



LINEE GUIDA PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI A SUPPORTO DELLE PERSONE SENZA DIMORA

Unità di Strada



CONFEDERAZIONE NAZIONALE MISERICORDIE D'ITALIA
AREA EMERGENZE NAZIONALE

Via dello Steccuto, 38. 50141 Firenze
Tel. +39 055 3261 Fax +39 055 3261261
emergenze.direttore@misericordie.org
www.misericordie.org

Titolo Documento	Revisione	Redatto	Revisionato	Approvato	Diffusione
Linee Guida Unità di Strada per il supporto delle persone senza dimora	Vers. 1.2	Gruppo di Lavoro	01-12-2018 Gionata Fatichenti	05-12-2018 Alberto Corsinovi	05-12-2018



MESSAGGIO DEL SANTO PADRE FRANCESCO **II GIORNATA MONDIALE DEI POVERI**

*Domenica XXXIII del Tempo Ordinario
18 novembre 2018*

Questo povero grida e il Signore lo ascolta

1. «Questo povero grida e il Signore lo ascolta» (*Sal 34,7*). Le parole del Salmista diventano anche le nostre nel momento in cui siamo chiamati a incontrare le diverse condizioni di sofferenza ed emarginazione in cui vivono tanti fratelli e sorelle che siamo abituati a designare con il termine generico di “poveri”. Chi scrive quelle parole non è estraneo a questa condizione, al contrario. Egli fa esperienza diretta della povertà e, tuttavia, la trasforma in un canto di lode e di ringraziamento al Signore. Questo Salmo permette oggi anche a noi, immersi in tante forme di povertà, di comprendere chi sono i veri poveri verso cui siamo chiamati a rivolgere lo sguardo per ascoltare il loro grido e riconoscere le loro necessità.

Ci viene detto, anzitutto, che il Signore ascolta i poveri che gridano a Lui ed è buono con quelli che cercano rifugio in Lui con il cuore spezzato dalla tristezza, dalla solitudine e dall'esclusione. Ascolta quanti vengono calpestati nella loro dignità e, nonostante questo, hanno la forza di innalzare lo sguardo verso l'alto per ricevere luce e conforto. Ascolta coloro che vengono perseguitati in nome di una falsa giustizia, oppressi da politiche indegne di questo nome e intimoriti dalla violenza; eppure sanno di avere in Dio il loro Salvatore. Ciò che emerge da questa preghiera è anzitutto il sentimento di abbandono e fiducia in un Padre che ascolta e accoglie. Sulla lunghezza d'onda di queste parole possiamo comprendere più a fondo quanto Gesù ha proclamato con la beatitudine «Beati i poveri in spirito, perché di essi è il regno dei cieli» (*Mt 5,3*).

In forza di questa esperienza unica e, per molti versi, immeritata e impossibile da esprimere appieno, si sente comunque il desiderio di comunicarla ad altri, prima di tutto a quanti sono, come il Salmista, poveri, rifiutati ed emarginati. Nessuno, infatti, può sentirsi escluso

dall'amore del Padre, specialmente in un mondo che eleva spesso la ricchezza a primo obiettivo e rende chiusi in sé stessi.

2. Il Salmo caratterizza con tre verbi l'atteggiamento del povero e il suo rapporto con Dio. Anzitutto, "gridare". La condizione di povertà non si esaurisce in una parola, ma diventa un grido che attraversa i cieli e raggiunge Dio. Che cosa esprime il grido del povero se non la sua sofferenza e solitudine, la sua delusione e speranza? Possiamo chiederci: come mai questo grido, che sale fino al cospetto di Dio, non riesce ad arrivare alle nostre orecchie e ci lascia indifferenti e impassibili? In una *Giornata* come questa, siamo chiamati a un serio esame di coscienza per capire se siamo davvero capaci di ascoltare i poveri.

E' il silenzio dell'ascolto ciò di cui abbiamo bisogno per riconoscere la loro voce. Se parliamo troppo noi, non riusciremo ad ascoltare loro. Spesso, ho timore che tante iniziative pur meritevoli e necessarie, siano rivolte più a compiacere noi stessi che a recepire davvero il grido del povero. In tal caso, nel momento in cui i poveri fanno udire il loro grido, la reazione non è coerente, non è in grado di entrare in sintonia con la loro condizione. Si è talmente intrappolati in una cultura che obbliga a guardarsi allo specchio e ad accudire oltremisura sé stessi, da ritenere che un gesto di altruismo possa bastare a rendere soddisfatti, senza lasciarsi compromettere direttamente.

3. Un secondo verbo è "rispondere". Il Signore, dice il Salmista, non solo ascolta il grido del povero, ma risponde. La sua risposta, come viene attestato in tutta la storia della salvezza, è una partecipazione piena d'amore alla condizione del povero. E' stato così quando Abramo esprimeva a Dio il suo desiderio di avere una discendenza, nonostante lui e la moglie Sara, ormai anziani, non avessero figli (cfr *Gen* 15,1-6). E' accaduto quando Mosè, attraverso il fuoco di un roveto che bruciava intatto, ha ricevuto la rivelazione del nome divino e la missione di far uscire il popolo dall'Egitto (cfr *Es* 3,1-15). E questa risposta si è confermata lungo tutto il cammino del popolo nel deserto: quando sentiva i morsi della fame e della sete (cfr *Es* 16,1-16; 17,1-7), e quando cadeva nella miseria peggiore, cioè l'infedeltà all'alleanza e l'idolatria (cfr *Es* 32,1-14).

La risposta di Dio al povero è sempre un intervento di salvezza per curare le ferite dell'anima e del corpo, per restituire giustizia e per aiutare a riprendere la vita con dignità. La risposta di Dio è anche un appello affinché chiunque crede in Lui possa fare altrettanto nei limiti dell'umano. La *Giornata Mondiale dei Poveri* intende essere una piccola risposta che dalla Chiesa intera, sparsa per tutto il mondo, si rivolge ai poveri di ogni tipo e di ogni terra perché non pensino che il loro grido sia caduto nel vuoto. Probabilmente, è come una goccia d'acqua nel deserto della povertà; e tuttavia può essere un segno di condivisione per quanti sono nel bisogno, per sentire la presenza attiva di un fratello e di una sorella. Non è un atto di delega ciò di cui i poveri hanno bisogno, ma il coinvolgimento personale di quanti ascoltano il loro grido. La sollecitudine dei credenti non può limitarsi a una forma di assistenza – pur necessaria e provvidenziale in un primo momento –, ma richiede quella «attenzione d'amore» (Esort. ap. *Evangeli gaudium*, 199) che onora l'altro in quanto persona e cerca il suo bene.

