

# Accompagnare vite fragili nella città

## **Il servizio sociale a bassa soglia del Comune di Bologna**

di  
**Monica Brandoli**  
**Daniela Ghinello**  
**Giovanna Esena**

Il regolamento in materia di servizi sociali estende l'accesso alle prestazioni sociali anche a chi, pur non residente ma temporaneamente presente sul territorio, presenti un «bisogno indifferibile e urgente». Poiché questa casistica comprende vite fragili che spesso, per il loro nomadismo urbano, non appartengono a nessun quartiere, può essere utile che una città vi dedichi un servizio sociale a bassa soglia. Ciò permette di alleviare i servizi di quartiere, oggi alle prese con le difficoltà dei residenti, ma soprattutto di fare un accompagnamento dedicato con queste vite smarrite. Vite segnate sì da pesanti difficoltà, ma non per questo irrimediabilmente chiuse a un futuro.

**D**a sempre Bologna ha fama di città accogliente. Ancora nel 2012 ha guadagnato il terzo posto nella ricerca de «Il Sole 24 ore» sulla *Qualità della vita nelle province italiane*. Si capisce così perché le persone più vulnerabili – quelle che versano in condizioni socio-economiche di disagio estremo, prive di situazione abitativa, con uno stato di salute precario – giungano a Bologna e qui si stanzino per periodi anche medio-lunghi, alla ricerca di migliori condizioni di vita.

## **Bologna, crocevia di vite fragili**

La presenza di non residenti a vario titolo è da sempre caratteristica della città che, pur avendo una popolazione ridotta, ha caratteristiche di area metropolitana. E questo per la presenza della stazione centrale, collocata in un punto strategico della rete ferroviaria e frequentata in media da 159mila viaggiatori al giorno (58 milioni all'anno), e dell'Alma Mater Studiorum, la più antica università del mondo occidentale, che ospita oltre 80mila studenti all'anno.

### **Dopo la riforma dei servizi sociali cittadini**

Nel settembre 2008 il welfare bolognese ha visto concretizzarsi il processo di decentramento dei servizi sociali, con deleghe ai quartieri <sup>(1)</sup> su tutti gli ambiti di intervento,

popolazione adulta compresa. Se da un lato il decentramento ha favorito la prossimità ai problemi del territorio <sup>(2)</sup>, dall'altro ha però fatto emergere le difficoltà dei servizi sociali di quartiere ad impattare con i «bisogni urgenti e indifferibili» dei non residenti <sup>(3)</sup>. Si tratta di persone all'estremo margine della società, che spesso vivono in strada e hanno un'esclusione grave.

Ciò ha provocato in quel periodo le critiche dell'associazionismo che, occupandosi indifferentemente di residenti e non, non trovava più interlocuzione al suo desiderio di rete e di risposta efficace e immediata. Critiche culminate nel febbraio 2011, allorché in Piazza Maggiore sorsero le tende di protesta.

A quel punto il Comune ha deciso di avviare il progetto PAPES (Progetto di assistenza per persone in emergenza sociale) stabilizzando il dormitorio dedicato ai non residenti. Il seme del dialogo era piantato. Da quel seme è nata l'ideazione di un nuovo servizio sociale: lo STRAMBO (acronimo di «servizio sociale che trova risorse e accompagnamenti molteplici a Bologna»), aperto nel maggio 2012.

### **Il rischio di abbandonare i non residenti**

STRAMBO è un servizio sociale a bassa soglia pensato per tutti gli adulti che, *non residenti o temporaneamente presenti in città*, esprimono «bisogni indifferibili e urgenti» che vanno presi in carico con una

\* Questo articolo, che racconta come una città può attrezzarsi per rispondere alle vite fragili che la attraversano, si riconnette al percorso dell'inchiesta, dedicato a capire come oggi si possano affrontare le sofferenze urbane.

