ad oggi è praticata più in modo teorico che pratico. Infine, nell'ambito delle politiche di contrasto alla grave marginalità

certamente i percorsi Housing First (HF) e Housing Led (HL) rappresentano un'innovazione importante poiché introducono potenziali cambiamenti di natura politico-istituzionale, organizzativa, culturale ed economica rispetto ai paradigmi di policy degli interventi posti già in essere in materia di contrasto alla grave marginalità (homelessness), al disagio abitativo dei singoli o dei nuclei familiari. Sviluppato dal Dr. Sam Tsemberis a New York negli anni Novanta, questo modello si è rivelato di successo nei tentativi di risolvere la condizione di senza dimora di persone con disagio multi-fattoriale negli USA, in Canada ed in molti paesi europei incluso l'Italia dove dal 2014 è attivo un network di sperimentatori del modello che hanno già accolto oltre 400 persone senza dimora. Si tratta di un approccio nuovo che, partendo dal principio di casa come diritto, prevede un passaggio diretto dalla strada ad un appartamento con il supporto continuo di una equipe specializzata, che costruisce insieme alle

persone un percorso di benessere, salute e integrazione sociale. Anche in questo caso, come per il resto delle soluzioni adottate, non si tratta di una panacea per tutti, ma certamente Housing First rappresenta oggi l'approccio su cui maggiormente l'attenzione politica (si pensi al finanziamento ministeriale al riguardo) e tecnica del settore si sta diffondendo. Fortunatamente i dati e la ricerca mostrano che in 8 casi su 10 la persona esce dall'isolamento, stabilizza il proprio benessere psico-fisico, si prende cura della propria salute, si impegna in attività di training e occupazione, di svago ed in molti casi riprende i legami con familiari e amici (Pleace e Bretherton 2013; Cortese 2016; Molinari e Zenarolla 2018). La homelessness rimane in Italia una grande sfida che va affrontata valorizzando le risorse presenti sui territori e pianificando nuovi percorsi senza mai dimenticare di porsi in una dimensione di ascolto, supporto e promozione umana.



**GIUSEPPE RIEFOLE**

psichiatra

SMES Italia e Asl Roma 1

## 1. Lo psicologo e il Senza Dimora

Si tratta di una esperienza di “intervento psicologico di gruppo” con pazienti Senza Dimora (SD) presso la stazione Termini di Roma che in larga parte frequentano il centro “Binario 95” di via Marsala. L’esperienza si è tenuta nel periodo gennaio-luglio 2018 con frequenza settimanale il martedì mattina. L’accesso è libero e il gruppo è aperto alla frequenza anche episodica di chiunque voglia parteciparvi compresi operatori

## GRUPPI APERTI: ESPERIENZE DI SUPPORTO PSICOLOGICO NELLE STAZIONI FERROVIARIE

e comuni cittadini. Prima della seduta vi è una fase preliminare di colazione nella stanza del gruppo. La seduta si svolge dalle 10-11,00. Il gruppo ha due conduttori e tre osservatori silenziosi.

La premessa è di considerare il soggetto SD non solo oggetto di interventi concreti di assistenza, ma anche di cura psicologica.

## 2. I bisogni concreti e il dolore psicologico. La soluzione SD

Spesso la diagnosi nei casi homeless è una non diagnosi in cui prevalgono opache posizioni di ordine sociale che descrivono il caso come “barbone” o semplicemente “senza fissa dimora”. Si tratta, in questo caso, di un approccio solo descrittivo che non dice nulla del processo psicologico difensivo che

ne è alla base. A nostro parere è necessaria una diagnosi precisa per questi casi, altrimenti inevitabilmente si introducono categorie diagnostiche della psichiatria descrittiva che vede la condizione SD o come problema sociale, oppure come grave quadro schizofrenico. Noi riteniamo che la soluzione homeless sia una soluzione molto specifica, riferibile essenzialmente ad una soluzione dissociativa difensiva diversa dalle soluzioni dissociative schizofreniche. Si tratta dello spegnimento (dissociazione) di aree dolorose delle proprie competenze che vengono negate con una contemporanea soluzione “creativa” per cui il soggetto, proprio mentre vuole nascondersi si mette particolarmente in evidenza.

Pertanto, dal nostro punto di vista, la soluzione SD è il tentativo di separare e custodire aree integre dell’esperienza minacciate da

eventi particolari. Pertanto, parallelamente ad interventi di ordine assistenziale concreto, riteniamo si debba avere attenzione per interventi psicologici che abbiano le caratteristiche di doversi integrare ed “usare” psicologicamente gli elementi concreti.

Pertanto la condizione di SD, oltre che con la rimozione di esperienze traumatiche, si caratterizza con la individuazione di un livello di sintonizzazione con lo stato del Sé attivo. Soprattutto nei casi di migranti si tratta di disturbi post traumatici (PTDS), spesso relativi al fallimento del progetto migratorio. Il problema di fondo è l’impossibilità per il soggetto a riflettere su eventi che rimangono “concreti”.

## 3. Quindi: il “gruppo aperto”

Pertanto, in relazione alle caratteristiche dei soggetti, nel gruppo, gli elementi concreti (colazione, scambi di telefonini, soldi, caramelle o di sigarette...) hanno una elevata funzione coesiva e permettono occasioni relazionali. I conduttori del gruppo cercano di usare gli elementi concreti, riportandoli gradualmente nella dimensione

relazionale e psicologica. Nell’incontro con l’altro, la specularità / mirroring che il gruppo permette viene immediatamente – e a varia intensità – sperimentata in ambito persecutorio. In questi casi, bisogna giocare in diretta la persecutorietà proponendo il vertice affettivo e riflessivo dei conduttori che cercano di tenere il gruppo e giocare con la violenza persecutoria.

L’attenzione costante dei conduttori è nella costruzione e manutenzione continua di un clima in cui sia sentito possibile non essere da soli mentre si provano emozioni persecutorie distruttive e violente.

## 4. Esiti dell’intervento

La fase sperimentale dei “gruppi aperti” è durata circa sette mesi. In media vi è stata la partecipazione di 12 soggetti SD e di 3-4 cittadini o operatori. La frequenza dei singoli partecipanti è stata molto varia. Sono intervenute circa 50 persone SD con frequenza di partecipazione – come era prevedibile – molto ampia. Durante il percorso sembra essersi delineato un numero di circa 10 partecipanti che intervenivano con costanza agli incontri.

In chi ha partecipato con maggiore costanza è stato possibile verificare importanti cambiamenti soprattutto evidenti sul piano delle loro maggiori competenze relazionali e di operare scelte rispetto a progetti per la propria vita (trasferimenti presso le famiglie; ricerca di lavoro; adesione a progetti assistenziali ed economici di sostegno...). Per i soggetti presenti in contesti residenziali è stato possibile verificare un netto miglioramento delle relazioni e della partecipazione ai progetti comunitari.



## UN TRENO PER L'AUTONOMIA E LA CITTADINANZA



Per il triennio 2019 – 2021 la programmazione ONDS prevede la promozione di percorsi formativi indirizzati agli utenti degli Help Center per favorire l'inserimento nel tessuto produttivo locale. Si tratta di un'azione complessa, viste le peculiarità dei beneficiari, che richiede funzioni specializzate di ascolto, orientamento e accompagnamento da parte degli operatori sociali coinvolti. I circuiti tradizionali della ricerca lavoro, infatti, non riescono ad intercettare una larga fascia di popolazione con bisogni specifici legati a storie personali, insuccessi

educativi e lavorativi che molto spesso hanno contribuito a determinare la condizione di disagio in cui le persone vengono a trovarsi. L'ONDS ha messo a punto un sistema di orientamento e accompagnamento alla formazione e lavoro per le persone in condizione di marginalità articolato su:

- ascolto: orientamento, analisi dei bisogni e identificazione di elementi utili alla costruzione del programma individuale di presa in carico per il percorso di accompagnamento, formazione e lavoro
- bilancio di competenze: analisi in profondità delle competenze

individuali, storia lavorativa e di vita, punti di forza, debolezza e condizioni frenanti

- Piano di Accompagnamento Individuale (PAI): screening dei bisogni di tipo socioeconomico per i quali sia necessaria una forma di supporto
- patto sociale: pianificazione delle azioni che l'utente si impegna a condurre
- supporto all'autonomia: avvio del progetto di accompagnamento "Un treno per l'autonomia e la cittadinanza"
- presa in carico per l'attivazione di misure di inserimento.

La promozione delle funzioni di accompagnamento, elemento qualificante del lavoro degli Help Center che concorre a determinarne il radicamento nelle comunità locali di riferimento trova la sua espressione nel progetto *Un treno per l'autonomia e la cittadinanza*. Si tratta un'azione pilota a cavallo tra la formazione e l'accompagnamento all'inclusione sociale e all'empowerment per promuovere il potenziale individuale dei beneficiari degli Help Center. La denominazione del progetto è evocativa del percorso da intraprendere, articolato in "vagoni tematici" che definiscono le diverse tappe da percorrere partendo dalla condizione di disagio estremo fino all'auspicata indipendenza. Accanto a percorsi propriamente professionalizzanti si prevede una serie di proposte formative e di accompagnamento all'autonomia che rappresentano altrettanti vagoni, sui quali i destinatari possono salire trovando un percorso breve e insieme personalizzato che vada oltre la risposta assistenziale e si ponga a vario livello nella prospettiva dell'inclusione socio lavorativa. Le proposte non hanno un ordine gerarchico anche se alcune posso-

no essere propedeutiche ad altre in termini di sequenza possibile. Il progetto consta di una prima fase formativa per gli operatori degli Help Center che, in seguito, erogheranno in qualità di formatori i moduli tematici (ad eccezione di quelli professionalizzanti), agli utenti degli Help Center di riferimento, come pure ad altri beneficiari interni ed esterni alla rete ONDS. Le metodologie formative e di conduzione dei gruppi sono fortemente attive ed esperienziali per favorire il confronto e la gestione delle dinamiche di gruppo come terreno di apprendimento e verifica.

Di seguito i contenuti dei singoli moduli (vagoni) previsti.

1. Il vagone delle regole: "elementi minimi di comportamento" utili per mettere in moto percorsi di inserimento socio lavorativo o in contesti più formali.
2. Il vagone dell'autonomia: riguarda i temi legati ad aspetti dell'autonomia quotidiana: gestione del denaro, rapporto con la burocrazia e l'autorità, diritti, servizi, autonomie base legate alla mobilità, all'uso della città ecc.
3. Il vagone dell'accesso: soft skills per facilitare l'accesso al mondo

del lavoro e più in generale alla partecipazione alla vita dei gruppi: comunicazione efficace, lavoro in gruppo, cooperazione; gestione dei conflitti, assertività e gestione delle emozioni, presa di decisione e flessibilità. A questa area afferiscono i percorsi formativi connessi con alcune competenze chiave (U.E.): comunicazione in lingua italiana, competenze digitali, consapevolezza ed espressione culturale.

4. Il vagone dell'auto promozione: attività rivolte a piccoli gruppi che si "aiutano" nella ricerca lavoro coordinati da un trainer: strumenti per ricerca attiva del lavoro, colloquio di lavoro o tirocinio, scrivere un CV.

5. Il vagone della dote per il lavoro: percorsi formativi diretti a costruire una "dote" composta da certificazioni minime che rendono più spendibili le persone sul mercato del lavoro: sicurezza sul lavoro, primo soccorso, prevenzione incendi, H.C.C.P.

6. Il vagone della professionalità: offerta di segmenti di competenze professionali su settori individuati a livello locale in ragione delle vocazioni produttive esistenti per favorire l'acquisizione di competenze operative e/o attestazioni personali trasversali a più settori.

## GLI HELP CENTER E GLI OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



**F**errovie dello Stato Italiane ha celebrato quest'anno il decennale del Rapporto di Sostenibilità, confermando l'interesse dell'azienda per l'ambiente, le persone e lo sviluppo della comunità.

Si tratta di un impegno a tutto tondo che si propone di coniugare gli obiettivi economico-finanziari con la responsabilità sociale ed ambientale, e che si concretizza anche con l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite.

Il Global Compact è un patto che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro eco-

nomico, sociale ed ambientale sano e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici. Per perseguire questo risultato, le aziende e le organizzazioni si impegnano ad applicare dieci principi fondamentali che attengono a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. In generale, questi principi si declinano negli ormai famosi 17 Obiettivi per lo sviluppo sostenibile, gli SDG:

1. Povertà Zero
2. Fame Zero
3. Salute e benessere

4. Istruzione di qualità
5. Uguaglianza di genere
6. Acqua pulita e igiene
7. Energia pulita e accessibile
8. Lavoro dignitoso e crescita economica
9. Industria, innovazione e infrastrutture
10. Ridurre le disuguaglianze
11. Città e comunità sostenibili
12. Consumo e produzione responsabili
13. Agire per il clima
14. La vita sott'acqua
15. La vita sulla terra
16. Pace, giustizia e istituzioni forti
17. Partnership per gli obiettivi

L'ONDS è uno dei progetti che Ferrovie dello Stato Italiane ha promosso in questi anni per garantire il suo impegno sostenibile per lo sviluppo della comunità, riconoscendo il proprio ruolo di attore di primo piano nel Paese: quello di un'impresa storica, radicata capillarmente in tutto il territorio; infrastruttura fondamentale per lo sviluppo, ma anche legata indissolubilmente alla memoria che ogni viaggio porta con sé. Sostenendo la creazione e lo sviluppo degli Help Center, FS non ha solo impiegato migliaia di metri quadri di spazi nelle stazioni, concedendoli in comodato d'uso ai gestori degli sportelli di orientamento sociale. Ha anche speso un nome e una storia per sostenere le partnership che, a livello locale, mettono insieme le pubbliche amministrazioni e gli enti del Terzo Settore per affrontare insieme le conseguenze del disagio sociale.