4. Un terzo verbo è "liberare". Il povero della Bibbia vive con la certezza che Dio interviene a suo favore per restituirgli dignità. La povertà non è cercata, ma creata dall'egoismo, dalla superbia, dall'avidità e dall'ingiustizia. Mali antichi quanto l'uomo, ma pur sempre peccati che

coinvolgono tanti innocenti, portando a conseguenze sociali drammatiche. L'azione con la quale il Signore libera è un atto di salvezza per quanti hanno manifestato a Lui la propria tristezza e angoscia. La prigionia della povertà viene spezzata dalla potenza dell'intervento di Dio. Tanti Salmi narrano e celebrano questa storia della salvezza che trova riscontro nella vita personale del povero: «Egli non ha disprezzato né disdegnato l'afflizione del povero, il proprio volto non gli ha nascosto ma ha ascoltato il suo grido di aiuto» (*Sal 22,25*). Poter contemplare il volto di Dio è segno della sua amicizia, della sua vicinanza, della sua salvezza. «Hai guardato alla mia miseria, hai conosciute le angosce della mia vita; [...] hai posto i miei piedi in un luogo spazioso» (*Sal 31,8-9*). Offrire al povero un "luogo spazioso" equivale a liberarlo dal "laccio del predatore" (cfr *Sal 91,3*), a toglierlo dalla trappola tesa sul suo cammino, perché possa camminare spedito e guardare la vita con occhi sereni. La salvezza di Dio prende la forma di una mano tesa verso il povero, che offre accoglienza, protegge e permette di sentire l'amicizia di cui ha bisogno. E' a partire da questa vicinanza concreta e tangibile che prende avvio un genuino percorso di liberazione: «Ogni cristiano e ogni comunità sono chiamati ad essere strumenti di Dio per la liberazione e la promozione dei poveri, in modo che essi possano integrarsi pienamente nella società; questo suppone che siamo docili e attenti ad ascoltare il grido del povero e soccorrerlo» (Esort. ap. *Evangelii gaudium, 187*).

5. E' per me motivo di commozione sapere che tanti poveri si sono identificati con Bartimeo, del quale parla l'evangelista Marco (cfr 10,46-52). Il cieco Bartimeo «sedeva lungo la strada a mendicare» (v. 46), e avendo sentito che passava Gesù «cominciò a gridare» e a invocare il «Figlio di Davide» perché avesse pietà di lui (cfr v. 47). «Molti lo rimproveravano perché tacesse, ma egli gridava ancora più forte» (v. 48). Il Figlio di Dio ascoltò il suo grido: «"Che cosa vuoi che io faccia per te?". E il cieco gli rispose: "Rabbunì, che io veda di nuovo!"» (v. 51). Questa pagina del Vangelo rende visibile quanto il Salmo annunciava come promessa. Bartimeo è un povero che si ritrova privo di capacità fondamentali, quali il vedere e il lavorare. Quanti percorsi anche oggi conducono a forme di precarietà! La mancanza di mezzi basilari di sussistenza, la marginalità quando non si è più nel pieno delle proprie forze lavorative, le diverse forme di schiavitù sociale, malgrado i progressi compiuti dall'umanità... Come Bartimeo, quanti poveri sono oggi al bordo della strada e cercano un senso alla loro condizione! Quanti si interrogano sul perché sono arrivati in fondo a questo abisso e su come ne possono uscire! Attendono che qualcuno si avvicini loro e dica: «Coraggio! Alzati, ti chiama!» (v. 49).

Purtroppo si verifica spesso che, al contrario, le voci che si sentono sono quelle del rimprovero e dell'invito a tacere e a subire. Sono voci stonate, spesso determinate da una fobia per i poveri, considerati non solo come persone indigenti, ma anche come gente portatrice di insicurezza, instabilità, disorientamento dalle abitudini quotidiane e, pertanto, da respingere e tenere lontani. Si tende a creare distanza tra sé e loro e non ci si rende conto che in questo modo ci si rende distanti dal Signore Gesù, che non li respinge ma li chiama a sé e li consola. Come risuonano appropriate in questo caso le parole del profeta sullo stile di vita del credente: «sciogliere le catene inique, togliere i legami del giogo, rimandare liberi gli oppressi e spezzare ogni giogo [...] dividere il pane con l'affamato, [...] introdurre in casa i miseri, senza tetto, [...] vestire uno che vedi nudo» (*Is 58,6-7*). Questo modo di agire permette che il peccato sia perdonato (cfr *1 Pt 4,8*), che la giustizia percorra la sua strada e che, quando saremo noi a gridare verso il Signore, allora Egli risponderà e dirà: eccomi! (cfr *Is 58,9*).



6. I poveri sono i primi abilitati a riconoscere la presenza di Dio e a dare testimonianza della sua vicinanza nella loro vita. Dio rimane fedele alla sua promessa, e anche nel buio della notte non fa mancare il calore del suo amore e della sua consolazione. Tuttavia, per superare l'opprimente condizione di povertà, è necessario che essi percepiscano la presenza dei fratelli e delle sorelle che si preoccupano di loro e che, aprendo la porta del cuore e della vita, li fanno sentire amici e famigliari. Solo in questo modo possiamo scoprire «la forza salvifica delle loro esistenze» e «porle al centro della vita della Chiesa» (Esort. ap. *Evangelii gaudium*, 198). In questa *Giornata Mondiale* siamo invitati a dare concretezza alle parole del Salmo: «I poveri mangeranno e saranno saziati» (*Sal*22,27). Sappiamo che nel tempio di Gerusalemme, dopo il rito del sacrificio, avveniva il banchetto. In molte Diocesi, questa è stata un'esperienza che, lo scorso anno, ha arricchito la celebrazione della prima Giornata Mondiale dei Poveri. Molti hanno trovato il calore di una casa, la gioia di un pasto festivo e la solidarietà di quanti hanno voluto condividere la mensa in maniera semplice e fraterna. Vorrei che anche quest'anno e in avvenire questa *Giornata* fosse celebrata all'insegna della gioia per la ritrovata capacità di stare insieme. Pregare insieme in comunità e condividere il pasto nel giorno della domenica. Un'esperienza che ci riporta alla prima comunità cristiana, che l'evangelista Luca descrive in tutta la sua originalità e semplicità: «Erano perseveranti nell'insegnamento degli apostoli e nella comunione, nello spezzare il pane e nelle preghiere. [...] Tutti i credenti stavano insieme e avevano ogni cosa in comune; vendevano le loro proprietà e sostanze e le dividevano con tutti, secondo il bisogno di ciascuno» (*At* 2,42.44-45).