1 | I «quartieri» sono le circoscrizioni di decentramento in cui è suddivisa la città. Ai quartieri sono delegate, tra le altre, le funzioni in materia di servizi sociali (minori e famiglie, disabili, adulti e anziani).

2 | Dal 2008 i servizi sociali di quartiere hanno sempre più incontrato adulti residenti spiazzati dalla crisi

economica, persone che mai prima di allora si erano rivolte a un servizio sociale. Inoltre hanno sviluppato progetti assistenziali più attenti all'equità tra fasce d'età della popolazione (prima del decentramento nei servizi ci si occupava quasi esclusivamente della popolazione anziana).

3 | Il regolamento generale in materia di servizi sociali (in ottemperanza alla L 328/2000 e alla LR 2/2003) estende l'accesso alle prestazioni sociali anche a chi, pur non residente ma temporaneamente presente sul territorio, presenti un bisogno indifferibile e urgente.

certa velocità <sup>(4)</sup>. La casistica «bisogni indifferibili e urgenti» comprende situazioni di vario tipo:

- persone fragili, che hanno subito violenza (fisica o psichica) e non possono o non vogliono tornare al luogo di residenza;
- persone dimesse dall'ospedale che devono fare una convalescenza, ma non hanno una casa;
- persone che hanno problemi sanitari in atto o una complessità multifattoriale tale per cui si ravvede la necessità di una protezione dalla vita di strada per un periodo sufficiente ad alleviare la gravosità della situazione.

Queste persone costituiscono il «sommerso» della città. Sporadicamente accedono ai servizi sociali di quartiere (con difficoltà, non avendo la residenza) ed entrano in contatto con la rete dei servizi cittadini solo in occasioni puntuali, quali il «piano freddo», per seguire trattamenti farmacoterapici per la tossicodipendenza, in momenti di particolari acuzie sanitarie o psichiatriche, o intercettati dai servizi di prossimità, dal PRIS (Pronto intervento sociale) o dal volontariato.

## Proteggere, ma anche accompagnare

Di fronte a queste persone che manifestano bisogni di emergenza, l'obiettivo primario è certamente la salvaguardia della vita, il contenimento delle situazioni di crisi e dei rischi a cui espone il vivere in strada. È dunque indispensabile un servizio in grado di

accogliere questa popolazione che vive situazioni di degrado fisico e psicologico e spesso rimane nascosta o non vista nelle pieghe della città.

Ma la funzione principale di un servizio sociale a bassa soglia (STRAMBO è anche noto tra gli operatori come SBS: servizio sociale a bassa soglia) non è solo mettere in protezione la persona, risolvere l'urgenza, ma anche valutare la situazione e capire, insieme alla persona, quale sviluppo sia possibile costruirne. Questa funzione esclude quindi il semplice soddisfacimento del bisogno indifferibile e urgente.

Abbiamo infatti visto che essere accoglienti a prescindere, senza considerare la persona che si ha davanti (la sua storia, le sue risorse, i suoi desideri), fa desistere dal dare servizi che siano realmente di aiuto. Rischia cioè di cronicizzare la persona nel suo stato di marginalità. Anche perché qui parliamo di adulti, quindi una fascia potenzialmente in grado di «camminare con le proprie gambe».

### BOX DOVE HA CASA STRAMBO

Lo STRAMBO ha «casa» vicino al centro e a uno degli ospedali cittadini maggiormente frequentati dalle persone che vivono in strada. Ha un orario di apertura al pubblico quotidiano, prevalentemente nelle ore mattutine, con la possibilità di effettuare colloqui su appuntamento anche oltre l'orario di apertura, mediamente nelle 24 ore successive. L'équipe del servizio è composta da quattro assistenti sociali a tempo pieno (di cui una con funzioni di coordinamento), un educatore sociale a tempo pieno (con conoscenza della lingua araba) e un operatore sociale per l'accoglienza.

