



# SYSTEM UPDATE



DOCUMENTO DI LAVORO

versione 1.0 del 17.11.2019



In questo documento riportiamo in forma sintetica le proposte principali emerse dai tavoli che si sono tenuti dal 14 al 17 ottobre 2019 durante l'evento **Termini Sociali 2019**.

Nel corso dei quattro giorni di riflessione, in particolare, è stata più volte ribadita la centralità del rapporto tra la pubblica amministrazione e il terzo settore. Pur consapevoli della funzione nevralgica rivestita da quest'ultimo, è lontana ogni volontà di sostituirsi alle istituzioni o soltanto agire in delega. Fondamentali sono infatti le funzioni di indirizzo e controllo che spettano alla Pubblica Amministrazione, ma il terzo settore può mettere a disposizione conoscenza, passione, oltre che professionalità e impegno nella definizione di strategie e quindi progetti e interventi in ambito socioassistenziale per rendere la città più equa, solidale e per fronteggiare le crescenti disuguaglianze e vulnerabilità legate in particolare alle povertà estreme.

L'obiettivo comune è definire progetti di inclusione, evitando l'approccio emergenziale a vantaggio di interventi che mirino all'emancipazione dalle condizioni di marginalità e sofferenza.

Occorre l'integrazione dei servizi, nel quadro di un rapporto più sinergico e strategico con l'Amministrazione e i suoi uffici, nel quale si condividano prospettive, metodologie e obiettivi. Sarà utile in questa direzione la realizzazione di momenti formativi, condivisi tra operatori e persone dell'Amministrazione, volti alla promozione di una nuova cultura per un nuovo modello di intervento sociale, in particolare rivolto alle persone senza dimora.

Fondamentale anche la strutturazione di tavoli di confronto, approfondimento, scambio di conoscenze e di competenze che non rappresentino un appesantimento delle giornate già piene di operatori e funzionari amministrativi, ma piuttosto momenti di rilancio e di rinnovo.

Serve un "**Aggiornamento del Sistema**" (System Update), per questo Termini Sociali proseguirà nel suo lavoro di confronto e approfondimento, nel tentativo di offrire alla città, a chi ha il compito di governarla o il volere di supportarla, materiali e riflessioni. Per questo, il testo presentato in questo documento non vuole essere esaustivo né tantomeno definitivo, quanto piuttosto rappresentare **un punto di partenza per iniziare a lavorare, insieme**, verso la costruzione di una Roma più dignitosa e accogliente.

E allora, i tavoli attivati in Termini Sociali 2019 **si ritroveranno nuovamente il 17 di ogni mese a partire da gennaio 2020**, allo scopo di approfondire i temi sollevati e le proposte emerse, al fine di verificarne l'applicabilità effettiva e provare a tracciare percorsi mirati che diano loro sostanza e concretezza.

In quegli stessi tavoli, **saranno invitate anche le istituzioni** verso le quali, auspicandone un'ampia partecipazione, Termini Sociali si proporrà come stimolo ma anche come strumento di supporto creativo e operativo, ma anche con un ruolo di monitoraggio riguardo agli impegni presi e alle soluzioni condivise.

L'idea è arrivare costruire insieme un percorso verso un **Termini Sociali 2020** dove auspichiamo di poter verificare che gli elementi di miglioramento del Sistema Roma siano stati già seminati nel terreno di una nuova "Città Solidale", per renderci poi magari conto che in alcuni casi avranno effettivamente già incominciato anche a germogliare.



## INDICE

1. ACCOGLIENZA.....	4
1.1 AUMENTARE I POSTI DI ACCOGLIENZA.....	4
1.2 UN PIANO DI PROTEZIONE SOCIALE PER ROMA CAPITALE.....	4
1.3 SVECCHIARE IL MODELLO: DIFFERENZIARE L'ACCOGLIENZA.....	5
1.4 DIFFERENZIARE I TEMPI DI ACCOGLIENZA ED ESTENDERNE GLI ORARI .....	5
2. SALUTE.....	6
2.1 INVESTIRE SULLA SALUTE ECOLOGICA DI PROSSIMITÀ .....	6
2.2 RAFFORZARE LA SINERGIA TRA EDUCATIVA DI STRADA E SALUTE MENTALE .....	6
3. DIRITTI .....	7
3.1 ACCESSO AI DIRITTI .....	7
3.2 PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE SENZA DIMORA.....	7
4. PROGETTAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI.....	7
4.1 DECENTRAMENTO OPERATIVO E FINANZIARIO.....	7
4.2 ACCESSO AGLI IMMOBILI .....	7
4.3 BANDI .....	7
5. CONOSCENZA .....	8
6. LAVORO .....	9