Gli stessi Help Center, da parte loro, rientrano a buon diritto in questo grande sforzo globale che promuove gli Obiettivi per lo sviluppo

sostenibile. Lo fanno, a dire il vero, da prima che gli SDG venissero concettualizzati e compresi come pilastri imprescindibili anche delle strategie aziendali. Gli enti gestori dei centri ONDS – cooperative sociali, organizzazioni di volontariato, anche amministrazioni pubbliche – hanno nel loro DNA questi obiettivi, elettivi o istituzionali che siano. È importante che essi siano riconosciuti anche come collante di una rete tanto diversificata al suo interno, per storia, natura e modalità operative, ma senza dubbio accomunata nelle finalità e nell'adesione ai principi di quell'umanesimo, che altro non è se non mettere la persona al centro.

Certo, gli SDG non sono stati concepiti come una mera dichiarazione di intenti o come semplici linee guida, ma come veri e propri risultati che la comunità internazionale si è proposta di ottenere entro il 2030, fissando degli indicatori quantitativi e qualitativi ben precisi, alcuni assai ambiziosi. Sono gli Stati a dover garantire, con adeguate

azioni legislative e di governo, che si verifichino le condizioni per progredire verso gli obiettivi. Ma sono i singoli attori, a partire dai cittadini, fino alle imprese profit e non profit, passando per la scuola e tutti i soggetti istituzionali, che contribuiscono, con le loro scelte quotidiane, a camminare nella direzione indicata dalla Strategia 2030.

Ogni tanto ci si chiede a cosa servano gli Help Center. Ecco, essi sono ciascuno uno di quegli attori. Insieme costituiscono una compagnia, che ogni giorno è impegnata a combattere la povertà, a garantire la salute delle persone senza dimora, a migliorare la qualità della loro alimentazione, a promuoverne l'inclusione lavorativa e così via. Sono dieci gli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che la rete ONDS vuole contribuire a perseguire attraverso la propria azione nelle stazioni ferroviarie e nelle città in cui opera. Li presentiamo nelle prossime pagine, con alcuni esempi concreti che valorizzano le specificità dei membri della rete.



## Obiettivo 1:

### PORRE FINE ALLA POVERTÀ IN TUTTE LE SUE FORME IN TUTTO IL MONDO

**C**ombattere contro la povertà è in generale l'obiettivo principale degli Help Center. La loro attività preminente, infatti, è fornire assistenza, orientamento e supporto alle persone senza dimora e in stato di marginalità sociale italiane e straniere, ovvero alle vittime ultime della povertà, materiale e relazionale. I numeri che si leggono in questo Rapporto sono significativi: 22.687 persone assistite nel 2016; 25.890 nel 2017 e 20.919 nel 2018, in flessione rispetto agli anni precedenti (a causa della riduzione dei flussi migratori al sud), pur aumentando il numero dei nuovi utenti, passati da 13.254 a 13.834. Gli Help Center non possono intervenire sulle cause macroeconomiche della

povertà. Ne sono, anzi, vittime indirette, perché condividono con gli altri servizi sociali il peso di dover intervenire nelle situazioni ormai estreme. Ma proprio qui sta la loro importanza e il loro contributo all'obiettivo: l'attività degli Help Center ha un impatto cruciale sullo sviluppo dei servizi dedicati alle persone in stato di povertà estrema, sui loro standard, sulle metodologie di analisi dei bisogni e sulla creatività nel fornire risposte nuove. Ogni centro aggiorna, nel limite delle risorse sempre più limitate, il ventaglio dei servizi da offrire agli utenti. Dal Magazzino Sociale che, accanto all'Help Center di Roma Termini raccoglie abiti dai cittadini e li distribuisce alle persone senza dimora e alle unità

di strada; all'impiego dei cani nei servizi di outreach dell'Help Center di Pescara, come strumento di aggancio per i gruppi di giovani che vivono in strada con i loro animali, i centri ONDS riescono a rispondere ai nuovi bisogni in maniera più veloce rispetto ai servizi tradizionali. E altrettanto velocemente, con il sistema Anthology, raccolgono ed elaborano dati sulla marginalità nelle stazioni che sempre più sono utilizzati per la corretta comprensione quantitativa e qualitativa del fenomeno, anche dai decisori politici.

## Obiettivo 2:

### PORRE FINE ALLA FAME, REALIZZARE SICUREZZA ALIMENTARE E UNA MIGLIORE NUTRIZIONE



**L**a risposta a quello che è considerato il bisogno primario per eccellenza di chi vive in povertà è ampia e variegata nelle città in cui operano gli Help Center, dove si può dire che, grazie all'impegno di molti, non si muore di fame. Il che non significa che tutti possano acquistarsi cibo sufficientemente vario e di qualità, anzi. Le persone senza dimora, a meno che non accedano ai servizi mensa più strutturati, hanno difficoltà a mantenere una dieta che non sia costituita prevalentemente da pane e pasta, a prescindere da ciò che il loro stato di salute, spesso compromesso, richiederebbe. I centri ONDS rispondono variamente alla lotta alla fame, fornendo oltre 50.000 pasti l'anno, cercando

di non sovrapporsi a servizi già esistenti, laddove questi riescano a soddisfare la domanda di cibo di qualità. Nei centri di Chivasso, Roma (specificamente nel centro diurno Binario 95, annesso all'Help Center), Pescara, Bari e Catania esiste un servizio mensa per gli utenti, ma è Genova Cornigliano che rappresenta, da questo punto di vista, l'esempio principale di perseguimento dell'Obiettivo 2. Questo centro, infatti, è nato proprio come mensa, in una zona della città che ne era completamente priva e fornisce oggi circa 18.000 pasti l'anno. L'Associazione Soleluna Onlus, che lo gestisce, è stata pioniera del recupero delle eccedenze alimentari e oggi beneficia, tra gli altri, del cibo cotto

e non consumato delle mense dell'azienda Ansaldo Energia e degli alimenti vicini alla scadenza, messi a disposizione dal Consorzio Coop Nord-Ovest. È anche tra gli aderenti al progetto RICIBO, insieme al Comune di Genova, la Comunità di San Benedetto al Porto, la Comunità di Sant'Egidio e altri. Si tratta di una piattaforma per il recupero e la ridistribuzione del cibo, che sta ottenendo ottimi risultati, nonostante l'enorme impegno logistico che comporta.





### Obiettivo 3:

## ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI A TUTTE LE ETÀ

Si è assistito, negli ultimi anni, ad un generale peggioramento delle condizioni di salute delle persone senza dimora, per l'avanzare dell'età, per le difficoltà delle condizioni di vita, per l'assenza prolungata di cure e profilassi. Gli Help Center affrontano la situazione con azioni multilivello. Anzitutto, con l'orientamento, la mediazione e l'accompagnamento ai servizi sanitari contribuiscono a ridurre l'incidenza delle malattie nella popolazione in stato di grave marginalità. Alcuni centri, però, hanno sviluppato al proprio interno progetti e servizi sanitari per rispondere a precise necessità. L'Help Center di Napoli Centrale è direttamente collegato all'ambulatorio medico che l'ente

gestore, l'Associazione Centro La Tenda, gestisce al Rione Sanità, mentre quelli di Pescara e Messina hanno allestito al proprio interno un gabinetto medico, dove gli utenti possono essere visitati regolarmente. A Genova, grazie all'impegno di medici volontari, è attivo un ambulatorio dentistico. Anche le patologie psichiche sono al centro dell'azione dell'ONDS: a Roma è stato attivo il progetto Gruppi Aperti di Psichiatria, altrove trattato in questo Rapporto; a Chiavasso è offerto un ciclo di terapia di gruppo anche per i perpetratori di violenza e abusi sessuali. È certamente da sottolineare, in questo ambito, il progetto Dottor Binario, che l'ONDS ha realizzato negli ultimi due anni in collabora-

zione con l'Associazione Incontradonna Onlus. Ispirato dal progetto Frecciarosa per la prevenzione del tumore al seno, Dottor Binario ha offerto visite senologiche specialistiche per le donne senza dimora utenti degli Help Center e check-up cardiologici. Inoltre, ha avviato la sperimentazione di un "medico di famiglia" regolarmente presente nei centri, per seguire lo stato di salute delle persone assistite. Questa azione sarà rafforzata nel prossimo triennio grazie al progetto Empowomen, finanziato dalla Fondazione Chanel.



### Obiettivo 4:

## GARANTIRE UN'ISTRUZIONE DI QUALITÀ INCLUSIVA E PARITARIA E OPPORTUNITÀ DI APPRENDIMENTO PERMANENTE

Gli Help Center sono molto impegnati in iniziative di formazione e apprendimento permanente per le persone senza dimora che assistono. Un esempio chiaro sono i corsi di italiano che diversi centri, da Firenze a Pescara a Bari, promuovono per gli utenti stranieri, perché possano più facilmente integrarsi nel Paese. Di grande interesse dal punto di vista educativo sono anche i laboratori creativi, che puntano sul cosiddetto apprendimento non formale e favoriscono negli adulti senza dimora, o vissuti in condizioni di grave marginalità, la riattivazione di certi processi cognitivi che le condizioni di vita avevano conculcato. Alcuni laboratori, soprattutto quelli di scrit-

tura, largamente sperimentati ad esempio a Roma, contribuiscono a contrastare anche l'analfabetismo di ritorno, un rischio che gli utenti condividono con larghe fasce di popolazione. Negli Help Center che hanno sviluppato un'offerta di servizi più ampia, la presenza di educatori professionali rende possibile la sperimentazione di attività di apprendimento sempre tarate sui nuovi bisogni emergenti. Non solo: l'ONDS si occupa anche di fornire occasioni di formazione permanente agli operatori degli Help Center. Con cadenza semestrale, si tengono da anni seminari che trattano specificamente aspetti del servizio sociale di stazione: dalle riforme legislative all'approccio di genere; dal lavoro

di rete alle tematiche sanitarie. Infine, l'Osservatorio collabora con Ferrovie dello Stato Italiane anche nella formazione degli operatori di stazione sulle tematiche del disagio sociale. Grazie al progetto ErasmusPlus "Train in station", realizzato in partnership con le compagnie ferroviarie di Francia, Lussemburgo e Bulgaria, è stato elaborato un pacchetto formativo con moduli d'aula e on line per fornire ai ferrovieri che entrano in contatto con persone in stato di marginalità i contenuti necessari per attivare i dispositivi di aiuto presenti nelle stazioni e nelle città.



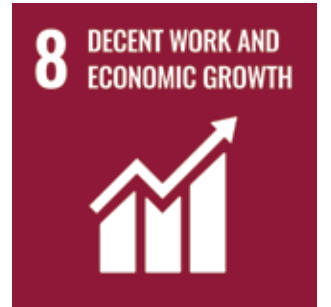
## Obiettivo 5:

### RAGGIUNGERE LA PARITÀ DI GENERE E L'EMPOWERMENT DI TUTTE LE DONNE E LE RAGAZZE

La povertà attraversa i generi. Pur se la grande maggioranza degli utenti degli Help Center è costituita da uomini, le donne senza dimora vivono una situazione di rischio particolarmente grave. I centri della rete ONDS assicurano da sempre la garanzia di un approccio di genere, che include anche le persone LGBT, la cui accoglienza, specialmente nel caso delle persone transessuali, è spesso limitata dalla rigidità del sistema. Il centro Binario 95 di Roma, ad esempio, per come è strutturato, può fornire accoglienza notturna anche a persone transessuali, che faticano più degli altri a trovare un posto letto. Se a livello di rete è già stato ricordato il progetto Empowomen,

servizi specifici per le donne senza dimora sono offerti negli Help Center di Chivasso, Pescara e Firenze. Nel centro di Chivasso ha sede un servizio anti violenza, con consulenza psicologica e un piccolo alloggio per le vittime. A Pescara l'ente gestore, l'Associazione On The Road Onlus, è specializzato nell'assistenza alle vittime di tratta e del racket della prostituzione, con numerosi presidi specifici per questa popolazione target. È simile la situazione dell'Help Center di Firenze, gestito dall'ACISJF – Protezione della giovane, un'organizzazione internazionale che si occupa di donne in difficoltà dal 1902 e offre accoglienza specifica anche alle vittime di violenza, corsi di italiano, informatica e assistenza

domiciliare a donne che vogliano intraprendere il lavoro di badante. Al di là di questi esempi, la cura per le donne senza dimora è comune a tutti i centri della rete ONDS, cui sono stati offerti corsi di formazione specifici su questi temi. Un aspetto interessante è anche la parità di genere tra gli operatori, che contribuisce a contrastare l'approccio sessista di certi utenti uomini, italiani e stranieri.