4 | L'indifferibilità e urgenza del bisogno è l'unica possibilità per i Comuni di accogliere le persone che non sono residenti. La legge prevede infatti che ognuno abbia il diritto e il dovere di richiedere le prestazioni sociali nel proprio comune di residenza. A differenza che in sanità, dove esiste il meccanismo della compensazione diretta (una prestazione sanitaria richiesta da

un cittadino bolognese fuori regione viene poi pagata dall'AUSL di Bologna all'azienda sanitaria che l'ha effettuata), nel sociale non funziona così. I servizi sociali di un altro Comune possono accogliere se il bisogno della persona non residente presenta una acuzie. Cessata l'acuzie, la persona va accompagnata al proprio luogo di appartenenza

Allo STRAMBO si accede direttamente o per invio di altri servizi territoriali, pubblici e non, dislocati sul territorio. Il servizio è stato assegnato tramite appalto ad una ONLUS che ha gestito altri servizi di bassa soglia a Bologna (un dormitorio comunale per bisogni indifferibili e urgenti dedicato ai non residenti, una mensa radicata nel tessuto cittadino dagli anni '50, un centro d'ascolto autonomo).

## Come lavora un servizio sociale di bassa soglia?

Una volta che l'assistente sociale valuti il bisogno della persona come indifferibile e urgente (condizioni sanitarie o personali di particolare fragilità), si cerca anzitutto di risolvere l'urgenza, dando una risposta di accoglienza.

### Risolvere l'urgenza

Generalmente, si offrono alla persona 15 giorni in dormitorio <sup>(5)</sup>. In quest'arco temporale il servizio vede la persona *n* volte (mediamente si fanno 2-3 colloqui) e cerca di fare una valutazione stringente della sua situazione.

Non tutti chiedono il posto letto (nell'arco del 2013, su un totale di 577 persone accolte, meno di un terzo è stato inserito in dormitorio). Alcuni chiedono cose minime: il pasto, la possibilità di farsi una doccia, di cambiarsi i vestiti, a volte i biglietti del treno per poter raggiungere un'altra città.

La rete delle risorse attivabili in tempo reale dagli operatori di STRAMBO è la seguente:

- 25 posti al mese alla mensa dell'Antoniano;
- inserimento nei dormitori di emergenza della città <sup>(6)</sup>;
- accompagnamenti finalizzati alla facilitazione della presa in carico o, semplicemente, della conoscenza, da parte di altri servizi specialistici;

- affiancamento, sostegno e accompagnamenti delle persone al fine di svolgere alcune pratiche burocratiche (accompagnamenti in posta, in banca, all'INPS, al patronato, ecc.).

### Risvegliare le trame di vita

Con tutte le persone si cerca di fare un lavoro accurato. Si privilegia la relazione: una relazione basata sul recupero della loro storia e che tiene conto dei vincoli e delle possibilità in essa inscritte. La presa in carico è limitata al tempo necessario a costruire un percorso che non sia meramente assistenziale, ma il più possibile progettuale. Si cerca di rimettere in moto dinamiche evolutive nei percorsi di vita. Di riallacciare i fili spezzati delle loro vite (reti sociali, familiari, amicali), scongiurando il rischio di lasciarle «parcheggiate» in circuiti assistenziali senza sbocchi.

A tal fine si prendono contatti con il comune di appartenenza e i suoi servizi perché prendano in carico la persona. Ciò può avvenire in due modi: chiedendo il pagamento delle prestazioni offerte dal Comune di Bologna, nel caso la persona non voglia rientrare; riaccompagnandola al proprio territorio, nel caso intenda farvi ritorno e il comune si renda disponibile a mettere in pratica azioni di protezione.

Forse queste possono apparire affermazioni scontate, ma non è così. Spesso, di fronte a persone in grave marginalità, si tende a dare una risposta emergenziale. Abbiamo visto in questi anni come i percorsi di marginalizzazione polarizzino le persone (e lo stesso sistema dell'aiuto) sul soddisfacimento dei bisogni primari, ma in questo modo rischiano di anestetizzare le trame di vita. Quanto siamo in grado di risvegliarle?