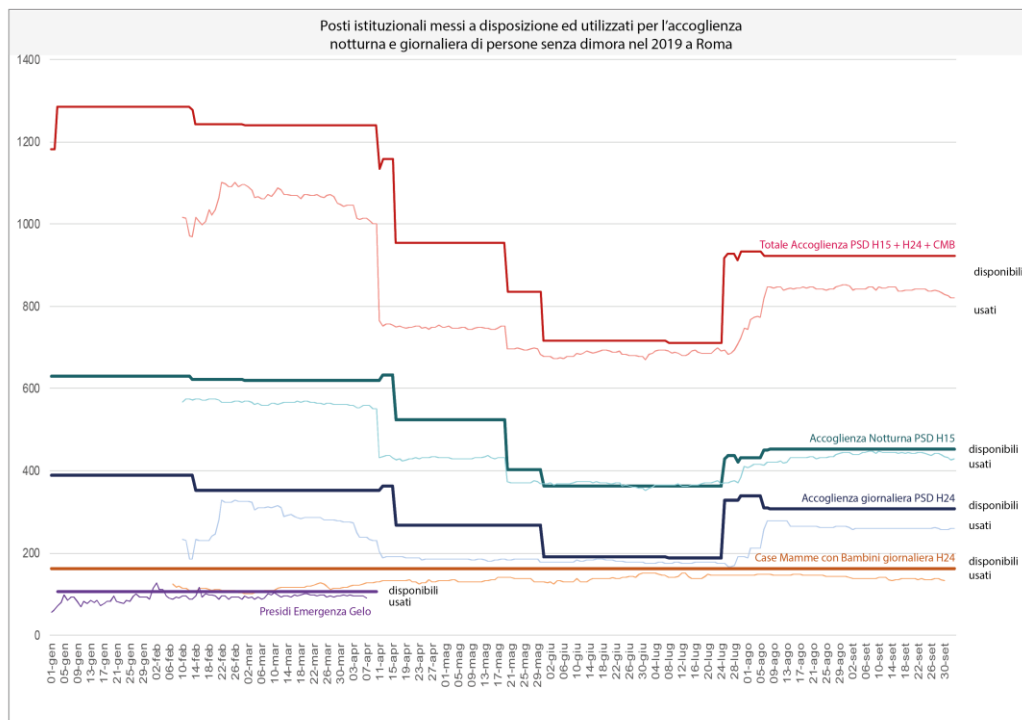
## SINTESI DELLE PROPOSTE EMERSE DAI TAVOLI DI TERMINI SOCIALI 2019

### 1. ACCOGLIENZA

#### 1.1 AUMENTARE I POSTI DI ACCOGLIENZA

Nel 2018 si sono rivolte ai Sala Operativa Sociale di Roma Capitale 21.000 persone diverse, a queste si aggiungono 4000 migranti che hanno richiesto supporto ai servizi dell'Ufficio Immigrazione di cui 1000 risultano essere anche utenti della SOS. Quindi un totale di 24.000 persone in povertà estrema.

A parte i circa 2000 posti messi a disposizione dall'Ufficio Immigrazione (Circuito Sprar e Circuito Cittadino per Migranti), oggi Roma Capitale ha una disponibilità di accoglienza notturna istituzionale per le persone senza dimora che oscilla tra i 650 posti durante l'estate e poco più di 1100 durante i picchi di freddo invernali comprensivi di circa 150 posti dei presidi temporanei di emergenza durante il periodo di gelo anche nelle stazioni. La programmazione dell'intervento di supporto a chi rischia di morire in strada per il freddo ma anche per il caldo, non può essere estemporaneo e variabile a seconda delle risorse disponibili quello specifico anno o delle intuizioni di qualche assessore o dirigente illuminato, ma deve piuttosto divenire un piano strategico strutturato che impegni l'amministrazione ad un aumento costante dell'offerta di accoglienza, ad una "derivata positiva" relativamente alla crescita dei posti.