## Obiettivo 8:

### PROMUOVERE UNA CRESCITA ECONOMICA SOSTENIBILE E UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTI

La mancanza di lavoro è una delle prime cause del fenomeno dell'homelessness, ma un impiego è raramente una soluzione immediata e definitiva. Soprattutto per le persone che hanno alle spalle una storia pluriennale di vita in strada, rientrare in una routine lavorativa richiede strumenti e capacità che sono spesso sopite. Si tratta di una questione che gli Help Center hanno compreso molto bene e affrontano con diversi dispositivi di accompagnamento, dalle reti con i servizi per l'impiego create da centri come Trieste o Brescia, all'assistenza per la preparazione dei curriculum, alla messa a disposizione di computer e telefoni per i contatti con i possibili datori di lavoro. Un'altra azione tipica degli

Help Center è l'organizzazione di laboratori professionali, il cui fine è prevalentemente legato alla riacquisizione dei tempi di lavoro, del team working, dell'orientamento all'obiettivo: ovvero tutti i cosiddetti soft skills, che sono fondamentali per reinserirsi pienamente attraverso l'impiego. Altri ancora organizzano corsi di formazione strutturati, che trasmettono competenze specifiche che vanno dalla carpenteria, alla sartoria, ai lavori domestici. Si tratta dei già citati casi di Firenze, Roma, Pescara, Bari, Chivasso. È evidente che il livello di offerta lavorativa delle città in cui operano gli Help Center è determinante per le opportunità di reinserimento delle persone in stato di marginalità sociale.

A Catania e Messina, ad esempio, gli Help Center sopperiscono anche ad urgenti necessità di persone che hanno perso il lavoro negli ultimi due o tre anni, fornendo loro un tipo di aiuto che può prevenire la perdita anche dell'abitazione, rendendo poi praticamente impossibile reimpiegarsi nuovamente. L'intera rete, infine, è interessata dai percorsi formativi per gli utenti, descritti nell'articolo "Un treno per l'autonomia e la cittadinanza", la cui prospettiva si inserisce pienamente nella direzione fissata dall'Obiettivo 8.



## Obiettivo 10:

### RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE ALL'INTERNO E TRA I PAESI

L'Obiettivo 10 è, come il primo, insito nel DNA e nella funzione stessa degli Help Center. Nel prestare assistenza e ascolto alle persone che, per la loro condizione di vita, vedono pregiudicato l'accesso ad un lavoro dignitoso o a servizi sanitari ed educativi, la rete ONDS lavora quotidianamente per ridurre le disuguaglianze. Un compito difficilissimo, perché si rivolge a chi si trova in condizione non solo di deprivazione economica, ma di marginalità totale, anche di fronte allo Stato e, ancor peggio, all'opinione pubblica. È il caso dei migranti extracomunitari, che costituiscono quasi il 70% degli utenti degli Help Center, pur non presentando in moltissimi casi i tratti tipici del senza dimora. I

centri del Sud, soprattutto Catania, Messina e Reggio Calabria hanno svolto un'opera fondamentale nell'accoglienza dei migranti, soprattutto tra il 2013 e il 2017, fronteggiando numeri e bisogni imponenti, spesso senza contributi dalle istituzioni pubbliche. L'assistenza ai migranti interessa però tutti i centri della rete, pur in diversa misura e in momenti diversi del progetto migratorio. Da Trieste, città di confine e passaggio obbligato del corridoio esteuropeo, a Foggia, che incontra gravi forme di sfruttamento dei migranti nei campi della Capitanata, a Torino e Bologna, dove cittadini comunitari in Italia da molto tempo, ma ormai disoccupati, si incrociano con i giovani africani ed asiatici, che

portano nel Paese l'energia dei loro vent'anni e il peso di viaggi fatti di traumi, violenza e aspettative deluse. Gli Help Center sono specialisti dell'immigrazione e dell'urgenza di una revisione strutturale dei sistemi di accoglienza, per non ostacolare l'integrazione. È quasi superfluo dire che non sono solo i migranti ad essere vulnerabili. I senza dimora italiani sono sempre più anziani e malati, resi disabili nel fisico o nella psiche da anni di strada e dalla perdita delle relazioni. Le porte degli Help Center sono aperte per tutti.



## Obiettivo 11:

### RENDERE LE CITTÀ E GLI INSEDIAMENTI UMANI INCLUSIVI, SICURI, FLESSIBILI E SOSTENIBILI

Si è parlato molto del ruolo delle stazioni ferroviarie rispetto alla città, soprattutto negli ultimi venticinque anni, da quando cioè esse hanno moltiplicato le loro funzioni sociali e commerciali. Nuove centralità urbane, le stazioni vivono con i quartieri limitrofi un rapporto osmotico, in cui anche il disagio diventa un elemento in comune. Il contributo degli Help Center alla sostenibilità sociale delle città dove operano, a partire proprio dal mondo di stazione, è stato davvero cospicuo. Essi sono stati protagonisti di un lungo percorso di innovazione sociale, che ha coinvolto direttamente le pubbliche amministrazioni nella progettazione dei servizi per la povertà estrema. Un caso molto

interessante è quello del Centro Aiuto di Milano Centrale: si tratta di un esempio di coprogettazione pubblico – privato di particolare rilievo, che ha completamente ridisegnato l'approccio verso le persone senza dimora. Un altro contributo dei centri della rete ONDS alla città si esprime nella riqualificazione degli spazi ferroviari. Soprattutto dopo le recenti chiusure delle aree binari delle stazioni, alcuni Help Center sono stati spostati all'esterno, aprendosi così anche fisicamente verso quelle zone intermedie, quelle "cinture" che sono tradizionalmente associate al disagio e all'illegalità. È interessante osservare l'effetto che questi spostamenti hanno generato: si è determinato un cam-

bio di utenza, costituita sempre meno dai cosiddetti senza dimora storici radicati nelle stazioni e sempre più da chi ha eletto le aree limitrofe come luoghi di vita, creando tensioni con il resto degli abitanti, coi commercianti, coi turisti – ovvero con quella fascia di popolazione che non necessariamente ha gli strumenti per gestire questa convivenza difficile. Aprendosi all'esterno, l'Help Center può ricoprire anche una funzione di mediazione sociale e culturale, assai complessa da attuare, ma necessaria per ricreare un tessuto urbano inclusivo e sicuro.





## Obiettivo 16:

### PROMUOVERE SOCIETÀ PACIFICHE, L'ACCESSO ALLA GIUSTIZIA E ISTITUZIONI RESPONSABILI E INCLUSIVE

**G**li Help Center contribuiscono a questo obiettivo su molteplici piani.

Anzitutto attraverso l'assistenza burocratica alle persone senza dimora: essi hanno garantito a migliaia di persone negli anni l'accesso e il godimento dei loro diritti civili, ovvero l'ottenimento della residenza anagrafica, della carta d'identità, della pensione, della tessera sanitaria, e così via. Diritti dai quali erano stati esclusi per le loro condizioni di vita e per quel fenomeno, definito anoressia istituzionale, che consiste nel disinteresse o nel rifiuto di qualsiasi forma di interazione con le amministrazioni. Gli Help Center hanno dimostrato che la condizione di homeless non annulla

quella di cittadino, né cancella la possibilità di esercitare appieno i diritti che ne conseguono. Inoltre, hanno svolto un ruolo fondamentale di mediazione con gli uffici pubblici, contribuendo a cambiare l'atteggiamento di molti impiegati di fronte alle persone in stato di disagio sociale, facilitando l'interazione e l'assunzione di approcci più inclusivi.

Presso molti Help Center sono attivi anche servizi di supporto legale, anche in collaborazione con altre associazioni, come Avvocato di Strada a Foggia, che aiutano le persone senza dimora a difendere i propri diritti.

Gli enti gestori svolgono anche un importante ruolo di advocacy, sia direttamente, sia attraverso l'ade-

sione a reti che, a livello nazionale ed internazionale, si impegnano per i diritti dei poveri. Dalla fio.PSD al CNCA, da Libera – Associazioni, nomi e numeri contro le mafie alla Rete dei Numeri Pari, fino a FEANTSA, i vari centri della rete sostengono azioni mirate promosse da queste organizzazioni, così come campagne specifiche per il diritto alla residenza e la garanzia del diritto di voto, che da essa dipende nell'esercizio concreto, o "Mettiamoci in gioco", contro il gioco d'azzardo, che tanti effetti negativi produce sulle persone senza dimora.



## Obiettivo 17:

### RAFFORZARE IL PARTENARIATO GLOBALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

**G**li Help Center sono un esempio del triangolo virtuoso che sta alla base di questo obiettivo: il partenariato tra pubblica amministrazione, soprattutto a livello locale, impresa (ovvero Ferrovie dello Stato Italiane) e la società civile, rappresentata dalle organizzazioni del Terzo Settore che gestiscono i centri. La stessa rete ONDS è un progetto cui partecipa anche l'ANCI, a dimostrazione dell'interesse dei Comuni allo sviluppo dei servizi sociali di stazione. Questa partnership ha il pregio di essere flessibile e di essersi aperta a nuovi soggetti, a livello locale, nazionale ed europeo, a seconda delle opportunità progettuali e delle sinergie che le varie contingenze hanno suggerito. In

questo Rapporto sono descritti, ad esempio, i risultati del partenariato con la Regione Toscana, che ha investito in modo considerevole per lo sviluppo di azioni sociali negli scali ferroviari maggiormente interessati dalla marginalità. Ma è da menzionare anche l'apporto che altre fondazioni ed imprese private hanno dato allo sviluppo degli Help Center: da "Un cuore in stazione", iniziativa con cui Enel Cuore Onlus ha messo a disposizione tre milioni di euro per il restauro di locali ferroviari per finalità sociali, a IKEA, che ha arredato molti dei centri della rete, fino alle molte iniziative che, localmente, sostengono gli enti gestori. Anche Università e centri di ricerca, come Euricse e INAPP, collaborano con l'ONDS

nella ricerca e nell'analisi dei dati e degli strumenti operativi. Molti centri della rete hanno partecipato a progetti europei, creando network con organismi simili negli altri Paesi, dalla Bahnhofmission tedesca, ad ANSA e FNARS in Francia, a Infirmiers de Rue in Belgio. La dimensione della rete è del tutto familiare agli Help Center, che operano in sinergia con i servizi del territorio. È dunque naturale per l'ONDS replicarla a tutti i livelli possibili, nella convinzione che il cambiamento si produce solo con la cooperazione e la sussidiarietà.

## LA STAR DEL DEGRADO

### *Una storia*

Esiste un sito internet in cui tutti possono pubblicare delle foto del degrado della città. Vincenza non lo sa che esiste quel sito. Ma in realtà, proprio lei - che era venuta in stazione per nascondersi, per scomparire, tenendo lontani tutti quelli che le si avvicinavano, ed infilandosi negli angoli più nascosti - attraverso quel sito è diventata famosa. Famosa davvero, tra i milioni di abitanti della città. Una vera star. La Star del degrado. Lo è diventata grazie a una foto che la ritrae mentre fa in un angolo della stazione ciò che avrebbe dovuto fare in bagno. Siamo nel 2014. Per fortuna lei non ha mai saputo di essere così famosa. Fortuna perché proprio in quel periodo, dopo mesi di lavoro, Vincenza sta cominciando a fidarsi, accettando di fare due chiacchiere con gli

operatori dell'Unità di strada che tutte le sere passano da lei, per agganciarla, guardandola negli occhi e non nella superficie sporca dei suoi abiti. Chissà se lo avesse saputo allora; se si sarebbe fidata ancora delle persone, lei che - nella vita - dagli altri aveva ricevuto poco. A cominciare dai genitori. Cresciuta senza la madre, il padre è un contadino in un piccolo paese del Sud. Ha qualche animale. Vincenza, che è nata alla fine degli anni Settanta, vive come mezzo secolo prima: invece di andare a scuola, aiuta il padre nei campi. Vorrebbe andare a scuola, ma nessuno ce la manda. Poi trascorre con la nonna un lungo periodo, durante il quale qualcuno, in famiglia, abusa di lei. Il peso da sopportare è troppo e Vincenza crolla: finisce in un istituto psichiatrico. Qui impara a

lavorare e, con qualche tirocinio, si guadagna un po' di soldi. E allora diventa interessante. Soprattutto per un altro paziente dell'istituto, che la guarda in modo diverso dagli altri. I suoi occhi parlano di una vita insieme, loro due, lontano da quel posto, forse di nuovo in campagna, forse in città a lavorare, liberi. Vincenza allora scappa, con i soldi del tirocinio e il suo compagno. Non sa, non sanno, che quei soldi sono troppo pochi per andare avanti; che il loro passato è uno stigma che non li aiuterà a trovare una casa, un impiego, un'armonia. Già, l'armonia. Da quante cose può essere condizionata. Troppe quelle che mancano a Vincenza per costruirla con il suo compagno. Non racconta mai chi fosse lui veramente. Pur avendole cambiato la vita, in fondo hanno condiviso

poco più di una stagione e, lontani dall'istituto, nemmeno un mese. Lui sparisce. Lei rimane sola, nella grande città, lontana dai mondi che conosce, senza soldi. Subito c'è qualcuno che torna ad approfittarsi di lei e quel suo rendersi quasi ripugnante, lasciare che il suo corpo si dilati, smettere di lavarsi, di cambiarsi, la difende da chi vuole usarla.