5 | A Bologna ci sono due dormitori di emergenza, che non richiedono la residenza come criterio di ac-

cesso. Inoltre da luglio 2013 è attivo un dormitorio per persone che presentano bisogni sanitari.

Quanto ci dedichiamo a costruire connessioni che aprano possibilità, anche piccole, in vite segnate da pesanti difficoltà, ma non per questo irrimediabilmente chiuse a un futuro?

## Quali situazioni incontriamo?

Bologna è un crocevia di storie di marginalità. Fallimenti di percorsi migratori, disagio psichico, assenza di casa o di lavoro, malattia, fuga da violenze sono le cause di tante derive esistenziali.

### Esistenze alla deriva

Alcune storie incontrate dagli operatori di STRAMBO aiutano a visualizzare i profili dei destinatari del servizio sociale a bassa soglia.

#### **Maria, inaspettatamente riaccolta dal comune di nascita**

Maria è una donna di 55 anni. A ottobre scorso arriva al servizio chiedendoci un paio di giorni di posto letto in attesa di raggiungere Milano. La inseriamo in dormitorio e intanto provendiamo a farle il biglietto del treno. Ma il giorno dopo Maria è colpita da ictus.

Durante il ricovero proviamo a risalire alla sua residenza. Invano, sembra non averla. Riusciamo però a risalire al comune di nascita. La legge anagrafica prevede infatti che, in assenza della residenza, faccia fede il luogo di nascita. Al comune (Tortona, una cittadina del Piemonte sud-orientale) dimostriamo che Maria è nata lì. Il comune non solo accetta di riscriverla nelle sue liste anagrafiche, ma (evento straordinario di questi tempi!) dichiara di volersene fare carico. Maria è d'accordo, anche perché nel frattempo abbiamo ritrovato qualche familiare. Non appena si ristabilirà faremo l'accompagnamento.

#### **Fernando, la cui vita si è incagliata in un'eredità che non sa riscuotere**

Fernando è una persona senza fissa dimora presa in carico a maggio poiché, pur non avendo una situazione sanitaria critica, presentava un rischio di depressione molto elevato a causa della sua situazione personale apparentemente inamovibile, che lo faceva sentire «bloccato». Durante il primo colloquio racconta di avere un contenzioso legale con la famiglia legato a una eredità del padre morto.

Ascoltandolo, il nostro servizio si rende conto che, se si riuscisse ad agevolare un avvicinamento con la famiglia per limare i conflitti che esistevano da ambedue le parti, ciò favorirebbe un percorso di autonomia per Fernando piuttosto che avviarlo a un destino di assistito a vita. Vengono organizzati diversi incontri con i familiari e i loro legali. La presa in carico si conclude dopo due mesi, grazie al recupero dell'eredità. Perché potesse ricevere i soldi su un conto corrente, abbiamo dovuto fargli prendere la residenza in via Tuccella <sup>(6)</sup> a Bologna. Ora Fernando è volato a Santo Domingo, dove dice di avere delle proprietà.

#### **Muhammad, che avrebbe bisogno di fare la convalescenza**

Muhammad arriva al servizio nel dicembre 2012. Ha una grave situazione sanitaria. È stato da poco dimesso dal reparto malattie infettive dell'ospedale Sant'Orsola, dov'era ricoverato per meningite tubercolare. Ha bisogno di un posto dove fare la convalescenza. Lo inseriamo in un dormitorio apposito, dove il personale infermieristico se ne prenderà cura. Intanto avviamo la procedura di regolarizzazione, chiedendo il permesso di soggiorno per cure mediche.

Dopo qualche giorno gli troviamo una collocazione in lungo degenza, dalla quale però, dopo poco, si autodimette contro il parere del medico. In strada, le sue condizioni di salute peggiorano nuovamente: dopo un altro ricovero viene dimesso, questa volta in una casa di cura dove viene istruito ad assumere correttamente la terapia in maniera autonoma.