**Figura 1. Diagramma dei posti di accoglienza notturni istituzionali messi a disposizione da Roma Capitale da gennaio a settembre 2019 all'interno del circuito SOS.** Sono indicate le strutture H15 (15 ore di accoglienza), H24 (accoglienza tutto il giorno), Case Mamme con Bambini (accoglienza tutto il giorno) e Presidi Emergenza Gelo (accoglienza dalle 21 alle 6 di mattina). Non sono inclusi nel diagramma i 1700 posti messi a disposizione dal circuito SPRAR per titolari di Protezione Internazionale e i 250 del Circuito Cittadino per Migranti afferenti al Circuito dell'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale.

Con un impegno di almeno 200 posti stabili in più l'anno, in 5 anni si andrebbe a raddoppiare la capacità di accoglienza della capitale e in 10 si incomincerebbe a rientrare negli standard di accoglienza per le persone senza dimora delle capitali europee più all'avanguardia.



## 1.2 UN PIANO DI PROTEZIONE SOCIALE PER ROMA CAPITALE

**L'accoglienza sui pavimenti delle sale di transito delle stazioni non è da considerarsi opzione possibile come intervento di accoglienza, se non in caso di stato di emergenza naturale o antropica e per brevi periodi di tempi.** In questo senso si richiama fortemente la necessità della strutturazione di un Piano di Protezione Sociale che predisponga una procedura chiara e condivisa da attivare in caso di emergenza coinvolgendo più attori istituzionali e sociali e sotto la cabina di regia del Dipartimento Politiche Sociali.

## 1.3 SVECCHIARE IL MODELLO: DIFFERENZIARE L'ACCOGLIENZA

Oltre al numero di posti messi a disposizione, una delle azioni imprescindibili che Roma deve mettere in atto è quella dell'aggiornamento delle modalità di supporto. Svecchiare il modello "pasti e posti" differenziando l'accoglienza **nelle strutture, nelle modalità e nei tempi, a seconda della tipologia e delle condizioni delle persone a cui si rivolge e deve prevedere.**

- **Dormitori di primissima accoglienza e bassissima soglia:** poche regole, breve permanenza, riduzione del danno
- **Centri d'accoglienza** a durata variabile, obiettivi di riabilitazione alla vita in un contesto condiviso, riabilitazione alle ordinarie abitudini quotidiane (igiene quotidiana, regolarità negli orari e nei pasti, congruità nelle relazioni con altri ospiti e con la struttura)
- **Housing first:** Roma deve orientarsi nel dedicare una percentuale stabile maggiore del del 10% dei suoi posti di accoglienza, all'Housing First; nel primo anno si dovrebbe puntare ad almeno 20 posti, sperimentando almeno 10 esperienze di housing first "puro" (appartamenti per 2 persone) per verificarne gli esiti per poi raccogliere i risultati della sperimentazione e continuare ad aumentare le esperienze di anno in anno.
- **Co-housing:** Anche i gruppi appartamento devono rappresentare una percentuale fissa dei posti messi a disposizione da Roma Capitale, o ancora meglio delle persone senza dimora censite. Si auspica l'avvio in forma sperimentale di almeno 10 progetti di gruppi appartamento nel corso del 2020.
- **Accoglienza diffusa:** mettere in rete, strutturare e sviluppare le esperienze di accoglienza diffusa (famiglie, parrocchie, scuole) già avviate con successo dal terzo settore, includendo anche persone con animali domestici, coppie e/o famiglie
- **Accoglienza a contribuzione:** Attivare centri in cui sia prevista una partecipazione alla spesa, allo scopo di decongestionare il circuito di prima accoglienza da coloro che hanno delle disponibilità reddituali, e nel contempo offrire l'opportunità di scelta di un livello più alto di qualità altrimenti insostenibile economicamente.
- **Accoglienza per nuclei familiari:** avviare progetti per nuclei familiari intesi sia come mamme o genitori con bambini ma anche coppie senza figli.