In stazione sta circa sei mesi, nascosta in fondo ad un binario. Ma in stazione non si è mai nascosti: migliaia di persone passano ogni giorno e ti guardano e tu, per renderti invisibile, ti fai sempre più evidente. Non solo gli occhi degli altri vedono le tue povere condizioni. Anche con l'odorato, anche con l'udito si accorgono di te. Sei diventata un fenomeno, Vincenza. E finisci sul giornale, intrappolata in quell'equivoco tra il diritto di cronaca e il disprezzo verso chi sta male e lo fa vedere. Ti fotografano come si fotografa un cassonetto pieno coi topi che ci ballano intorno e, se la città fa

schifo, è anche colpa tua. Mentre la foto fa il giro del web, gli operatori dell'Help Center, dopo avere concordato l'intervento con la Polfer e la vigilanza, hanno già cominciato ad avvicinare Vincenza. Lei rifiuta anche solo di parlare, ma loro vanno tutti i giorni. Ed è così che la convincono a farsi la prima doccia al centro di accoglienza. Lei entra e reagisce malissimo: insulta tutti, scappa. Poi torna, da sola. È il primo passo, fondamentale. Il secondo è un'alleanza, un'alleanza terapeutica, che Vincenza instaura con lo psichiatra del Centro Salute Mentale, che la prende in carico, anche se ancora non ha la residenza. Curata e accompagnata dall'Help Center, Vincenza piano piano si trasforma. Il terzo passo è la carta d'identità, che la riempie di una gioia tale da stupire tutti gli operatori. La sua memoria la difende e cancella tutto il periodo passato in strada. Lei non ricorda più di aver vissuto nella propria sporcizia; non sa, per fortuna, di essere stata la Star del degrado.

Torna indietro al punto di rottura, anzi al momento immediatamente precedente e da lì ricomincia. Dov'è oggi Vincenza? Vincenza è in casa famiglia e stasera ha preparato la cena per le compagne. Va in piscina, per dimagrire. Le piace ascoltare la musica. Sorride quando la ascolta. Vincenza oggi era a tirocinio, con i soldi, le piace comprarsi vestiti. Ogni giorno meno larghi, perché sta facendo una dieta per diventare più bella. Ha scoperto di amare leggere, e nei laboratori ha imparato ad amare anche lo scrivere e il raccontarsi agli altri. Vincenza ha ripreso a fidarsi delle persone, perché le persone hanno ripreso a fidarsi di lei. Non si vergogna più perché qualcuno in questi anni, non si è vergognato di lei. Vincenza quest'anno ha anche frequentato un corso di sartoria. Ha cucito delle borse e l'altra mattina, scendendo dall'autobus per andare al corso che si fa all'Help Center, ha sorriso, vedendo visto una signora che ne indossava una.



**TAB  
ELLE**

**RIEPI  
LOGA  
TIVE**





DATI GENERALI

|                                       | Chivasso | Torino | Genova | Milano | Brescia | Trieste | Bologna | Pisa | Firenze | Pescara | Roma   | Napoli | Foggia | Bari   | ReggioC. | Messina | Catania | TOTALE  |
|---------------------------------------|----------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|---------|---------|
| Giorni di effettiva apertura          | 312      | 332    | 299    | 364    | 199     | 365     | 362     | 195  | 247     | 248     | 254    | 255    | 260    | 365    | 257      | 313     | 300     | 4927    |
| Ore totali di apertura                | 1.506    | 996    | 1.196  | 4.079  | 399     | 730     | 1.652   | 600  | 2.015   | 1.443   | 2.082  | 2.040  | 348    | 4.380  | 1.028    | 1.252   | 1.800   | 27546   |
| Media operatori per ora di apertura   |          |        |        |        |         |         |         |      |         |         |        |        |        |        |          |         |         | SOMMA   |
| Operatori Sociali Retribuiti          |          | 2,00   |        | 11,00  | 2,00    | 1,00    | 2,00    | 3,00 | 2,00    | 5,00    | 5,00   | 2,00   |        | 13,00  |          | 3,00    | 4,00    | 55      |
| Volontari Strutturati                 | 2,00     | 2,00   | 5,00   |        |         |         | 2,00    |      | 2,00    | 3,00    | 28,00  |        | 1,00   | 1,00   | 20,00    | 4,00    | 8,00    | 78      |
| Volontari Occasionali                 | 1,00     |        |        |        |         |         |         | 2,00 |         | 3,00    |        |        |        |        | 5,00     | 2,00    | 1,00    | 14      |
| Servizio Civile                       |          |        |        | 2,00   |         |         |         |      |         | 3,00    |        |        | 1,00   | 2,00   |          | 2,00    | 6,00    | 16      |
| Tirocinanti                           |          |        |        |        |         |         | 1,00    | 1,00 | 1,00    | 3,00    |        |        |        | 1,00   |          | 1,00    |         | 8       |
| Altro ( Lavoratore Pubblica utilità ) |          |        | 3,00   | 3,00   |         | 1,00    |         | 1,00 | 4,00    |         |        |        |        |        |          |         |         | 12      |
| TOTALE                                | 3,00     | 4,00   | 8,00   | 16,00  | 2,00    | 2,00    | 5,00    | 7,00 | 9,00    | 17,00   | 33,00  | 2,00   | 2,00   | 17,00  | 25,00    | 12,00   | 19,00   | 183     |
| INGRESSI                              | 16.329   | 6.225  | 0      | 27.005 | 9.590   | 7.730   | 6.251   | NR   | 3.883   | 14.230  | 28.461 | 10.061 | 1.845  | 1.120  | 4.623    | 1.238   | 4.240   | 142.831 |
| INTERVENTI                            |          |        |        |        |         |         |         |      |         |         |        |        |        |        |          |         |         |         |
| Interventi di orientamento sociale    | 1.646    | 6.388  | 616    | 27.005 | 844     | 3.016   | 6.624   | NR   | 9.308   | 14.608  | 7.691  | 3.932  | 1.845  | 575    | 4.623    | 1.657   | 3.396   | 93.774  |
| Interventi a bassa soglia             | 14.683   | 7.952  | 17.325 | 0      | 8.746   | 4.714   | 1.775   | NR   | 2.010   | 20.209  | 20.770 | 6.129  | 1.600  | 87.423 | 5.674    | 38.780  | 109.558 | 347.348 |
| INTERVENTI TOTALI                     | 16.329   | 14.340 | 17.941 | 27.005 | 9.590   | 7.730   | 8.399   | NR   | 11.318  | 34.817  | 28.461 | 10.061 | 3.445  | 87.998 | 10.297   | 40.437  | 112.954 | 441.122 |
| UTENTI TOTALI                         |          |        |        |        |         |         |         |      |         |         |        |        |        |        |          |         |         |         |
| Uomini                                | 45       | 989    | 0      | 6231   | 314     | 1271    | 1270    | 45   | 793     | 224     | 1954   | 786    | 563    | 676    | 360      | 270     | 1077    | 16.868  |
| Donne                                 | 47       | 127    | 0      | 821    | 33      | 66      | 209     | 58   | 782     | 209     | 455    | 210    | 62     | 165    | 43       | 56      | 302     | 3.645   |
| Transgender                           | 0        | 0      | 0      | 0      | 2       | 0       | 3       | 0    | 2       | 191     | 5      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 3       | 206     |
| Genere non rilevato                   | 0        | 0      | 150    | 0      | 0       | 0       | 0       | 0    | 49      | 1       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0       | 200     |
| Italiani                              | 48       | 468    | 0      | 909    | 143     | 62      | 286     | 56   | 140     | 226     | 554    | 308    | 70     | 184    | 55       | 100     | 483     | 4.092   |
| Stranieri comunitari                  | 33       | 169    | 0      | 243    | 30      | 153     | 142     | 6    | 143     | 227     | 345    | 114    | 180    | 52     | 41       | 56      | 73      | 2.007   |
| Stranieri extracomunitari             | 11       | 479    | 0      | 5900   | 156     | 1119    | 1030    | 41   | 1275    | 200     | 1435   | 563    | 350    | 562    | 287      | 169     | 826     | 14.403  |
| Nazione di nascita non rilevata       | 0        | 0      | 150    | 0      | 20      | 3       | 24      | 0    | 19      | 20      | 81     | 11     | 25     | 43     | 20       | 1       | 0       | 417     |
| Minori                                | 2        | 0      | NR     | NR     | 1       | 53      | 45      | 19   | 89      | 20      | 80     | 10     | NR     | 14     | 33       | 10      | 45      | 421     |
| 18-29                                 | 17       | 131    | NR     | NR     | 34      | 695     | 493     | 31   | 432     | 142     | 651    | 203    | NR     | 290    | 163      | 92      | 416     | 3.790   |
| 30-39                                 | 23       | 192    | NR     | NR     | 50      | 328     | 337     | 49   | 358     | 186     | 627    | 212    | NR     | 187    | 89       | 79      | 422     | 3.139   |
| 40-49                                 | 19       | 310    | NR     | NR     | 120     | 143     | 312     | 1    | 343     | 170     | 512    | 255    | NR     | 170    | 59       | 74      | 318     | 2.806   |
| 50-59                                 | 21       | 304    | NR     | NR     | 108     | 70      | 211     | 3    | 243     | 104     | 340    | 209    | NR     | 122    | 42       | 49      | 153     | 1.979   |
| >=60                                  | 10       | 179    | NR     | NR     | 36      | 48      | 84      | 0    | 112     | 51      | 205    | 107    | NR     | 58     | 17       | 22      | 28      | 957     |
| Età non rilevata                      | 0        | 0      | 150    | 7052   | 0       | 0       | 0       | 0    | 0       | 0       | 0      | 0      | 625    | 0      | 0        | 0       | 0       | 7.827   |
| (di cui) Nuovi Utenti                 |          |        |        |        |         |         |         |      |         |         |        |        |        |        |          |         |         |         |
| Uomini                                | 15       | 643    | 83     | 3.988  | 217     | 1.156   | 765     | 12   | 632     | 125     | 1.302  | 390    | 347    | 504    | 145      | 197     | 860     | 11.381  |
| Donne                                 | 18       | 67     | 23     | 587    | 23      | 42      | 142     | 19   | 551     | 36      | 294    | 110    | 94     | 135    | 22       | 37      | 242     | 2.442   |
| Transgender                           | 0        | 0      | 0      | 0      | 0       | 0       | 2       | 0    | 2       | 0       | 4      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 2       | 10      |
| Genere non rilevato                   | 0        | 0      | 0      | 0      | 0       | 0       | 0       | 0    | 0       | 0       | 1      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0       | 1       |
| Italiani                              | 15       | 274    | 22     | 433    | 78      | 38      | 168     | 16   | 108     | 44      | 297    | 137    | 91     | 89     | 25       | 54      | 386     | 2.275   |
| Stranieri comunitari                  | 10       | 67     | 84     | 105    | 25      | 70      | 73      | 6    | 80      | 36      | 170    | 52     | 350    | 44     | 20       | 37      | 58      | 1.287   |
| Stranieri extracomunitari             | 8        | 363    | 0      | 1.448  | 118     | 1.090   | 647     | 9    | 988     | 75      | 1.082  | 303    | 0      | 470    | 117      | 142     | 660     | 7.520   |
| Nazione di nascita non rilevata       | 0        | 6      |        | 2.589  | 19      | 0       | 21      | 0    | 9       | 6       | 52     | 8      |        | 36     | 5        | 1       | 0       | 2.752   |
| Minori                                | 2        | 0      | 4      | NR     | 1       | 40      | 33      | 3    | 81      | 5       | 64     | 9      | 15     | 12     | 13       | 9       | 36      | 327     |
| 18-29                                 | 10       | 166    | 36     | NR     | 32      | 640     | 335     | 16   | 348     | 38      | 524    | 130    | 149    | 234    | 71       | 85      | 332     | 3.146   |
| 30-39                                 | 7        | 142    | 26     | NR     | 44      | 326     | 216     | 12   | 274     | 44      | 405    | 95     | 108    | 151    | 33       | 55      | 337     | 2.275   |
| 40-49                                 | 8        | 183    | 21     | NR     | 76      | 109     | 191     | 0    | 230     | 38      | 288    | 108    | 86     | 119    | 22       | 42      | 254     | 1.775   |
| 50-59                                 | 5        | 133    | 13     | NR     | 64      | 59      | 90      | 0    | 167     | 21      | 189    | 98     | 56     | 81     | 20       | 32      | 122     | 1.150   |
| >=60                                  | 1        | 84     | 6      | NR     | 23      | 24      | 44      | 0    | 85      | 13      | 131    | 60     | 27     | 42     | 8        | 11      | 23      | 582     |
| Età non rilevata                      | 0        | 2      | 0      | 4.575  | 0       | 0       | 0       | 0    | 0       | 2       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0        | 0       | 0       | 4.579   |

Tabella 1. Scheda dei dati raccolti nel 2018 dagli Help Center della rete ONDS.

Le città con sfondo arancione sono quelle che hanno utilizzato per la raccolta dei dati il sistema Anthology, le altre hanno fornito dati autonomamente da stime proprie.