STRAMBO, in collaborazione con il CoT (servizio di continuità ospedale-territorio) dell'Ausl di Bolo-

6 | Dal febbraio 2009 sui documenti dei cittadini che non hanno una residenza stabile «via Mariano Tuccella» ha sostituito «via Senzatetto». Lo ha deciso il Comune di Bologna, in omaggio all'uomo morto sei mesi dopo le botte ricevute da tre ragazzi, la notte del 30 settembre 2007. Lo avevano aggredito in via

Ugo Bassi, dove Tuccella dormiva abitualmente su un letto di cartoni. A Bologna, il riconoscimento della residenza per chi non ha un tetto sulla testa è stato ottenuto dopo che, nel 2001, l'associazione Avvocato di strada fece causa al Comune per far ottenere la residenza a una persona.



**La città è  
crocevia di storie  
di marginalità.  
Aiutarle non è  
solo rispondere  
ai loro bisogni,  
ma ascoltarne  
i desideri.**

gna, con l'associazione di medici volontari Sokos e con l'aiuto della Croce Rossa ha organizzato per lui un progetto di sostegno nell'assunzione della terapia una volta fuori dalla struttura ospedaliera.

#### **Loretta, che a 76 anni arriva una sera in stazione e non sa dove andare**

Loretta è una signora di 76 anni, residente a Cosenza. Il 18 settembre arriva alla stazione di Bologna, dove si rivolge alla Polizia ferroviaria per reperire un posto per la notte. Dice di essere venuta a Bologna per sottoporsi a una visita oculistica specialistica presso l'Ospedale Maggiore, fissata il 26 settembre. La polizia chiede l'intervento del Pronto intervento sociale che, considerata l'età della donna e le sue condizioni sanitarie (è affetta da un glaucoma che la rende gravemente ipovedente), provvede a trovarle un posto di emergenza in una struttura per persone non autosufficienti. Contemporaneamente, la segnala al nostro servizio.

Il giorno della visita Loretta apprende che, per motivazioni cliniche, non potrà sottoporsi all'operazione che aspettava da tempo. A quel punto contattiamo i servizi sociali del comune di residenza per organizzarle il rientro (viene predisposto un inserimento in una struttura per anziani). Loretta però non ne vuole sapere di tornare in Calabria, anche dopo che le vengono prospettate le ormai improrogabili dimissioni dalla struttura di emergenza in cui era stata collocata.

Il 2 ottobre, a sorpresa, chiede di essere accompagnata in stazione e di essere lasciata in sala d'attesa. Rifiuta qualunque altro aiuto dai servizi sociali bolognesi. Ma nella stessa giornata, in seguito alla telefonata al 118, Loretta viene tra-

sportata in pronto soccorso, quindi ricoverata presso l'ospedale Bellaria, infine trasferita in lungo degenza presso una casa di cura di Bologna. Siamo al 9 ottobre.

Durante questo periodo contattiamo il servizio sociale di Calderare di Reno, dove vive un figlio della signora (l'altro abita a Bari), che però si rifiuta categoricamente di accogliere la madre. Riusciamo a trovarle un posto letto presso una Casa della carità gestita da suore. Gli accordi prevedono l'accoglienza per un mese, nel mentre provvederemo a costruire un percorso confacente alle sue esigenze. L'accoglienza però si prolunga, anche perché nel frattempo Loretta, dopo ulteriori visite, sostiene l'operazione tanto attesa, che le risolve il problema dell'elevata pressione oculare, senza però ridarle alcuna diottria.

A quel punto le prospettiamo tre opzioni: il rientro a Cosenza nella struttura individuata dal servizio sociale, la sua accoglienza da parte di uno dei figli, la prenotazione di una camera presso un hotel popolare con prezzi calmierati, a spese sue, a partire dalla serata successiva. Loretta ci dice di aver già preso accordi con il figlio che vive a Bari, e di essere pronta a partire in giornata. Il figlio però chiede di posticipare la partenza al giorno dopo, per organizzarsi. Non potendo più approfittare oltre della disponibilità delle suore della Casa della Carità, inviamo Loretta presso il dormitorio per non residenti. Gli operatori l'accompagneranno in stazione il mattino dopo, per farle prendere il treno per Bari.