## 1.4 DIFFERENZIARE I TEMPI DI ACCOGLIENZA ED ESTENDERNE GLI ORARI

Differenziare i tempi di accoglienza nei centri sulla base degli obiettivi, sapendo che:

- 1 mese garantisce solo la riduzione del danno
- 6 mesi garantiscono al massimo un ridotto recupero e l'accesso ai diritti di cittadinanza
- 12 mesi sono il periodo minimo per l'obiettivo della riabilitazione
- 24 mesi sono il periodo minimo per l'obiettivo dell'autonomia
- Il modello Housing First puro, invece, non prevede limiti predefiniti

Prendere atto che l'accoglienza solo notturna H15 (15 ore) non può prevedere alcuno strumento educativo relazionale e riabilitativo, ma solo di riduzione del danno, ed è dunque da limitare alla bassissima soglia. Di contro, va esteso l'orario dai centri di accoglienza almeno a 20 ore, con l'obiettivo di arrivare a 24 ore per l'accoglienza "educativa" (ovvero tutto ciò che vada oltre la bassa soglia).

## 2. SALUTE

### 2.1 INVESTIRE SULLA SALUTE ECOLOGICA DI PROSSIMITÀ

Ovvero, assumere il principio della salute come bene collettivo che posa sulla qualità della vita, sulla cura delle relazioni, sul superamento dell'isolamento, sul benessere collettivo, sulla sanità della comunità, come fattori di prevenzione e "sanificazione" della vita comunitaria, più efficaci e sostenibili economicamente di costosi interventi di cura successivi al palesarsi di sintomi e patologie acute.

- **STP sociale:** Superamento dei nodi amministrativi, in particolare il possesso della residenza anagrafica, che impediscono l'accesso alle cure, creando l'**STP SOCIALE**, che sostituirebbe la residenza per garantire alle persone senza dimora il pieno accesso alle cure.
- **Dimissioni protette:** creazione di strutture di accoglienza per post acuzie per ridurre il tempo dei ricoveri in ospedale delle persone senza dimora o di coloro che non sono in possesso dei requisiti per l'accesso alle cure, per non vanificare l'investimento del Sistema Sanitario Nazionale e prevenire ulteriori aggravii in caso di recidive dovute a convalescenze inadeguate.
- **Offerta attiva:** Strutturazione di percorsi dove è già emerso il bisogno (ad esempio nei centri di accoglienza) con interventi anche "domiciliari" (prevedendo un medico di base dei centri di accoglienza, dedicato appositamente dalla ASL territoriale), rafforzando il lavoro di rete multidisciplinare.

### 2.2 RAFFORZARE LA SINERGIA TRA EDUCATIVA DI STRADA E SALUTE MENTALE

Il Comune di Roma Capitale, nella prospettiva delle linee guida sull'integrazione socio-sanitaria nella Regione Lazio, deve chiedere alla ASL l'avvio di un tavolo sull'intervento per le persone senza dimora con problematiche di salute mentale che giunga a protocolli definitivi sulle seguenti tematiche:

- **Trattamenti Sanitari Obbligatorii**
  - Rivedere l'attuale accordo e giungere ad un **protocollo Roma Capitale e ASL** che definisca con chiarezza chi si debba attivare per la risoluzione di problematiche predefinite, come, quando e perché.
  - Un protocollo flessibile, affinché **118, psichiatri, Unità di strada DSM, NAE ed Ospedali, possano essere attivati** in situazioni sempre diversificate e complesse, come quelle che si incontrano in strada.
  - Un protocollo che **preveda e richieda azioni propedeutiche di preparazione del post-acuzie.**
- Attivazione di **servizi specifici per PSD con problemi di salute mentale negli ospedali**, con la creazione di servizi socio-sanitari dedicati all'utenza senza dimora (come reparti speciali di cura all'interno delle strutture ospedaliere), progettati nel rispetto delle dinamiche di cui sono portatori coloro che vivono in strada, con l'obiettivo di "risintonizzare le personalità".
- **Attivazione di un tavolo tra Comune e ASL** per la costituzione di **Unità Operative con infermieri e psichiatri di strada**, attivabili su richiesta, che affianchino i servizi su strada e operino all'interno dei centri di accoglienza dei territori di riferimento.
- **Gruppi di lavoro integrati** che si configurino come cabine di regia, comprendenti ASL, DSM, NAE, Sala Operativa Sociale, Amministrazione comunale, Municipi, Terzo Settore, Associazioni, Volontari, per pianificare e programmare gli interventi caso per caso, sulla base di priorità e urgenze, per l'avvio di percorsi di cura organici e multidisciplinari, dai più semplici fino a percorsi riabilitativi di lunga durata.
- **Coinvolgimento della cittadinanza** attraverso azioni di mediazione e spiegazione delle situazioni di disagio presenti sul territorio, per ottenere comprensione e sostegno per le situazioni complesse che i servizi gestiscono. I cittadini che sentiranno di avere un ruolo nella rete diventeranno degli informali **agenti di comunità**, cioè persone che sentono la responsabilità di segnalare le situazioni di disagio e mediare con la propria rete sociale di riferimento.