7. Sono innumerevoli le iniziative che ogni giorno la comunità cristiana intraprende per dare un segno di vicinanza e di sollievo alle tante forme di povertà che sono sotto i nostri occhi. Spesso la collaborazione con altre realtà, che sono mosse non dalla fede ma dalla solidarietà umana, riesce a portare un aiuto che da soli non potremmo realizzare. Riconoscere che, nell'immenso mondo della povertà, anche il nostro intervento è limitato, debole e insufficiente conduce a tendere le mani verso altri, perché la collaborazione reciproca possa raggiungere l'obiettivo in maniera più efficace. Siamo mossi dalla fede e dall'imperativo della carità, ma sappiamo riconoscere altre forme di aiuto e solidarietà che si prefiggono in parte gli stessi obiettivi; purché non trascuriamo quello che ci è proprio, cioè condurre tutti a Dio e alla santità. Il dialogo tra le diverse esperienze e l'umiltà di prestare la nostra collaborazione, senza protagonismi di sorta, è una risposta adeguata e pienamente evangelica che possiamo realizzare.

Davanti ai poveri non si tratta di giocare per avere il primato di intervento, ma possiamo riconoscere umilmente che è lo Spirito a suscitare gesti che siano segno della risposta e della vicinanza di Dio. Quando troviamo il modo per avvicinarci ai poveri, sappiamo che il primato spetta a Lui, che ha aperto i nostri occhi e il nostro cuore alla conversione. Non è di protagonismo che i poveri hanno bisogno, ma di amore che sa nascondersi e dimenticare il bene fatto. I veri protagonisti sono il Signore e i poveri. Chi si pone al servizio è strumento nelle mani di Dio per far riconoscere la sua presenza e la sua salvezza. Lo ricorda San Paolo scrivendo ai cristiani di Corinto, che gareggiavano tra loro nei carismi ricercando i più prestigiosi: «Non può l'occhio dire alla mano: "Non ho bisogno di te"; oppure la testa ai piedi: "Non ho bisogno di voi"» (*1 Cor* 12,21). L'Apostolo fa una considerazione importante osservando che le membra del corpo che sembrano più deboli sono le più necessarie (cfr v. 22); e che quelle che «riteniamo meno onorevoli le circondiamo di maggiore rispetto, e quelle

indecorose sono trattate con maggiore decenza, mentre quelle decenti non ne hanno bisogno» (vv. 23-24). Mentre dà un insegnamento fondamentale sui carismi, Paolo educa anche la comunità all'atteggiamento evangelico nei confronti dei suoi membri più deboli e bisognosi. Lungi dai discepoli di Cristo sentimenti di disprezzo e di pietismo verso di essi; piuttosto sono chiamati a rendere loro onore, a dare loro la precedenza, convinti che sono una presenza reale di Gesù in mezzo a noi. «Tutto quello che avete fatto a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me» (Mt25,40).

8. Qui si comprende quanto sia distante il nostro modo di vivere da quello del mondo, che loda, insegue e imita coloro che hanno potere e ricchezza, mentre emargina i poveri e li considera uno scarto e una vergogna. Le parole dell'Apostolo sono un invito a dare pienezza evangelica alla solidarietà con le membra più deboli e meno dotate del corpo di Cristo: «Se un membro soffre, tutte le membra soffrono insieme; e se un membro è onorato, tutte le membra gioiscono con lui» (1 Cor 12,26). Alla stessa stregua, nella Lettera ai Romani ci esorta: «Rallegratevi con quelli che sono nella gioia; piangete con quelli che sono nel pianto. Abbiate i medesimi sentimenti gli uni verso gli altri; non nutrite desideri di grandezza; volgetevi piuttosto a ciò che è umile» (12,15-16). Questa è la vocazione del discepolo di Cristo; l'ideale a cui tendere con costanza è assimilare sempre più in noi i «sentimenti di Cristo Gesù» (Fil 2,5).

9. Una parola di speranza diventa l'epilogo naturale a cui la fede indirizza. Spesso sono proprio i poveri a mettere in crisi la nostra indifferenza, figlia di una visione della vita troppo immanente e legata al presente. Il grido del povero è anche un grido di speranza con cui manifesta la certezza di essere liberato. La speranza fondata sull'amore di Dio che non abbandona chi si affida a Lui (cfr Rm8,31-39). Scriveva santa Teresa d'Avila nel suo *Cammino di perfezione*: «La povertà è un bene che racchiude in sé tutti i beni del mondo; ci assicura un gran dominio, intendo dire che ci rende padroni di tutti i beni terreni, dal momento che ce li fa disprezzare» (2, 5). E' nella misura in cui siamo capaci di discernere il vero bene che diventiamo ricchi davanti a Dio e saggi davanti a noi stessi e agli altri. E' proprio così: nella misura in cui si riesce a dare il giusto e vero senso alla ricchezza, si cresce in umanità e si diventa capaci di condivisione.

10. Invito i confratelli vescovi, i sacerdoti e in particolare i diaconi, a cui sono state imposte le mani per il servizio ai poveri (cfr At6,1-7), insieme alle persone consacrate e ai tanti laici e laiche che nelle parrocchie, nelle associazioni e nei movimenti rendono tangibile la risposta della Chiesa al grido dei poveri, a vivere questa *Giornata Mondiale* come un momento privilegiato di nuova evangelizzazione. I poveri ci evangelizzano, aiutandoci a scoprire ogni giorno la bellezza del Vangelo. Non lasciamo cadere nel vuoto questa opportunità di grazia. Sentiamoci tutti, in questo giorno, debitori nei loro confronti, perché tendendo reciprocamente le mani l'uno verso l'altro, si realizzi l'incontro salvifico che sostiene la fede, rende fattiva la carità e abilita la speranza a proseguire sicura nel cammino verso il Signore che viene.

Dal Vaticano, 13 giugno 2018

Memoria liturgica di S. Antonio da Padova

Francesco



LINEE GUIDA PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI A SUPPORTO DELLE PERSONE SENZA DIMORA

EDIZIONE 2018

Gruppo di Lavoro:

Area Emergenze Misericordie d'Italia
U.O. Protezione Sociale

Ufficio Progettazione Misericordie d'Italia

Confraternità della Misericordia di
Milano Sant' Ambrogio

INDICE:

Introduzione

Capitolo 1. Chi sono oggi le persone senza dimora: un quadro di insieme

Capitolo 2. Unità di strada: gli obiettivi di un servizio di prossimità

Capitolo 3. I VOLONTARI DI PROSSIMITA': le caratteristiche dei volontari che animano i Servizi di Strada.