#### **Ri-tracciare una rotta**

Come si vede, il lavoro che STRAMBO fa con queste persone è – oltre a rispondere al loro bisogno urgente e non rinviabile – recuperare la loro storia e ricostruire le loro reti nei luoghi di provenienza o residenza.

In alcune situazioni ci si limita a svolgere una funzione di segretariato sociale: si danno indicazioni alla persona sulla mappatura dei servizi e sui percorsi di accesso sia per i servizi sociali bolognesi che per quelli di altre località, oppure si fornisce una consulenza specifica rispetto alla problematica portata. Si parla invece di presa in carico quando il servizio attiva interventi per la persona,

compresi quelli di natura economica (pagamento biglietti per treni/autobus, contributi per rinnovo documenti, pagamento ticket/medicinali, contributi una tantum e borse lavoro), sia in via esclusiva che in collaborazione con altri servizi.

In alcune storie (come quella di Muhammad) si ravvisano condizioni non modificabili. Si tratta di persone disorientate, senza reti di protezione, in fuga da guerre e povertà e che lasciate sole peggiorerebbero le loro condizioni; per loro si cerca di proporre percorsi assistenziali a Bologna. Con le persone che hanno problemi di salute particolarmente gravi, come tumori e cardiopatie (in strada ce ne sono molte), si tratta di fare ciò che è giusto e umano: accompagnarle alla morte.

Ci sono poi alcune persone che possono stanziarsi a Bologna sulla base di concrete possibilità personali: queste le si aiuta a integrarsi nel tessuto cittadino<sup>(7)</sup>. Per altre invece l'intervento sociale si conclude con l'invio al servizio di competenza territoriale, in quanto residenti in un altro comune italiano. L'invio comporta spesso, oltre a una presa di contatto con il servizio di competenza, un vero e proprio accompagnamento fisico al servizio sociale di riferimento.

#### **BOX I DATI DI ATTIVITÀ**

Nel corso del 2013, il servizio sociale a bassa soglia del Comune di Bologna, gestito in convenzione con Antoniano ONLUS, è rivolto ad adulti in difficoltà temporaneamente presenti sul territorio cittadino, ha incontrato 577 persone. Si tratta in gran parte di uomini (75%), stranieri

(71%), con un'età media situata tra i 45 e i 64 anni, non residenti a Bologna (522). La maggior parte delle persone incontrate (277, quasi il 50%) era a Bologna da meno di sei mesi; ciò avallerebbe la finalità dello STRAMBO di intercettare la fragilità al suo presentarsi in città, prima della cronicizzazione della marginalità. Ma sono 127 quelle che si trovavano sul territorio da due a 10 anni e 57 da 11 a 20 anni.

Sono state 205 le persone (il 35%) inserite nei dormitori cittadini, sia comunali che gestiti dal privato sociale, e 41 quelle inviate alla mensa dell'Antoniano. Per 66 situazioni è stato gestito l'invio e l'accompagnamento ad altri servizi, sia del territorio che afferenti ad altri comuni italiani. Gli interventi sono stati anche di tipo economico: biglietti dell'autobus, spese mediche, rinnovo documenti, biglietti di treni e pullman per rientrare nel Paese di origine o nel luogo di residenza, tirocini formativi, ecc.

Le prese in carico nel corso del 2013 sono state 216 in totale e 238 le persone dimesse (il numero è maggiore del totale delle prese in carico nell'anno perché sono state dimesse anche persone prese in carico nel 2012). Il 31% delle persone incontrate è arrivato allo sportello in autonomia, in altri casi sono stati indirizzati da altri servizi. In media la presa in carico è durata poco più di 2 mesi.