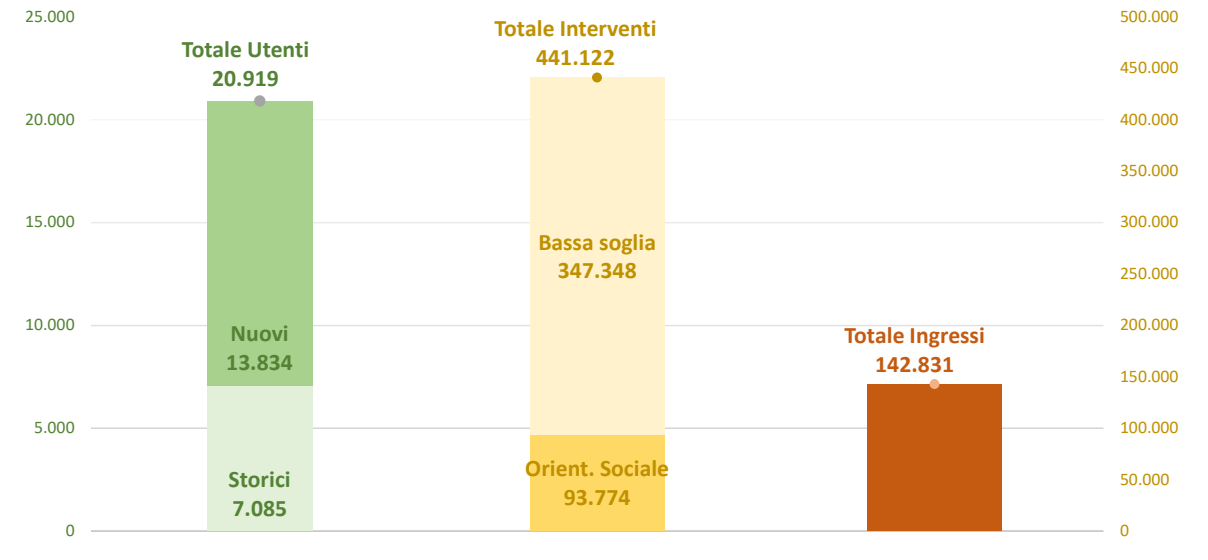


Figura 1. Sono 20.919 le persone bisognose diverse che hanno chiesto supporto nel 2018 agli Help Center della rete ONDS. Di queste 7.085 si erano già presentate lo scorso anno agli sportelli, mentre 13.834 hanno chiesto aiuto per la prima volta. Gli interventi di orientamento sociale effettuati su queste persone sono stati 93.774, mentre quelli di bassa soglia (beni di prima necessità, igiene personale, cibo, coperte) effettuati anche su persone anonime sono stati 347.348, per un totale complessivo di 441.122. Durante il 2018 la porta degli Help Center si è aperta 142.831 volte.

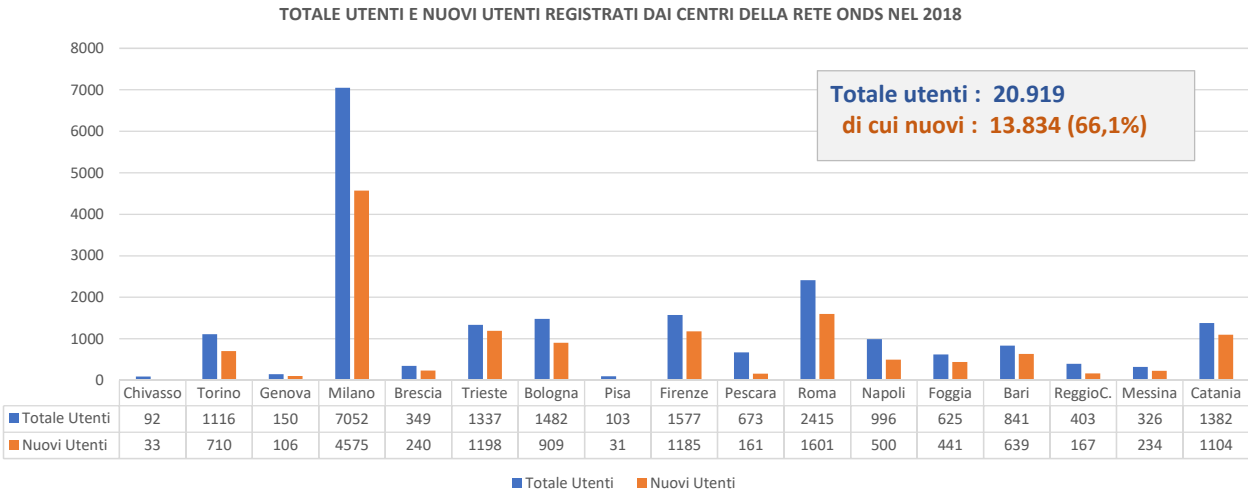


Figura 2 . Rapporto tra il numero totale di utenti e nuovi utenti registrati dai centri della rete ONDS nel 2018.

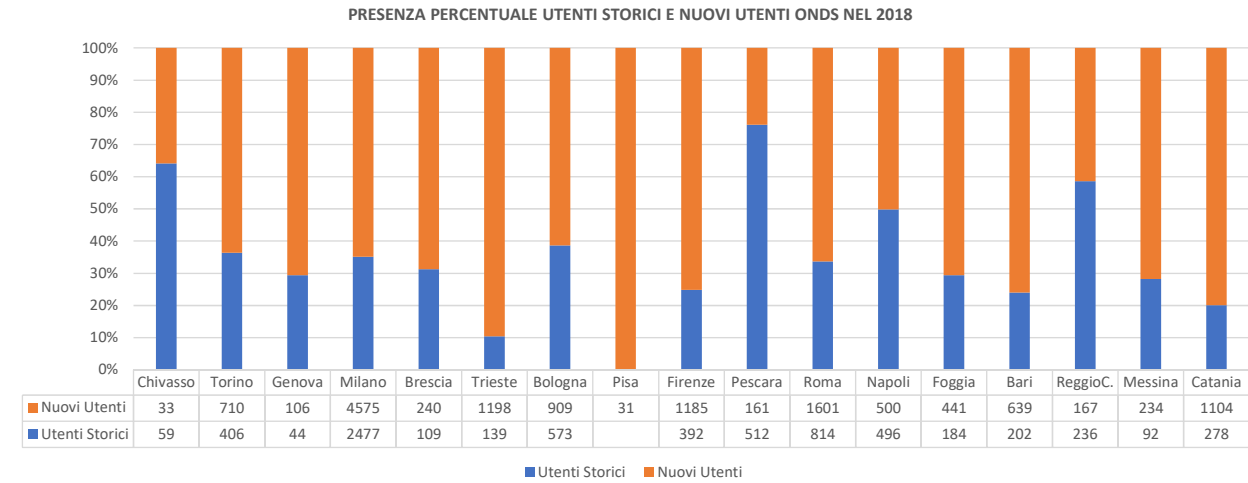


Figura 3. Rapporto percentuale tra utenti storici e nuovi utenti dei centri della rete ONDS nel 2018.

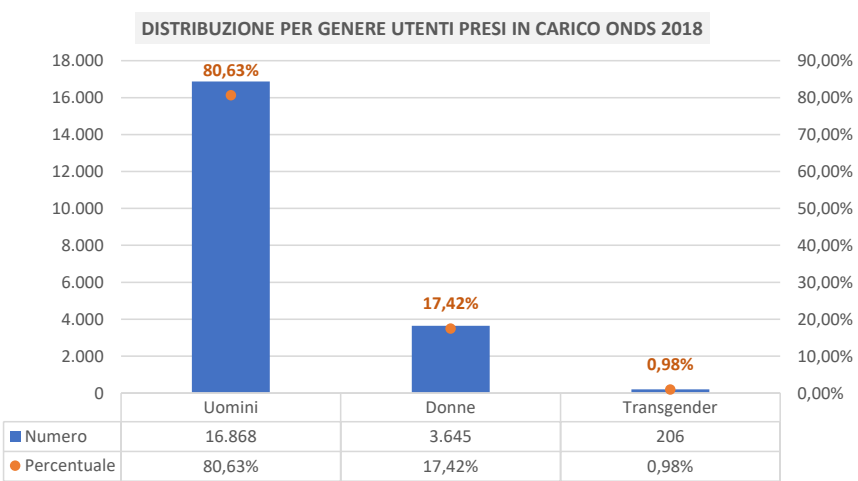


Figura 4. Distribuzione complessiva per genere degli utenti presi in carico nel 2018 dalla rete ONDS.

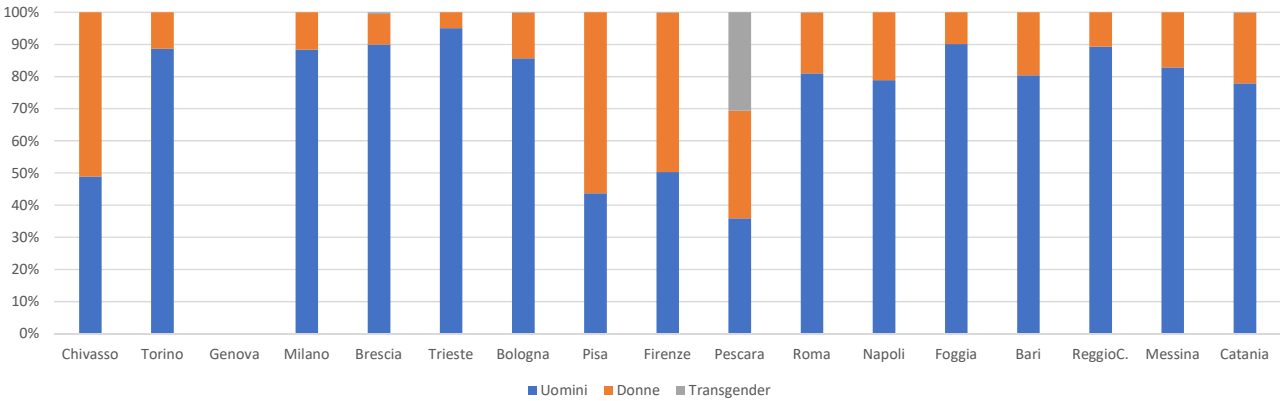


Figura 5. Rapporto percentuale per genere degli utenti nei diversi centri della rete ONDS nel 2018.



Figura 6. Provenienza complessiva degli utenti della rete ONDS nel 2018.

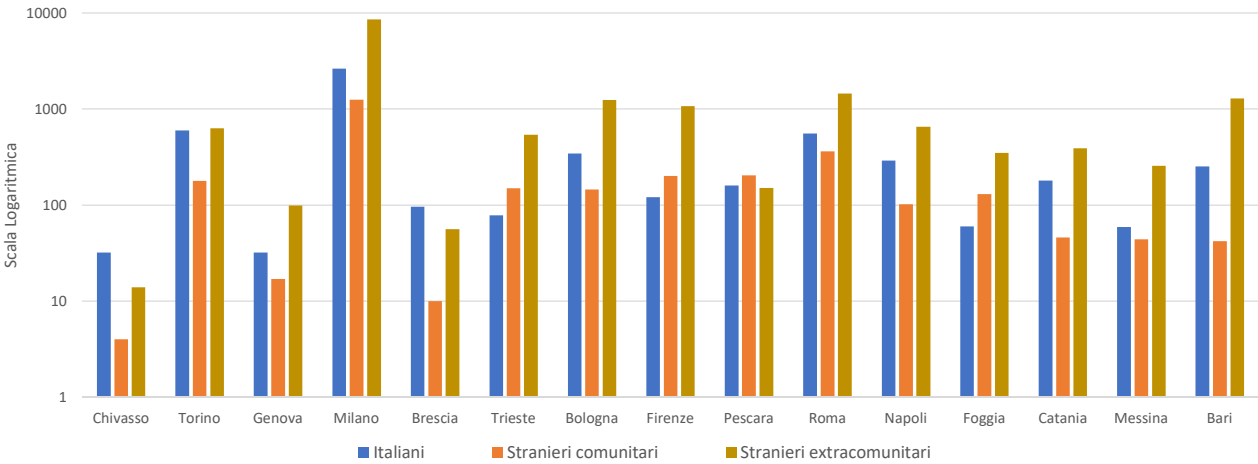


Figura 7. Provenienza degli utenti intercettati dagli Help Center della rete ONDS nel 2018.

La scala è logaritmica. Nelle figure sono esclusi dal conteggio i Non Rilevati (NR) che rappresentano una percentuale del 2,3%.