Capitolo 4. Costituire l'unità di strada delle Misericordie

Capitolo 5. Le procedure del servizio di strada

ALLEGATI:

- DIARIO DI BORDO
- CENSIMENTO ASSISTITI
- SCHEDA SOCIALE DEGLI ASSISTITI
- REPORTISTICA ATTIVITA' UNITA' DI STRADA

INTRODUZIONE

Le presenti Linee Guida per le Unità di Strada a favore delle persone senza fissa dimora rappresentano un primo strumento di formazione e di lavoro per i volontari e gli operatori impegnati nel servizio di prossimità con le marginalità estreme.

L'obiettivo delle Linee è di:

- fornire alcune informazioni generali su questa tipologia di marginalità,
- fissare alcuni protocolli nelle azioni dell'unità,
- suggerire alcune attenzioni e metodologie corrette nell'impostazione della relazione
- standardizzare alcuni strumenti per la reportistica degli interventi effettuati.

In questo modo, le Linee ambiscono ad aiutare i volontari e gli operatori a garantire un servizio per quanto possibile uniforme, efficace e soprattutto centrato sull'attenzione e il rispetto assoluto per la persona incontrata.

Confederazione Nazionale delle Misericordie di Italia intende così affiancare tutte le confederate che affronteranno la delicata sfida della prima risposta ai bisogni di povertà estrema e cominciare con loro un percorso di standardizzazione degli interventi di prossimità nel tentativo di portare sollievo a storie di estrema sofferenza, strutturare percorsi di inclusione verso vgli ultimi e porre alcuni significativi gesti per favorire la crescita di una cultura della solidarietà e dell'accoglienza ed insieme.

Queste Linee Guida prendono origine dalla decennale esperienza di soccorso in condizioni di emergenza e di crisi e si ispirano non soltanto alle buone pratiche

attestate in questo campo, ma anche alle prime pionieristiche esperienze animate da alcune Misericordie sui territori.

La loro radice più profonda affonda poi negli otto secoli di uno stile di compassione profonda e di ascolto degli ultimi che le Misericordie di oggi ereditano, come il più grande dei tesori.

In particolare gli argomenti sviluppati in queste Linee guida definiscono:

- un quadro di riferimento sul tema dei senza dimora anche sulla base di un lavoro comune effettuato con la Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora – fiO.PSD;
- modelli e processi per la composizione delle Unità di Strada;
- metodi applicativi di intervento, allo scopo di fornire indicazioni concrete, pragmatiche, immediatamente applicabili, sia per i volontari sia per i Comitati locali



Capitolo 1

Chi sono oggi le persone senza dimora: un quadro di insieme

Non è facile definire in maniera omogeneo il fenomeno dei “senza dimora”.

Il punto di riferimento maggiormente condiviso è rappresentato dalla classificazione proposta da FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) e che viene definita classificazione ETHOS, una sigla inglese che possiamo tradurre come “Tipologia europea sulla condizione dei senza fissa dimora e sull'esclusione abitativa”.

Questa classificazione è stata adottata anche nelle recenti linee di indirizzo per il contrasto della grave marginalità adulta in Italia nonché nell'indagine ISTAT sui senza fissa dimora.

La classificazione è basata sull'elemento oggettivo di avere o meno a disposizione un alloggio e se sì, di che tipo, ma ricostruisce anche i processi che hanno portato all'esclusione abitativa.

Si individua così una griglia dove possono essere rintracciate 4 macro-categorie di povertà abitativa:

a) **senza tetto:** persone in strada o in sistemazioni di fortuna, in dormitori o strutture di accoglienza notturna;

b) **senza casa:** ospiti in strutture per senza dimora, immigrati, rifugiati, donne vittime di violenza, persone in attesa di essere dimesse da istituzioni, persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata;

c) **sistemazioni insicure:** persone che vivono in sistemazioni non garantite, a rischio di perdita dell'alloggio o a rischio di violenza domestica;

d) **sistemazioni inadeguate:** persone che vivono in alloggi impropri, in strutture non rispondenti agli standard abitativi comuni, in situazioni di estremo sovraffollamento.¹

In particolare, in queste Linee Guida ci si occuperà degli interventi a favore delle persone "senza tetto" che si trovano a vivere in strada o in sistemazioni di fortuna.

E' importante ricordare che la condizione di *homelessness* è un "fenomeno sociale complesso, dinamico e multiforme che non si esaurisce nella sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto

il profilo relazionale, emotivo ed affettivo."²

A livello teorico le persone senza dimora hanno gli stessi diritti degli altri cittadini ma la loro condizione impedisce l'esigibilità di tali diritti: diritto alla residenza, all'alloggio, alla salute e all'integrità fisica.

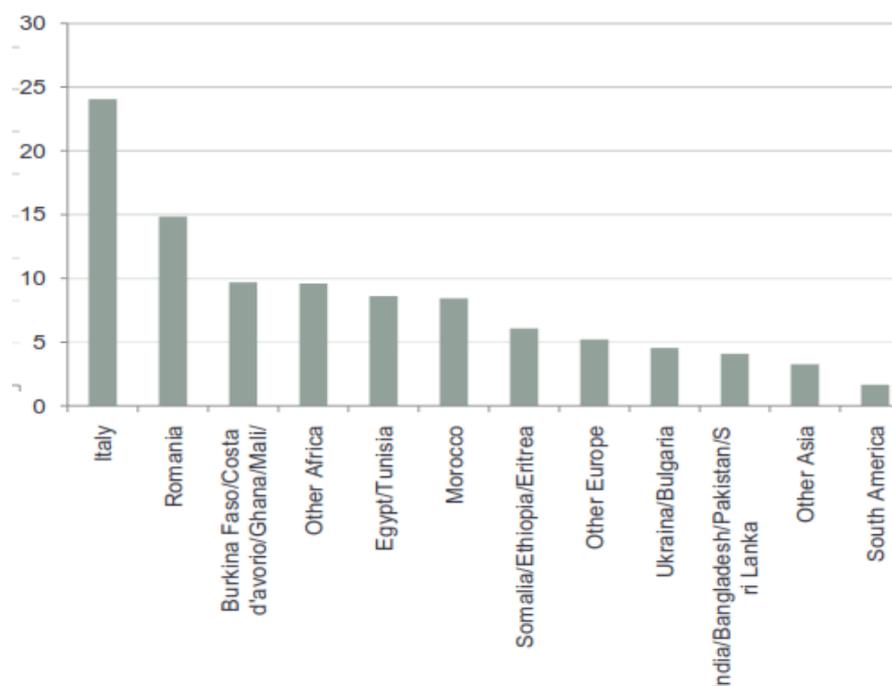
Suggeriamo come primo passaggio un'analisi del proprio territorio per capire meglio la composizione delle persone senza dimora che variano da anno in anno oltre che da luogo a luogo. Riportiamo ad esempio alcuni dati dell'ultimo censimento svoltosi a Milano a febbraio 2018 in collaborazione con l'Università Bocconi e la Fondazione Rodolfo de Benedetti. Persone senza dimora contate 2.608 di cui 587 in strada e 2021 in strutture di accoglienza (in quel periodo erano attivi tutti i dormitori notturni). Questo numero rappresenta lo 0,2% della popolazione cittadina. Riportiamo il confronto fra alcune grandi città:

Città che hanno svolto censimenti "Point-in-Time"	% senza dimora su popolazione	% senza dimora in strada	Anno rilevazione
<i>Italia</i>			
Milano	0.19%	23%	2018
Roma	0.12%	48%	2014
Torino	0.08%	38%	2011
<i>Europa</i>			
Barcelona	0.09%	60%	2013
Bruxelles	0.18%	17%	2010
Parigi	0.95%	14%	2018
Praga	0.26%	60%	2004
<i>USA</i>			
Chicago	0.25%	30%	2015
Los Angeles	0.72%	75%	2016
New York	0.75%	5%	2015
Philadelphia	0.38%	11%	2015
San Francisco	0.78%	52%	2015
Washington	1.09%	7%	2015
<i>Canada</i>			
Montreal	0.15%	17%	2015
Toronto	0.16%	10%	2013

Si può notare come la popolazione dei senza dimora sia prevalentemente costituita da maschi. Riportiamo inoltre la provenienza delle persone senza dimora (censimento 2013).

Censimento	Strada*		Dormitori	
	2018	2013	2018	2013
Donne	6%	9%	17%	14%
Stranieri	n/a	83%	73%	76%
Meno di 35 anni	32%	25%	32%	39%

(*): caratteristiche demografiche rilevate solo se visibili



Oltre a comprendere la composizione della popolazione dei senza dimora (sesso, età, provenienza, ecc.) occorre sottolineare come alla base ci sia una perdita delle relazioni sociali. L'idea romantica del senza dimora che sceglie di lasciare la vita "normale" è rarissima. Spesso vi sono eventi traumatici che portano alla condizione di senza dimora (perdita del lavoro, separazioni familiari, allontanamento dalla rete di amici). Ogni gruppo di popolazione presenta un problema differente, da affrontarsi eventualmente in una struttura ad esso dedicata:

- ⇒ Gli irregolari presentano problemi rispetto all'accesso ad alcuni servizi sanitari essenziali, causa possibile perdita di requisiti di soggiorno;
- ⇒ Le donne hanno alle spalle diverse storie legate ad abusi o problematiche familiari e la loro permanenza in strada è spesso connessa a violenze, stigma sociale, prostituzione..
- ⇒ I giovani, privi di riferimenti familiari, sociali e lavorativi, spesso hanno attraversato percorsi di tossicodipendenza;
- ⇒ Gli over 65 sono affetti più spesso da vulnerabilità mentale e disturbi psichici.

In generale associata alla condizione di senza dimora spesso poi ci sono problemi di dipendenze (alcol, droga) o problemi psicologici e psichiatrici.

Alcune persone non si rivolgono a strutture come mense, dormitori perché temono di essere controllati, registrati e che magari i propri familiari possano sapere della loro condizione.

L'unità di strada è il primo anello di una catena più lunga e complessa. Non si pensa di risolvere il problema avvicinando le persone e dando loro una merendina. L'idea è quella di creare un contatto.

Ma è fondamentale per permettere alle persone di poter accedere ai vari servizi che esistono. Il recupero e il ritorno alla vita e alle regole sociali è un lungo percorso, difficile e fatto di molti passaggi. Queste persone dovranno imparare da zero a vivere nella società a gestire il loro denaro, un lavoro, riprendere in mano la loro vita attraverso aiuti e sostegni professionali, come fosse un percorso di riabilitazione motoria dopo un incidente o un intervento. Il volontario non deve pensare di poterli cambiare o rieducare attraverso le attività di volontariato.

Questo percorso e ritorno alla vita è più facile per le persone che vivono in strada da poco tempo. Mentre è più lungo e difficile per le persone che vivono in strada da più di due anni.

¹La ricerca nazionale sulle condizioni dei senza dimora in Italia, ISTA, 2014

²Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta in Italia, ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015

Capitolo 2

Unità di strada: gli obiettivi di un servizio di prossimità

L'intervento delle Unità di strada per i senza dimora rientra in un quadro di azioni più complesso e contribuisce all'obiettivo generale di:

- ⇒ praticare percorsi progressivi ed individualizzati di inclusione delle persone più vulnerabili;
- ⇒ contribuire alla crescita di una cultura della solidarietà e dell'inclusione.

Considerando la multidimensionalità del disagio delle persone senza dimora, gli interventi volti al loro accompagnamento sono particolarmente complessi e si compongono di azioni molteplici e che coinvolgono attori diversi e chiamano in gioco diverse competenze.

All'unità di strada è affidato spesso il primo anello, il più incerto e il meno standardizzato, della catena di aiuto.

Si tratta di un servizio di "prossimità", al quale vengono affidati alcuni obiettivi specifici:

1. **FARSI PROSSIMI:** stabilire un contatto
2. **RISPONDERE:** offrire una prima risposta ai bisogni essenziali
3. **CURARE:** offrire una prima assistenza sanitaria
4. **COSTRUIRE PONTI:** orientare le persone e collegarle ai Servizi
5. **ESSERE SENTINELLE:** approfondire i percorsi individuali dei senza dimora e contribuire a costruire percorsi personalizzati di uscita dalla strada.

Primo obiettivo:

FARSI PROSSIMI: stabilire un contatto

Spesso le persone senza dimora vivono in una condizione di isolamento e di esclusione assoluta dalla comunità.