Il budget a disposizione era di 10mila euro in un anno. Lo abbiamo utilizzato tutto, ma poco più di 1.530 euro ci sono stati rimborsati da altri Comuni che hanno contribuito alle spese per l'inserimento di propri cittadini in dormitorio. Sono stati spesi quindi circa 8.470 euro. In totale, il servizio costa al Comune circa 115 mila euro.

## **Cosa ci dicono queste storie?**

C'è, nelle pieghe della città, una moltitudine di storie di sofferenza. L'attivazione di STRAMBO ci ha permesso di incontrarle. Vite di strada, esistenze in transito verso mete incerte, rese ancor più fragili dalla crisi in atto.

7 | A volte si tratta di persone che già risiedevano a Bologna, ma che avendo perso il lavoro prima e la casa poi (per l'impossibilità di pagare l'affitto) hanno finito per perdere la residenza. È da sottolineare che negli ultimi tempi cominciano ad affacciarsi nei dormitori sempre più nuclei familiari (per i quali il Co-

mune di Bologna ha però scelto di mantenere come riferimento il quartiere dove il problema si presenta). La maggior parte sono famiglie straniere nelle quali il genitore ha fatto il ricongiungimento e mentre la famiglia arrivava lui ha perso il lavoro.

## **Storie che interpellano le logiche dei servizi**

Queste storie rischiano di rimanere invisibili al sistema d'aiuto e di cura della città. Invisibili per due ragioni.

La prima perché, non essendo residenti, non sono di competenza dei servizi sociali territoriali (se non in caso di bisogni indifferibili e urgenti, come specificato nella nota 4). La logica della competenza territoriale si rivela spesso un impedimento a prendersi cura di queste storie ed è il motivo che ha spinto a istituire un servizio sovraterritoriale come STRAMBO.

La seconda perché, contenendo nuclei di multi-problematicità, mal si combinano con le logiche specialistiche dei servizi socio-sanitari. La scomposizione dei servizi non aiuta a intervenire sulle multi-problematiche contenute in queste storie; storie che interpellano più servizi, ma che finiscono per essere rimpallate da un servizio all'altro: «È mio, no, è tuo».

Queste storie mettono sotto scacco il funzionamento dei servizi sociali e sanitari. Ma forse sarebbe più corretto ribaltare la prospettiva e riconoscere che sono messe loro sotto scacco dalla rigidità delle logiche dei servizi. Logiche spesso – dobbiamo riconoscerlo – a protezione dei servizi più che delle persone.

## **Abbassare le soglie di accesso della città**

E allora cosa deve fare una città che non voglia abbandonare i suoi abitanti più fragili?

Occorre che la città abbassi le soglie di accesso al suo sistema di aiuto. Abbassare la soglia, nella nostra esperienza, significa:

- *garantire massima accessibilità*: non ci sono condizioni che impediscono a monte l'accesso al servizio, tranne l'effettiva necessità di accedervi;

- *valorizzare la componente di servizio sociale*: la funzione di STRAMBO non è solo il semplice soddisfacimento del bisogno indifferibile e urgente, ma (coerentemente con i principi ispiratori del servizio sociale) costruire un processo di accoglienza, di valutazione, di eventuale progettazione e ammissione ai servizi;

- *avviare percorsi all'interno di una presa in carico breve*: è fondamentale che si riesca a mantenere il modello della presa in carico di breve durata, per ricondurre i casi alla legittima responsabilità, ovvero: a) quella del territorio verso il quale queste persone stanno andando o da dove arrivano (eventuale residenza precedente), b) quella dei servizi sociali territoriali, se si tratta di consolidare la permanenza a Bologna (perché troppo fragili o perché dotati della possibilità di inserirsi nel tessuto cittadino). Quindi la temporaneità è fondamentale, occorre pensarsi come intervento ponte;