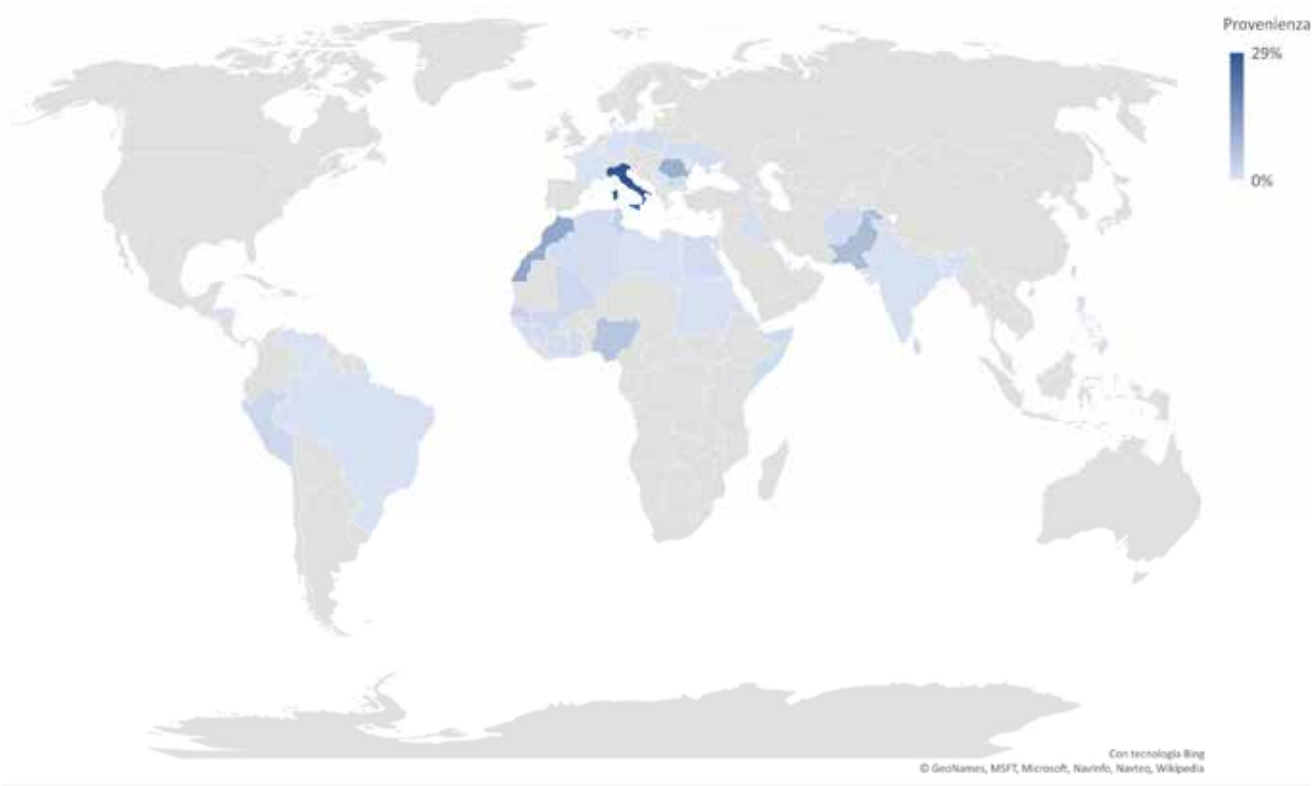
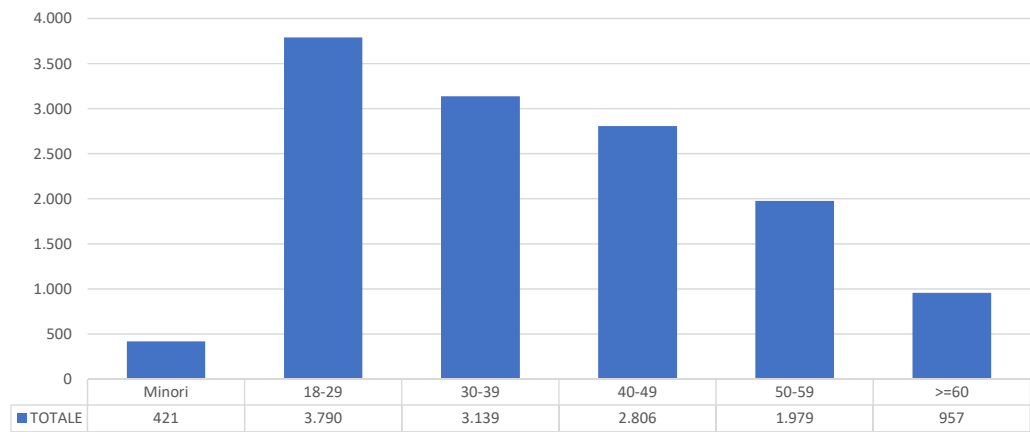


Figura 8.

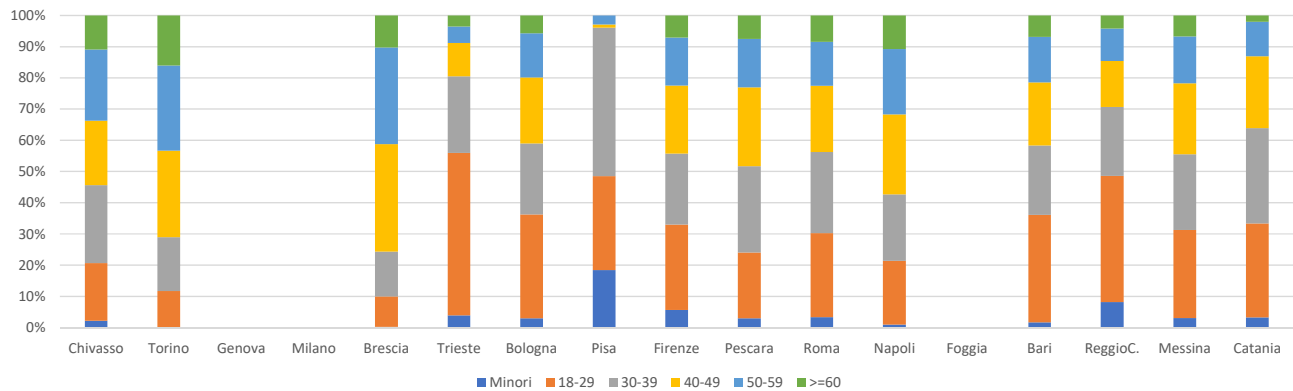
La prima nazione di provenienza degli utenti che si sono rivolti agli sportelli Help Center nel 2018 è l'Italia, seguita dal Marocco, quindi da Romania, Pakistan, Nigeria, Tunisia e Senegal. Con percentuali minori Gambia, Perù e Mali quindi Somalia, Afghanistan, Bulgaria, Ghana. Seguono altre nazioni con percentuali molto piccole. In totale le nazionalità diverse intercettate dagli Help Center nel 2018 sono 55.





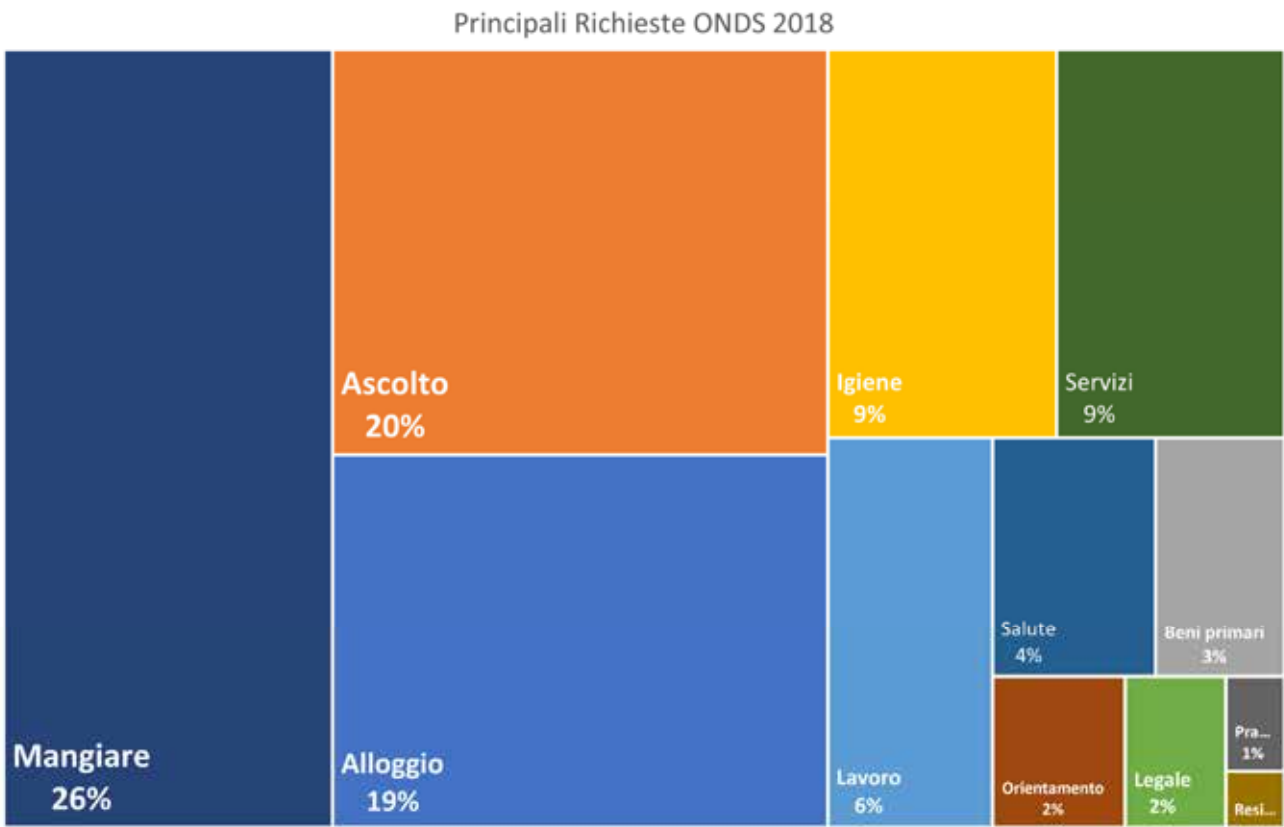
**Figura 9. Distribuzione per età complessiva degli utenti presi in carico dalla rete ONDS nel 2018.**

La fascia di età più rappresentata è quella tra i 18 ed i 29 anni, seguita linearmente da 30-39, 40-49, 50-59 e over 60. I minori sono rappresentati in una percentuale molto bassa in quanto gli Help Center si appoggiano in genere alla Polizia Ferroviaria per la gestione di questo tipo di casi.



**Figura 10. Distribuzione per età degli utenti presi in carico dagli Help Center della rete ONDS nel 2018.**

Sono stati esclusi i dati degli Help Center di Genova, Milano e Foggia in quanto rilevati in maniera non perfettamente coerente nel 2018 rispetto agli altri centri.



**Figura 11. Principali bisogni espressi dagli utenti della rete ONDS nel 2018.**

Nel 2018 la richiesta principale è quella di cibo o di accesso alle mense sociali (26%), seguita dalla richiesta di ascolto (20%) per problemi generici o semplicemente per un confronto; è al terzo posto la richiesta di alloggio (19%). Seguono con la stessa percentuale (9%) la richiesta di servizi igienici quali la doccia o l'utilizzo della lavanderia, e la richiesta di servizi generici quali l'utilizzo di internet, la fotocopia di un documento, la ricarica della batteria del cellulare e del tablet, la consultazione di periodici, o l'utilizzo del telefono. La richiesta di lavoro è al 6% seguita con il 4% da richieste di accesso o orientamento a servizi sanitari. I beni primari (principalmente vestiti e coperte) sono al 3% mentre chiudono un orientamento legale o generico ai servizi, entrambi con il 2% e quindi la richiesta di supporto per l'espletamento di pratiche e di una residenza anagrafica, entrambe sotto l'1%.

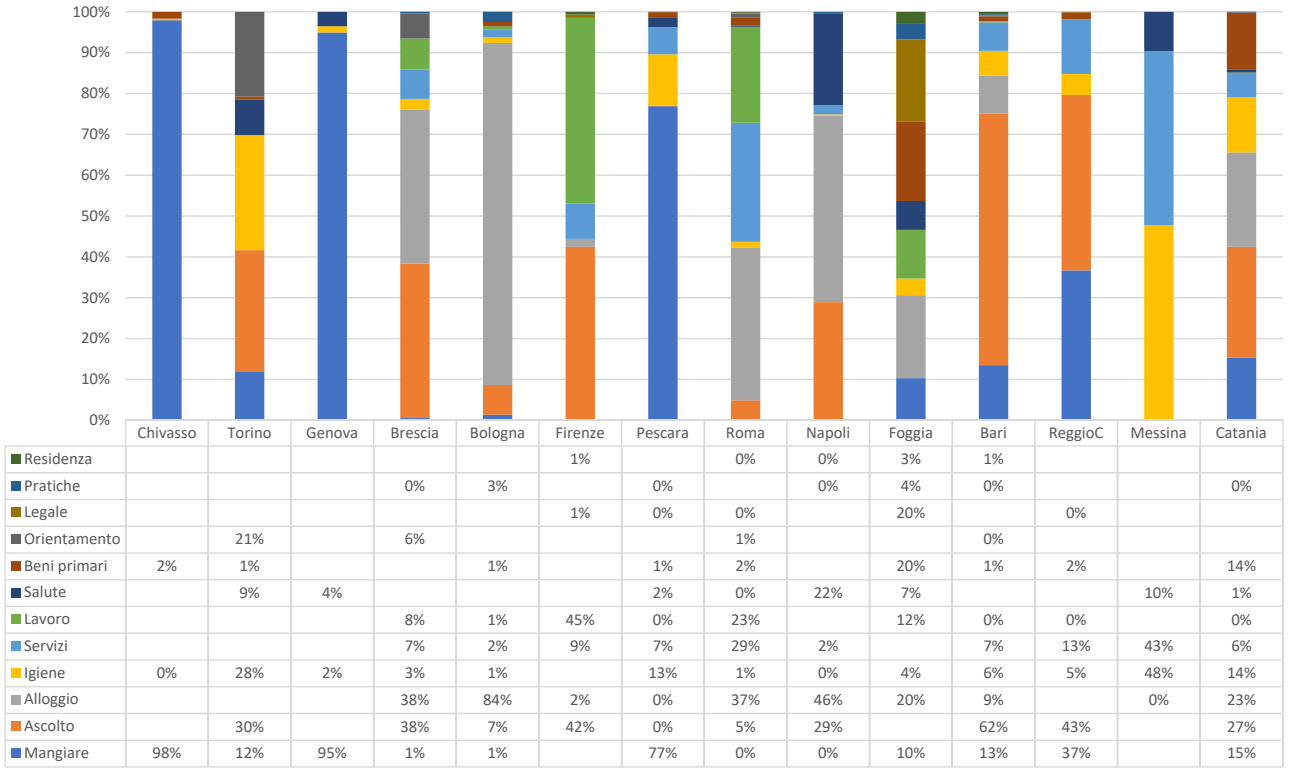


Figura 12.