## 3. DIRITTI

### 3.1 ACCESSO AI DIRITTI

- Termini Sociali condivide l'appello di Giuristi Democratici contro il Decreto Sicurezza e relativo ricorso alla Corte per i diritti dell'uomo.
- È necessario e urgente rivedere l'approccio del Comune di Roma alla **concessione della residenza anagrafica** o l'individuazione di soluzioni alternative (residenza anagrafica temporanea, per coloro che si trovino in una condizione abitativa temporanea ma continuativa).

### 3.2 PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE SENZA DIMORA

- Garantire ai destinatari dei servizi il **coinvolgimento nella progettazione dei servizi a loro dedicati**, studiando le modalità più efficaci e idonee, che ne prevedano la consultazione, attraverso un percorso di progressiva consapevolezza, nell'esercizio del principio dell'autodeterminazione della persona.
- Sperimentare forme "leggere" di **customer satisfaction** per disporre dell'indice di gradimento e soddisfazione dei "clienti" dei servizi ed individuarne i bisogni insoddisfatti dall'attuale offerta.

## 4. PROGETTAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI

### 4.1 DECENTRAMENTO OPERATIVO E FINANZIARIO

Decentrare le politiche sociali a livello municipale, attraverso l'attivazione di Cabine di regia e di tavoli di co-progettazione locali corrispondendo le risorse necessarie per intervenire in funzione delle diverse necessità e dimensioni dell'homelessness nei vari territori.

### 4.2 ACCESSO AGLI IMMOBILI

- Avviare un **Ufficio Housing** presso il dipartimento Politiche sociali che supporti gli organismi nel reperimento di immobili da dedicare all'accoglienza delle PSD o nell'espletamento delle procedure di legge che permettano a tali immobili di essere idonei per l'accoglienza.
- Rafforzare l'**interlocuzione tra l'Assessorato Assessorato al Patrimonio e Politiche abitative e l'Assessorato alle Politiche Sociali**, al fine di dedicare immobili inutilizzati al crescente fabbisogno di accoglienza nella Capitale.
- Realizzare un **progetto di Immobiliare Sociale di Roma Capitale** che sia in grado di mettere a disposizione immobili di proprietà del Comune ad enti del terzo settore sgravando gli operatori sociali dal ruolo di "immobiliaristi" e permettendogli così di concentrarsi sulla loro professionalità specifica.

### 4.3 BANDI

**Superare la logica esclusiva dei bandi e del ribasso**, a vantaggio di forme di **CO-PROGETTAZIONE** che partendo da una ricognizione dei bisogni reali dei territori e affiancando allo stesso tavolo enti del terzo settore e amministrazioni (locali o municipali), costruiscano idee e percorsi per un supporto mirato e ragionato alle persone più deboli e nei territori più adeguati. In particolare:

- Creare un **documento di riferimento pubblico** e disponibile sul sito del Dipartimento Politiche Sociali, dove vengano elencati gli **standard di accoglienza** che saranno poi utilizzati nei bandi (Numero minimo di operatori per numero di utenti per tipologia di servizio; tabelle dei costi



orari applicati per tipologia di operatori utilizzati; ore di coordinamento medie previste per tipologie diversificate di servizi, equipe multidisciplinare per determinati servizi, etc. .)

- Prevedere nei bandi **figure professionali coerenti con i bisogni emergenti**, ovvero un'equipe psico-sociale (psicologi, educatori, assistenti sociali, operatori dell'inserimento lavorativo e/o terapisti occupazionali).
- Evitare le gare al ribasso, ma permettere ai servizi di proporre anche **elementi innovativi e non a costo zero**, che possano dare ai servizi quel valore aggiunto tale da mutare la prospettiva delle persone che vengono accolte.