- *assumere una regia*: le persone in esclusione sociale usufruiscono spesso di servizi a bassissimo accesso (magari erogati da vari fornitori scollegati tra di loro), che per loro natura non richiedono progettualità e sono sempre a termine. Alla scadenza del tempo, gli utilizzatori scompaiono per poi riapparire in altre fasi critiche della loro vita. È un circuito cronicizzante, per romperlo diventa fondamentale proporre una coerenza ai percorsi frammentati di queste persone. In questo modo è il servizio che accompagna le persone, non le persone che con un eterno revolving-door si stanziano a Bologna, senza integrarsi mai;

- *costruire reti tra servizi sia di bassa soglia* (centri diurni, unità mobili, dormitori) che socio-sanitari (ambulatori, ospedali, servizi sociali, Sert, centri di salute mentale, servizi psichiatrici di diagnosi e cura), per facilitare la risposta a bisogni più specifici manifestati dall'utenza e per creare un sostegno reale

«attorno» alla persona che chiede aiuto. È importante sapere di poter contare su un bacino di risorse. Queste opportunità offerte dalla città sono una risorsa da valorizzare anche in termini conoscitivi <sup>(8)</sup>.

## È tempo di sperimentazioni sociali

Abbiamo verificato che all'interno dei «piani freddo» degli anni 2012-2013 e 2013-2014, messi in atto dal Comune di Bologna per garantire protezione dalle rigide temperature alle persone in strada, solo il 10-15% è restato a Bologna un tempo superiore al piano stesso e ha richiesto interventi che vadano oltre l'indifferibilità e l'urgenza.

Offrire una valutazione puntuale in accesso al sistema dei servizi, predisponendo interventi non dissuasivi ma fondati sulla centralità della persona stessa (che è parte del processo valutativo di analisi dei bisogni e delle domande espresse sulla base di priorità definite), comporta quindi la possibilità di «dire dei no» motivati e comprensibili, che non lasciano sole le persone, ma le aiutano a ridefinirsi.

Ciò ha determinato un grande impiego di energie volte in accompagnamenti ai comuni di residenza e in sostegno a riallacciare le reti personali: a volte è necessario recuperare tutti i legami che le persone non raccontano da subito, ma che poi, andando «a scavare», esistono. È un «lavoro di cesello» che sta dando frutti.

Nell'attuale panorama di riduzione di risorse, è bello vedere che un limite concreto può diventare uno stimolo all'inventiva. Le crisi

sono superabili solo con sforzi innovativi e ciò che è nato a Bologna per una delle fasce più esposte e invisibili della popolazione è sicuramente una sperimentazione sociale creativa.

Ci sono indubbiamente elementi critici e fragili, ma ciò è insito in ogni sperimentazione. La scommessa ora è riuscire a comprendere come sviluppare questo modello, come rendere fluido il prosieguo del percorso alla dimissione dallo STRAMBO, come «reggere» un impegno così ambizioso e apprezzato (almeno in termini numerici) da chi ne usufruisce.

**Monica Brandoli** è responsabile dell'Ufficio adulti vulnerabili e inclusione sociale del Comune di Bologna: [monica.brandoli@comune.bologna.it](mailto:monica.brandoli@comune.bologna.it)

**Daniela Ghinello** è coordinatrice operativa del servizio sociale bassa soglia (STRAMBO).

**Giovanna Esena** è tirocinante per il corso di laurea magistrale in politiche sociali e del benessere all'Università di Bologna.

8 | Non a caso la definizione delle casistiche del bisogno indifferibile e urgente è stata frutto di un lungo lavoro del Settore servizi sociali in collaborazione con il Tavolo tematico adulti (istituito nell'ambito del Piano della salute e del benessere sociale) dell'Ufficio di

piano. Ne è risultata, quindi, una sintesi contaminata dall'esperienza dei servizi per le tossicodipendenze, per la salute mentale e del terzo settore. Utilizzare questo approccio è coerente con la logica complessiva di voler costruire rete.