Il perdurare della vita in strada espone le persone a gravi rischi e provoca gravi danni non solo sotto il profilo sanitario, ma anche di capacità sociale.

La persona che vive in strada è spesso vulnerabile, vive l'insicurezza, la precarietà e la diffidenza.

L'operatore di strada può essere colui che stabilisce il primo contatto e diventare anche un interlocutore privilegiato.

- ◇ Sii disponibile ad operare in situazioni di incertezza e molto diverse tra loro, difficilmente standardizzabili.
- ◇ Poni attenzione al tuo stile relazionale, rispettando la persona che stai avvicinando senza invadenza, cercando di sviluppare da subito gentilezza, empatia, pazienza e ponendoti in un atteggiamento di disponibilità ed ascolto.
- ◇ In generale le persone senza dimora hanno una diversa percezione e diverso modo di ragionare. Non possiamo pensare di approcciare usando sempre e solo ragione e buon senso "comune". Spesso non capiscono che stare al freddo sia peggio che stare al caldo se costretti a seguire le regole di un dormitorio. Più una persona passa il tempo in strada , da solo , e lontano dalle regole e dalle convenzioni sociali, più è difficile farlo tornare alla vita che consideriamo normale.

Secondo obiettivo:

RISPONDERE: offrire una prima risposta ai bisogni essenziali

La vita in strada sottopone le persone ad un continuo stato di deprivazione anche rispetto ai bisogni definiti primari, quelli indispensabili per assicurare la sopravvivenza, a partire da quelli basici come il bere, mangiare, dormire.

Obiettivo del servizio di Strada è quello di offrire risposte immediate a questi bisogni, nel tentativo di alleviare il disagio e contribuire a impostare percorsi di risposta più adeguata nel medio periodo.

- Fornisci alcuni beni essenziali: primi generi alimentari, coperte, bevande calde...
- Indirizza le persone verso i servizi di risposta al disagio estremo come le mense, i dormitori, le docce.

Terzo obiettivo:

CURARE: offrire una prima assistenza sanitaria

L'OMS definisce la salute come uno "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia"

Il vivere senza casa (homelessness) nuoce gravemente al benessere fisico, psichico e sociale della persona.

La speranza di vita media delle persone che vivono in strada è molto più bassa di quella media e molto più alta è l'esposizione a fattori di rischio nocivi per la salute,

l'esposizione a traumi, incidenti, violenze, un'alta prevalenza di patologie e debilitazione spesso cronica: problemi fisici, disturbi correlati ad abuso di sostanze, disturbi psichici.

A questo si associa un insufficiente accesso all'assistenza sanitaria o un ricorrente e scorretto accesso ai soli servizi di Pronto Soccorso.

Le Misericordie hanno come obiettivo statutario l'assistenza alla persona sia sociale che sanitaria, è dunque particolarmente importante prestare attenzione all'aspetto del sollievo e del primo soccorso nello svolgere il Servizio di Strada.

- Porta sempre uno zaino di primo soccorso, in modo da poter prestare un primo aiuto a chi ne dovesse aver bisogno,
- Se possibile, componi la squadra dell'Unità di strada anche con personale sanitario,
- Aiuta le persone a stabilire un contatto con i servizi sanitari, gli ambulatori gratuiti, ma soprattutto il servizio sanitario nazionale dove è possibile operare una diagnosi accurata e un'adeguata cura.

Quarto obiettivo:

COSTRUIRE PONTI: orientare le persone e collegarle ai Servizi

I volontari delle Unità di Strada possono diventare un vero e proprio ponte con il sistema di servizi sociale e sanitario.

E' importante ricordare che il servizio di assistenza e di primo contatto che viene fornito attraverso l'unità di Strada non può esaurire da solo la cura e l'accompagnamento delle persone in grave marginalità.

L'obiettivo ultimo del servizio è quello di facilitare la piena inclusione. L'esercizio dei diritti e la promozione umana di ogni persona incontrata.

Per questo è particolarmente importante svolgere un'azione di informazione e di collegamento, ove possibile, con la rete dei servizi, con lo scopo di facilitare una presa in carico olistica, multidisciplinare, continuativa nel tempo e complessa.

- Fornisci le informazioni di base per facilitare l'accesso ai servizi, anche grazie ad una dotazione di semplici depliant multilingue che illustrano servizi di base,
- Se possibile, facilita l'accesso ai servizi anche mediante un accompagnamento e sollecita le persone ad accedervi,
- Rispetta comunque sempre la scelta delle persone che incontri, anche qualora ci fossero resistenze ad un contatto.

Quinto obiettivo:

ESSERE SENTINELLE: approfondire i percorsi individuali dei senza dimora e contribuire a costruire percorsi personalizzati di uscita dalla strada.

Le ultime ricerche chiariscono quanto siano diverse le storie e i vissuti delle persone che vivono in strada.

Il significato del Servizio dell'unità di Strada diventa tanto più profondo quanto più è in grado di ascoltare e monitorare le storie delle persone e fungere da collegamento con una rete di servizi.

Al di là del "che cosa" offre l'Unità di Strada, è fondamentale "come" lo offre: per conoscere meglio il disagio nascosto, riallacciarlo con la comunità ed il territorio e contribuire a individuare percorsi di presa in carico individuale ed efficace.

Disponiti a comprendere le storie di chi incontri ed i bisogni più profondi, al di là di quelli più evidenti e essenziali per la sopravvivenza.

L'Unità può giocare un ruolo di "facilitazione" e "mediazione" tra la persona senza dimora e la rete dei servizi: informando, ma anche raccogliendo informazioni e monitorando situazioni.

L'unità di strada non ha la bacchetta magica per risolvere la situazione delle persone senza dimora ed in parte può dare un senso di impotenza e inutilità di questo servizio. Occorre invece sottolineare come anche il semplice passaggio senza magari riuscire a stabilire un contatto con la persona in strada costituisce già un importante monitoraggio ed un segnale di attenzione e considerazione per la persona senza dimora.

A questa funzione molto semplice, si riesce poi ad aggiungere il supporto con alcuni generi primari dove però occorre anche considerare che la funzione dell'unità di strada non è rifare il guardaroba (esiste anche un "mercato" dei sacchi a pelo tra senza dimora o ci sono richieste "esagerate" del tipo una camicia di un certo tipo...).

Occorre certamente fornire materiale essenziale, se fa molto freddo, una coperta in più può essere utile, ma per altre richieste è bene che si rivolgano a strutture preposte (molti guardaroba assieme al vestiario hanno anche le docce) perché costituisce un avvicinamento ai servizi da parte della persona e di cura verso di se. Tutte queste scelte è bene che sia definite e condivise dalle diverse squadre, non che una sera vengano promesse nuove calze ed un'altra sera negate.