Nella figura sono rappresentate le principali richieste registrate dagli Help Center della rete ONDS nel 2018. Bisogna specificare che spesso l'espressione di un bisogno è legata anche al tipo di servizio erogato dal singolo Help Center. Assenti dalla analisi i centri di Milano, Pisa e Trieste, che non hanno potuto registrare nel 2018 le richieste degli utenti in maniera coerente rispetto agli altri Help Center.

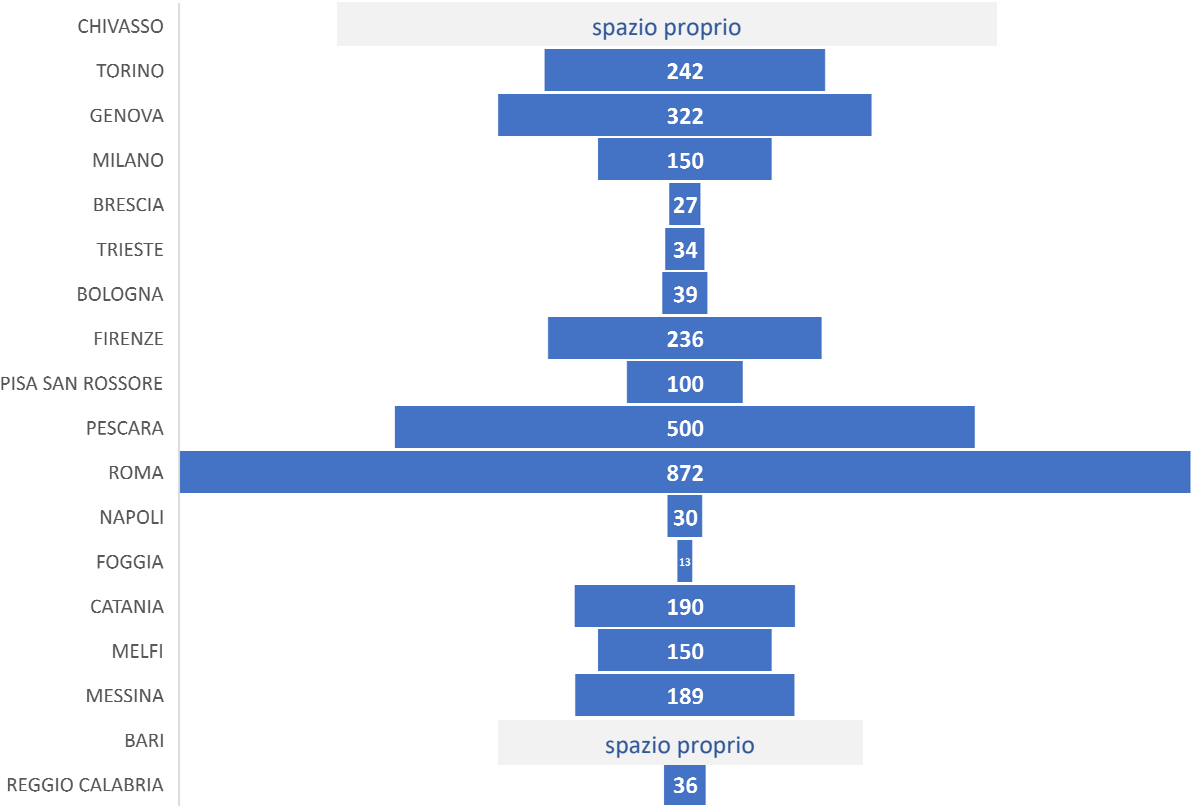


Figura 13.

Al 1° gennaio 2019 sono 3130 i metri quadri di spazi concessi da FS Italiane per le attività svolte da 18 Help Center della rete nazionale. La dimensione degli spazi dipende sia dalla disponibilità di locali nella specifica stazione che dai servizi svolti dall'organismo affidatario. È capitato negli anni che diversi Help Center abbiano aumentato gli spazi a loro disposizione o si siano trasferiti in locali diversi (in genere più grandi) per esigenze di servizio ferroviario. Tra i partner della rete ONDS, gli Help Center di Chivasso e di Bari sono al momento gli unici che operano in spazi propri, non essendo stato possibile fino ad oggi individuare nelle relative stazioni dei locali adatti allo svolgimento del servizio. Ulteriori locali risultavano già concessi da FS nel 2018 ad altri enti pubblici o privati sul territorio nazionale per l'apertura di Help Center ma non sono stati conteggiati in questo rapporto in quanto l'attività non era ancora avviata al 31.12.2018.

CONFRONTO TRA GLI ANNI

|                                     | 2015    | % anno | 2016    | % anno | 2017    | % anno | 2018    | % anno | 2018 vs 2017 |  |
|-------------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|--------------|--|
| NUMERO DI HELP CENTER               | 13      |        | 14      |        | 16      |        | 17      |        |              |  |
| Giorni di effettiva apertura        | 3.798   |        | 4.565   |        | 4.635   |        | 4.927   |        | 6%           |  |
| Ore totali di apertura              | 26.251  |        | 31.721  |        | 25.614  |        | 27.546  |        | 8%           |  |
| Media operatori per ora di apertura | 52      |        | 46      |        | 204     |        | 183     |        | -10%         |  |
| INGRESSI                            | 116.328 |        | 241.237 |        | 192.958 |        | 142.831 |        | -26%         |  |
| Interventi di orientamento sociale  | 84.085  | 19%    | 74.411  | 15%    | 95.181  | 20,9%  | 93.774  | 21,3%  | -1%          |  |
| Interventi a bassa soglia           | 364.987 | 81%    | 409.005 | 85%    | 361.107 | 79%    | 347.348 | 79%    | -4%          |  |
| TOTALE INTERVENTI                   | 449.072 | 100%   | 483.416 | 100%   | 456.288 | 100%   | 441.122 | 100%   | -3%          |  |
| Vecchi Utenti                       | 12.157  | 57%    | 11.897  | 52%    | 12.636  | 49%    | 7.085   | 34%    | -44%         |  |
| Nuovi Utenti                        | 9.135   | 43%    | 10.790  | 48%    | 13.254  | 51%    | 13.834  | 66%    | 4%           |  |
| Totale Utenti                       | 21.292  | 100%   | 22.687  | 100%   | 25.890  | 100%   | 20.919  | 100%   | -19%         |  |
| DETTAGLIO UTENTI                    |         |        |         |        |         |        |         |        |              |  |
| Uomini                              | 15.532  | 75%    | 17.563  | 78%    | 21.614  | 84,0%  | 16.868  | 81,4%  | -22%         |  |
| Donne                               | 5.242   | 23%    | 4.986   | 22%    | 4.114   | 16,0%  | 3.645   | 17,6%  | -11%         |  |
| Transgender                         | 0       | 0%     | 36      | 0%     | 12      | 0,0%   | 206     | 1,0%   |              |  |
| Genere non rilevato                 | 518     |        | 102     |        | 150     |        | 200     |        |              |  |
| Italiani                            | 5.460   | 27%    | 5.810   | 26%    | 5.516   | 21,7%  | 4.092   | 20,0%  | -8%          |  |
| Stranieri comunitari                | 2.512   | 12%    | 5.300   | 24%    | 2.921   | 11,5%  | 2.007   | 9,8%   | -15%         |  |
| Stranieri extracomunitari           | 12.185  | 60%    | 11.095  | 50%    | 16.990  | 66,8%  | 14.403  | 70,3%  | 5%           |  |
| Nazione di nascita non rilevata     | 1.135   |        | 482     |        | 463     |        | 417     |        |              |  |
| Minori                              | 126     | 1%     | 410     | 2%     | 795     | 3%     | 421     | 3%     | 2%           |  |
| 18-29                               | 4.382   | 21%    | 6.109   | 28%    | 8.666   | 34%    | 3.790   | 29%    | -16%         |  |
| 30-39                               | 5.093   | 25%    | 6.074   | 27%    | 5.695   | 23%    | 3.139   | 24%    | 6%           |  |
| 40-49                               | 5.208   | 25%    | 4.774   | 22%    | 4.684   | 19%    | 2.806   | 21%    | 15%          |  |
| 50-59                               | 3.847   | 19%    | 3.323   | 15%    | 3.469   | 14%    | 1.979   | 15%    | 10%          |  |
| >=60                                | 1.970   | 10%    | 1.422   | 6%     | 1.891   | 8%     | 957     | 7%     | -3%          |  |
| Età non rilevata                    | 666     |        | 575     |        | 690     |        | 7.827   |        |              |  |

Tabella 2.

Negli ultimi 4 anni il numero degli Help Center è passato da 13 a 18, di cui 17 operativi nel 2018. In funzione anche delle tipologie di servizi attivati, il numero di utenti è oscillato tra i 22.000 ed i 26.000 fino a tornare nel 2018 a 20.919 utenti, calo dovuto principalmente ad una diminuzione di circa 5000 utenti dell'Help Center gestito dal Comune di Milano, che ha delocalizzato alcune funzioni in altri ambiti cittadini. Di media gli Help Center servono oltre 20.000 persone diverse ogni anno ed i nuovi utenti rappresentano sempre una percentuale significativa ed in costante aumento dal 43% del 2015 al 66% del 2018. Gli interventi di orientamento sociale si stabilizzano attorno agli 85.000 l'anno mentre quelli più generici di bassa soglia, quali la fornitura di beni di prima necessità o accesso a servizi igienici, tra i 361 ed i 410 mila annui. Il totale è di circa 450.000 interventi ogni anno.

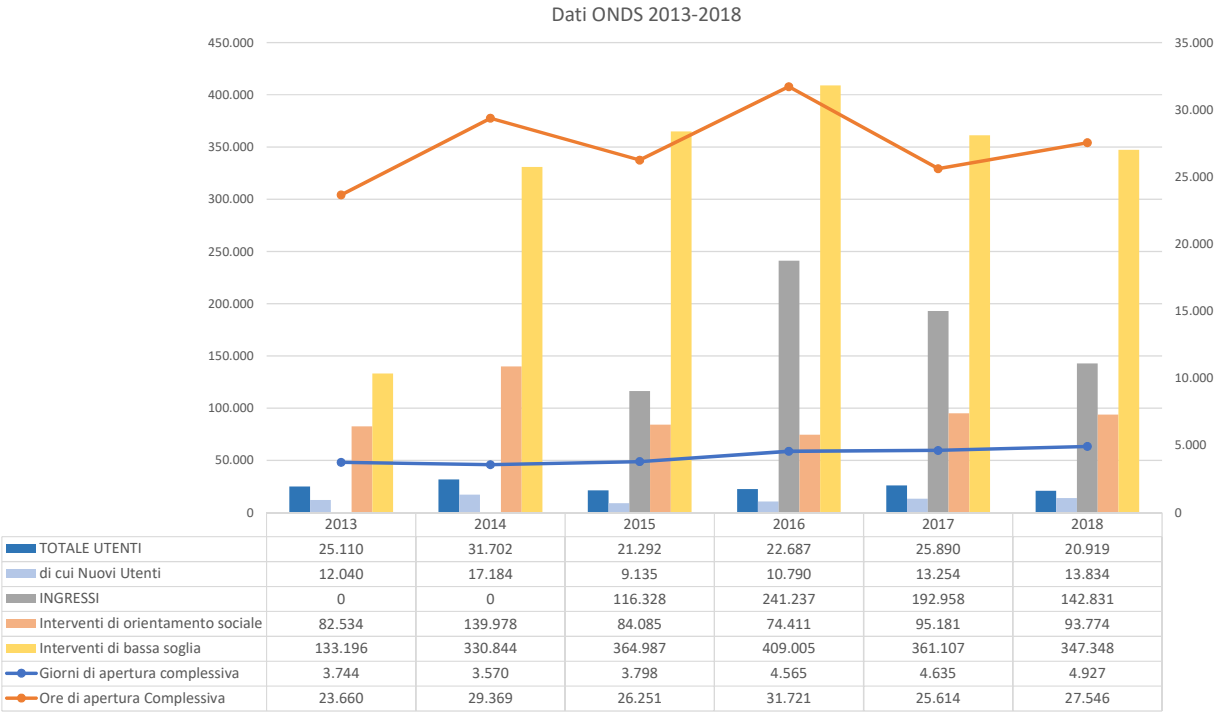
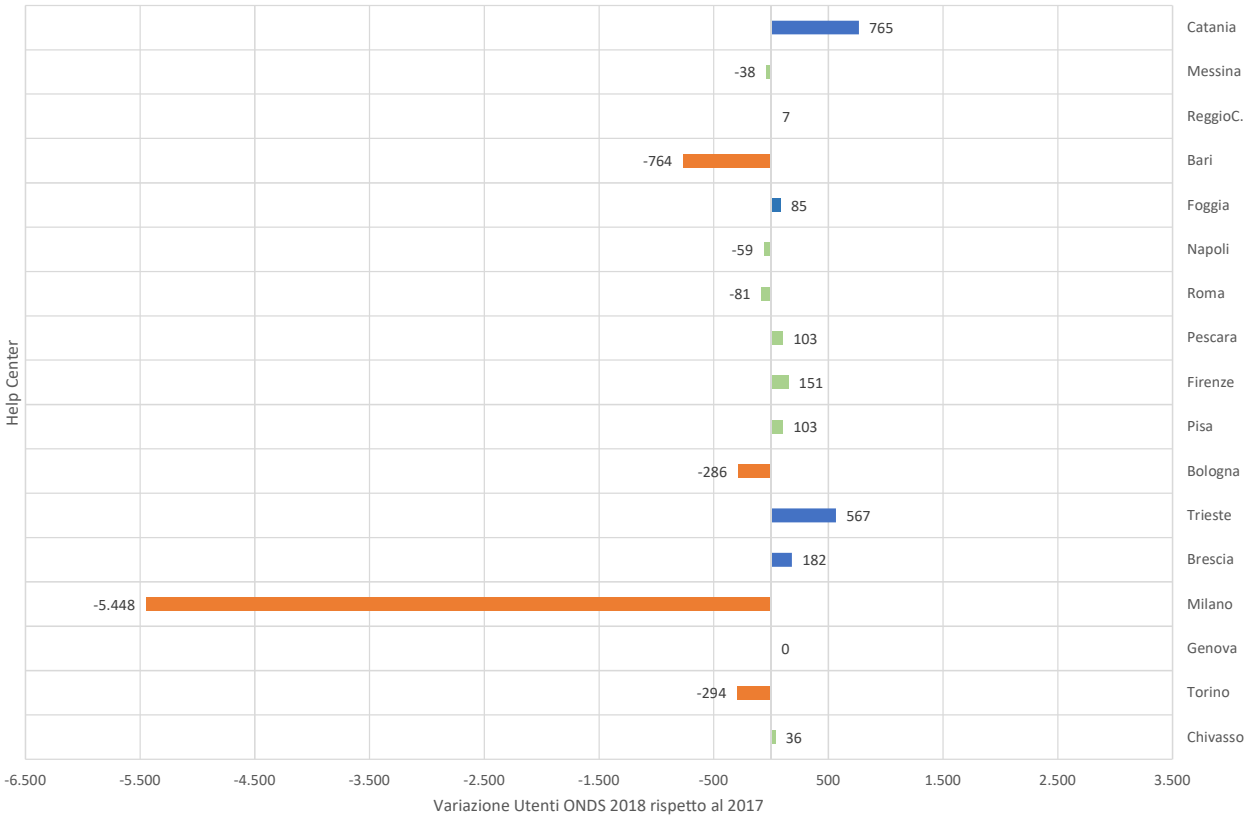