## 5. CONOSCENZA

È necessario che una "Roma Sociale" abbia consapevolezza di sé stessa e delle informazioni sia sulle persone assistite che sui servizi presenti. Una conoscenza condivisa che metta a sistema le diverse fonti e costituisca la base per la programmazione e quindi per la progettazione per realizzare azioni che siano calibrate sulle effettive esigenze. Per questo è necessario rafforzare gli strumenti di osservazione e ricerca all'interno del Dipartimento Politiche Sociali e creare quindi momenti di **Formazione e aggiornamento condivisi di operatori, volontari del Terzo settore e dipendenti comunali**.

È necessaria la promozione di una nuova cultura del supporto e dell'accoglienza che sia in grado di mutare l'approccio, da un welfare assistenziale che si è ormai dimostrato insostenibile, ad un welfare generativo, l'unico realmente possibile.

Il terzo settore è aperto a investire con esperienze di "autoformazione" tra operatori e diversi soggetti del terzo settore, ma certamente è necessario che il Comune e i municipi, investano su uno strutturato programma di formazione e soprattutto nella costruzione di tavoli permanenti di confronto, di pensiero e di co-progettazione.

- **Rafforzare gli strumenti istituzionali di conoscenza** e consapevolezza delle problematiche, dei dati e dei servizi relativamente alla marginalità estrema della nostra città.
- **Favorire una conoscenza condivisa delle problematiche e delle risorse dei territori**, che permetta di costruire politiche di intervento perequante alle reali esigenze del momento e del territorio.
- **Mettere a sistema le piattaforme** di raccolta dati dei diversi enti ed anche dei municipi sotto la cabina di regia di un Osservatorio Cittadino sulle Marginalità di Roma Capitale, per giungere ad un dato il più possibile vicino alla realtà riguardo ai numeri e le caratteristiche delle persone senza dimora presenti in città con l'obiettivo di adeguare i servizi di conseguenza.
- Sulla base delle conoscenze acquisite **favorire momenti di formazione e aggiornamento** per operatori, volontari e personale della Pubblica Amministrazione.
- Favorire percorsi di **condivisione della conoscenza attraverso tavoli e seminari di confronto e tavoli di lavoro** coordinati a livello centrale.
- Creare strumenti e momenti per favorire la comunicazione della conoscenza di Roma Sociale anche a livello cittadino.



## 6. LAVORO

Per quanto riguarda le persone senza dimora e il lavoro siamo a un punto “zero”. Dunque

- Studiare **incentivi all’inserimento lavorativo** di persone senza dimora
- Formare e **riqualificare il personale delle strutture di supporto all’occupazione**, con specifiche competenze psicologiche ed educative
- Favorire **l’integrazione tra servizi sociali e i servizi dedicati al lavoro**: Servizi sociali adulti, agenzia per il lavoro, Centri per l’Impiego, COL, in un’ottica “case to case”
- Introdurre nei **bandi dei servizi** per le persone senza dimora l’accompagnamento al lavoro come attività strutturale, realizzata da figure professionali specificamente qualificate
- Mettere in trasparenza e soprattutto **certificare le competenze** con l’utilizzo dell’Atlante delle competenze realizzato da INAPP (Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche)
- Finanziare **figure di tutoraggio** e mediazione che accompagnino l’inserimento lavorativo delle persone senza dimora nelle imprese, lavorando al contempo sia sul soggetto e sia sul contesto aziendale
- Introdurre nei bandi criteri **di selezione che valorizzino la responsabilità e la storia sociale** delle imprese e favoriscano l’inserimento lavorativo di persone senza dimora.



L'appuntamento per la discussione delle proposte presentate in questo documento è per il giorno

**VENERDÌ 17 GENNAIO 2020 ALLE ORE 14.30**

presso il centro di accoglienza Binario 95 in via Marsala 95

Per iscriversi al Tavolo o per maggiori informazioni

✉ [terminisociali@binario95.it](mailto:terminisociali@binario95.it) ☎ 3470810542

[www.terminisociali.it](http://www.terminisociali.it)