Spesso il the e la merendina non sono essenziali per nutrire la persona, ma servono come contatto ed avvicinamento per poter far quattro chiacchiere e poter quindi approfondire la situazione e le necessità della persona, mantenendo quella socialità che la persona difficilmente vive, per gettare le basi di un recupero che è molto lungo.

Capitolo 3

VOLONTARI DI PROSSIMITA': le caratteristiche dei volontari che animano Servizi di Strada.

Nelle Linee Guida per il Contrasto alla Grave Marginalità Adulta si legge:

" (Il servizio di strada) presuppone che l'operatore di strada abbia una disponibilità molto alta al lavoro in situazioni di incertezza (in senso metaforico al lavoro "senza protezione"), quindi sperimentale in ordine al ruolo, alla professionalità, allo stile relazionale, alle attese. Nei luoghi dove la gente vive e dove si generano le condizioni di disagio e di sofferenza, l'operatore di strada può inserirsi come "interlocutore privilegiato", negoziatore che ascolta, ricerca, accoglie, ma anche informa, fornisce gli strumenti, accompagna e sviluppa varie risposte sociali."

Per svolgere un servizio adeguato nelle Unità di Strada occorrono una formazione specifica e permanente rispetto alle relazioni di aiuto che possono svilupparsi in questo contesto e capaci di un approccio problematico e multidisciplinare, in grado di cogliere la multiproblematicità delle storie che si incontrano.

Il volontario che opera nelle Unità di Strada sarà dunque un socio attivo della Misericordia, adeguatamente formato all'intervento che va a svolgere, con un'alta motivazione per il lavoro in un contesto di strada e con persone in situazione di grave marginalità ed esclusione.

Proprio lo "stile" dei volontari che prestano servizio in strada può divenire l'elemento determinante per costruire i primi passi per un insieme di risposte che mirano ad allontanare le persone dalla strada e a favorire la loro piena inclusione.

Per i volontari deve essere dunque chiaro che il senso ultimo della loro azione non si esaurisce nel fornire il sollievo immediato ai danni del vivere in strada.

Si tratta piuttosto di imbastire un aggancio e seminare una fiducia che consenta di facilitare un percorso lungo e continuato di inserimento sociale.

Possono essere identificate delle aree prioritarie di capacità necessarie ai volontari che svolgono il servizio nell'Unità di strada.

A) capacità di riconoscere i reali bisogni.

Davanti agli occhi dei volontari stanno non solo i bisogni più evidenti delle persone, ma anche il loro bisogno di essere riconosciute, accolte, rispettate.

Lì, il volontariato è animato dal pieno riconoscimento della dignità di ogni persona e dalla solidarietà verso gli ultimi.

B) capacità di sviluppare uno sguardo responsabile e strategico

Il volontario dell'Unità di Strada presta il suo servizio in maniera responsabile: attenendosi alle istruzioni, confrontandosi con il gruppo e tenendo fede agli impegni presi. Non delega la propria azione.

Dall'altra parte, è in grado di cogliere la complessità dei problemi e di accettare di non poterli risolvere interamente e da solo. Sente dunque la necessità ed opera concretamente per la creazione di reti di aiuto.

C) competenze relazionali

Il volontario è in grado di agire con rispetto, pazienza, empatia. E' anche capace di stabilire il confine necessario a garantire un adeguato distanziamento emotivo ed affettivo da chi si cura.

E' disponibile a lavorare in squadra, a riconoscere i propri limiti e a gestire la frustrazione e il senso di impotenza.

D) capacità di stare in collegamento

Il volontario dell'Unità di Strada presta un servizio gratuito e non professionale. E' quindi disponibile e preparato a stare in collegamento con la rete degli operatori sociali e sanitari che possono spendere competenze professionali nell'ambito dei loro ruoli e dei loro servizi a beneficio di quanti si incontra.



Capitolo 4

COSTITUIRE L'UNITA' DI STRADA DELLE MISERICORDIE

Volendo indicare degli standard per la costituzione di un'unità di strada nelle Misericordie, possiamo indicare quanto segue.

A) impostazione del servizio

- Valutazione delle risorse disponibili

Il servizio si avvale di operatori volontari. Prima di iniziarlo, è dunque necessario che la Misericordia valuti attentamente e realisticamente le risorse che ha a disposizione per le esigenze del territorio.

- Presa di contatto con le Istituzioni e gli Organismi presenti sul territorio, partecipando (se esiste) o costituendo un Tavolo di Lavoro sulla grave marginalità.

Questo spazio consentirà di impostare davvero una rete di risposte per la presa in carico delle persone incontrate, in una logica di filiera.

- Conoscenza del territorio e della presenza delle persone senza dimora, che permetta di raggiungerle e seguirle nel tempo.

- Programmazione del servizio di strada secondo un criterio di continuità e di regolarità delle uscite (settimanali, mensili...).

Risulta importante concordare alcuni metodi e "regole" di intervento tra diverse unità di strada. Se ci sono delle mense sul territorio è magari inutile distribuire panini, quindi occorre concordare alcune prassi comuni per evitare una

deleteria competizione a chi è più generoso, senza un reale effetto positivo verso la persona.

B) requisiti dei volontari

- essere già un confratello attivo delle Misericordie;
- aver maturato esperienza di servizio attivo nelle Misericordie;
- dimostrare disponibilità all'ascolto e alla relazione di aiuto attraverso un colloquio attitudinale;
- avere tempo disponibile in base alle esigenze del servizio, la formazione richiesta e l'organizzazione del gruppo.

C) percorso di formazione

Per avviare l'attività è opportuno fornire una prima formazione attorno a:

- conoscenza generica del fenomeno e delle caratteristiche dei senza dimora,
- approfondimento specifico della relazione di aiuto con le persone in stato di grave marginalità
- elementi di lavoro di squadra
- informazione sulla rete dei servizi per la risposta alla grave marginalità sui territori.
- metodologia di intervento definita, cosa poter "promettere" cosa invece evitare per non illudere la persona.