Figura 14.

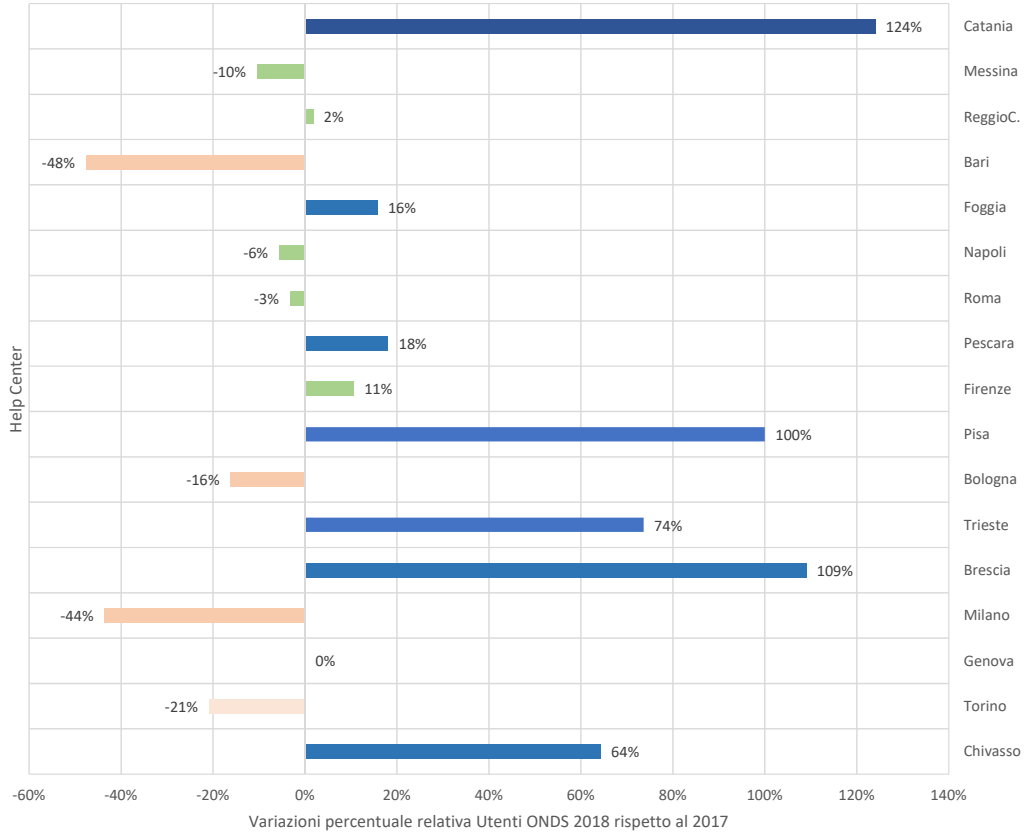
Estendendo l'analisi fino al 2013, si evidenziano alcuni picchi di presenze nel 2014 ed un calo di interventi di bassa soglia nel 2013. Bisogna però considerare che influiscono sul conteggio di questi indicatori anche i metodi di raccolta del dato, che negli anni sono andati sempre di più affinandosi e standardizzandosi tra i centri, con l'obiettivo di arrivare a fornire informazioni sempre più aderenti alla realtà socio-demografica intercettata. Cambiamenti nella gestione delle politiche delle città possono inoltre influire sui dati totali. Ad esempio, nel 2014 la città di Milano ha conteggiato un numero particolarmente alto di utenti immigrati, in quanto lo sportello in quell'anno specifico aveva attivato dei servizi particolari che poi negli anni successivi sono stati trasferiti altrove, cosa analoga nel 2018, dove la delocalizzazione di altri servizi prima intestati allo sportello ha evidentemente portato ad un calo notevole dell'utenza intercettata da questo sportello. Analogamente, i relativamente pochi interventi a bassa soglia misurati nel 2013 dipendono anche dalle modalità di mappatura in particolare dei centri del sud Italia, che negli ultimi anni hanno iniziato a registrare con più attenzione anche gli interventi effettuati sulle persone migranti giunte nel nostro Paese attraverso gli sbarchi. Riguardo ai giorni di apertura (circa 4500 ogni anno) ovviamente il valore aumenta in funzione del numero di Help Center conteggiati, cosa che non si può dire per le ore di apertura, evidentemente legate anche alla variabilità negli anni dei servizi e delle funzioni di alcuni Help Center.





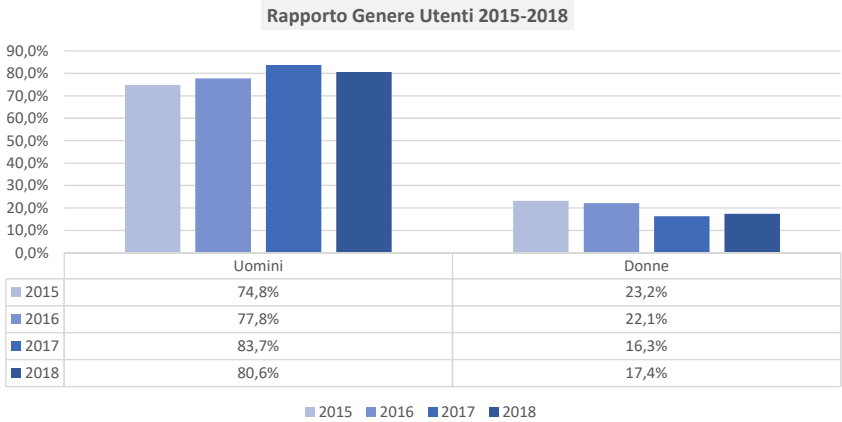
**Figura 15. Variazione assoluta degli utenti dei centri ONDS rispetto all’anno precedente.**

In termini assoluti l’Help Center di Milano è quello che ha avuto nel 2018 una diminuzione drastica degli utenti per una delocalizzazione di alcuni servizi istituzionali prima in capo al Centro Aiuto, numero che ha influito significativamente sul totale nazionale; per il resto c’è un aumento relativo significativo nei i centri di Catania, Trieste e Brescia, mentre si nota una diminuzione a Bari. Pisa ovviamente è positivo, in quanto l’anno precedente non era attivo.

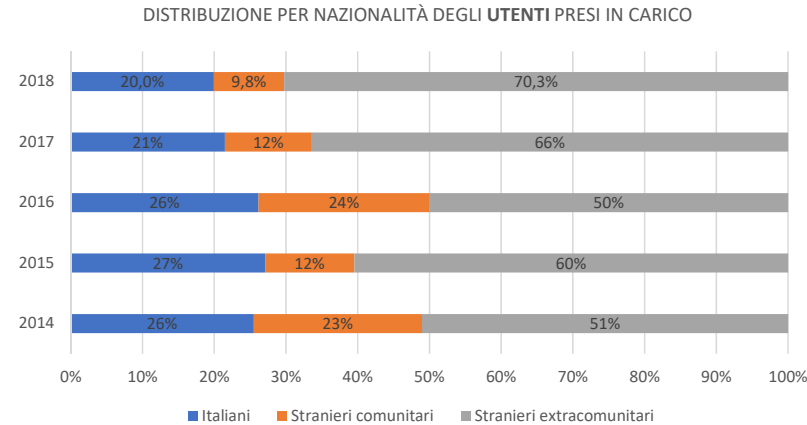


**Figura 16. Variazione percentuale relativa degli utenti dei centri ONDS rispetto all’anno precedente.**

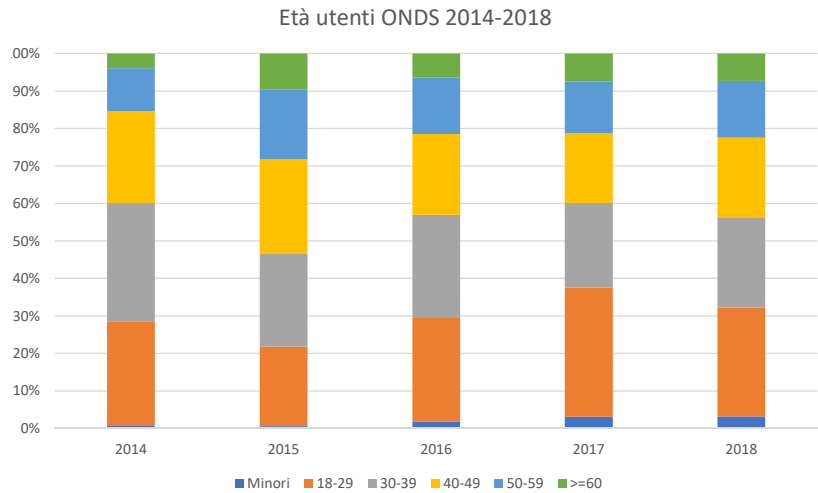
Sebbene i valori assoluti riportino un calo generale dell’utenza, dovuto in particolare all’anomalia milanese, in genere si nota un incremento percentuale nella maggior parte dei centri. A parte il centro di Pisa che essendo chiuso lo scorso anno presenta un incremento del 100%, si registrano incrementi positivi di utenti nei centri di Foggia, Pescara, Trieste, Brescia e Chivasso. Stabili Napoli e Roma e Reggio Calabria, con un lieve decremento rispettivamente del 6% e del 3% e del 2% mentre Messina e Firenze hanno valori speculari, il primo con un decremento del 10% e il secondo con un incremento dell’11%. Importanti i dati di Bologna (-16%) e Torino (-21%) mentre anche a Bari si registra una diminuzione dell’utenza del 48%, addirittura percentualmente maggiore di Milano. Anche in questo caso, la variazione di utenza può dipendere sia da una diversa tipologia di servizi offerti nell’anno specifico, sia dalla difficoltà di registrare i nomi delle persone che si presentano allo sportello, a causa della grandissima richiesta di servizi a Bassa Soglia espressa in particolare dai migranti nei centri del sud Italia.



**Figura 17. Confronto di genere degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2015 – 2018.**  
La presenza di donne emarginate, nei centri della rete ONDS, sembra calare dal 2015 al 2017, per poi riprendere a crescere nel 2018.



**Figura 18. Confronto sulla provenienza degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2014 - 2018.**  
Andando indietro negli anni, risulta lampante da questo grafico come la presenza nelle stazioni ferroviarie di persone migranti ed in particolare extracomunitarie sia in aumento negli anni. Questo deve necessariamente costituire un elemento di riflessione per gli operatori degli sportelli, ma anche per le istituzioni per adeguare i propri servizi in funzione di questi importanti cambiamenti sociodemografici.



**Figura 19. Confronto tra le età degli utenti presi in carico dalla rete ONDS negli anni 2014 - 2018.**  
L'età più rappresentata tra gli utenti della rete ONDS sia quella è tra i 18 ed i 39 anni, con una significativa prevalenza in particolare negli ultimi due anni di utenti giovani (18-29) e migranti.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2019

GRAFICA NAPPA

Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

ivals



Partenze/Departures



ISBN 978-88-944047-1-5



9 788894 404715