D) organizzazione della squadra

- Si compone una squadra di minimo tre membri fino ad un massimo di cinque,
- La composizione prevede la presenza di persone di entrambi i sessi,

- Deve essere sempre presente un autista che è il responsabile del mezzo per tutta la durata del servizio (prima di partire, durante la guida, alla riconsegna),
- Il responsabile del servizio nomina un Responsabile del Giro ad ogni uscita della squadra.
- Se possibile, si prevede la presenza di un operatore sanitario. (Nel caso non fosse possibile si può inserire una breve guida in grado di aiutare il volontario non sanitario a fare una valutazione primaria o a comunicare in modo corretto con la centrale operativa di competenza in caso di emergenza).

E) Strutturazione di un sistema di comunicazione interna

Si predispone un sistema di comunicazione interna ovvero un insieme di materiali per facilitare l'attività e la raccolta di dati e informazioni.

a. *Manualistica*

- linee guida per il volontario;
- materiale informativo (volantini, depliant, ecc..) da distribuire alle persone senza dimora riguardo la rete dei servizi (dormitori, mense, distribuzioni viveri, ambulatori, bagni pubblici, docce, ecc..., segretariato sociale, ecc..),
- frasario linguistico delle lingue maggiormente parlate tra le persone senza dimora del territorio;
- modulo di censimento delle persone senza dimora (per mappare le zone dove attivare l'intervento)
- modulo aggiornamento itinerario (da condividere tra le squadre per agevolare lo svolgimento del servizio)

b. *Reportistica*

- diario di bordo: da compilare durante lo svolgimento del servizio,
- report di intervento: da compilare al rientro in sede da parte del responsabile del servizio,
- modulo di monitoraggio,
- scheda sociale di ogni utente.

Capitolo 5

LE PROCEDURE DELL'UNITÀ DI STRADA

Il servizio dell'Unità di strada non si esaurisce nell'intervento diretto, ma prevede alcune operazioni di preparazione e di restituzione che ne costituiscono parte integrante e devono essere svolte con regolarità. Nello stabile una procedura, possiamo individuare le seguenti fasi:



FASE 1 – PREPARAZIONE

Dove: presso la sede

Quando: almeno 30 minuti prima di uscire e comunque con un tempo compatibile alla preparazione del materiale

Chi: la squadra

Cosa:

- Tutti i volontari della squadra indossano la divisa unica Misericordie.

- Il Responsabile del Servizio ha nominato un Responsabile del turno, tra coloro che hanno partecipato alle ultime due riunioni della squadra in modo da essere aggiornato sulle attività, che ha i seguenti compiti:
 - compilare il diario di bordo durante il giro,
 - prendere le decisioni necessarie per lo svolgimento del servizio,
 - scrivere il report finale,
 - contattare il responsabile dell'attività in caso di dubbi o problemi,
 - fungere da riferimento in caso di intervento delle Forze dell'Ordine e/o del pronto intervento sanitario.
- Si leggono i rapporti dei due Servizi precedenti e si evidenziano eventuali segnalazioni necessità, osservazioni rilevate...
- Si prepara il materiale necessario, tra cui:
 - zaino primo soccorso, all'interno c'è il necessario per medicare piccole ferite e ustioni non gravi, fronteggiare leggere ipotermie e malori, nonché il necessario per una rianimazione cardio-polmonare,
 - materiale informativo, depliant, volantino ed altro relativo ai servizi per l'accompagnamento delle gravi marginalità,
 - beni da distribuire: alimenti confezionati o donati (in questo caso è necessario il più assoluto rispetto delle norme igienico-sanitarie per la raccolta, la conservazione e la distribuzione), bibite calde (preparate in appositi thermos), coperte, etc,
 - quanto segnalato nella precedente reportistica (prodotti per igiene, vestiario, ecc...)
- Preparazione dell'automezzo che trasporterà la squadra ed il materiale necessario.

FASE 2: L'ATTIVITA' IN STRADA

Dove: Si rispetta un tracciato prestabilito a orari fissi:, in modo che la presenza dell'Unità sia prevedibile e riconosciuta.

Quando: si definisce una cadenza regolare del servizio.

Chi: la squadra coordinata dal Responsabile del Giro.

Cosa: Si stabilisce un contatto e una prima relazione con le persone senza dimora. L'azione di aiuto dell'Unità di strada si articola in

a) momento dell'arrivo:

- si verifica la sicurezza della situazione (attenzione, ci sono persone in strada che subiscono aggressioni e sono molto diffidenti verso chi si avvicina, ulteriore importanza nel presentarsi in divisa. Ci sono situazioni magari di liti tra persone senza dimora magari in stato di alterazione dovuta ad abuso alcolico dove se occorre chiamiamo la pubblica sicurezza, ma non ci avviciniamo),
- si rispetta una linea comune,
- si agisce sempre in coppia o in gruppo,
- non ci si allontana da soli.

b) momento del colloquio con i beneficiari del servizio:

- ci si presenta e ci si qualifica,
- ci si avvicina, rispettando lo spazio dell'altro e ci si allontana se non desiderati,
- ci si pone fisicamente in una condizione di parità, inginocchiandosi se necessario,
- non si usano guanti (se non per medicazioni o altri contatti potenzialmente a rischio contagio,
- non si svegliano le persone che stanno dormendo, lasciando comunque un segno del passaggio (beni, generi di conforto...),

- si forniscono alimenti e generi di primo conforto, se graditi o richiesti,
- si stabilisce un dialogo, con domande aperte, con discrezione,
- si presta un soccorso, se necessario.

c) dopo il colloquio

- si compila il diario di bordo
- si annotano alcune informazioni sulla scheda sociale

FASE 3: POST – INTERVENTO

Dove: sede

Quando: alla chiusura del servizio in strada.

Chi: la squadra coordinata dal responsabile del giro.

Cosa:

- riordino del materiale,
- redazione del report da parte del responsabile del giro,
- si fa un breve *debriefing* del servizio, condividendo osservazioni, valutazioni ed individuando eventuali criticità. Se si sono verificati episodi particolarmente gravi, si chiede una riunione complessiva del Servizio per condividere.

Importante quindi lo scambio di informazioni sia all'interno della squadra, sia soprattutto fra le diverse squadre. Se ci si è accordati a portare delle calze ad una persona, non è importante che sia la stessa persona a consegnarle, ma può essere un'altra squadra che ha presente il percorso fatto con quella persona e magari l'accordo delle calze se la persona è andata a fare una certa visita medica.

Può essere consigliato fare delle riunioni periodiche tra capisquadra o comunque le persone impegnate in questo servizio per confrontarsi sia su determinate procedure sia per valutare alcuni casi particolari ed un percorso ipotizzato per questi.

PER SUPPORTO O INFORMAZIONI:

unitadistrada@misericordie.org

