

## OGGETTO: relazione annuale Centro di Pronto Accoglienza “Casa delle Genti” – anno 2023

### *Introduzione*

1. *Descrizione del servizio*
2. *Covid-19*
3. *Ospiti*
  - 3.1 *Provenienza*
  - 3.2 *Età*
4. *Metodo di lavoro, rete e problematiche legate all’utenza*
5. *Gestione del centro*
6. *Focus: proroghe richieste*
7. *Focus: situazioni richiedenti asilo/ex beneficiari progetti d’accoglienza*
8. *Pronto intervento sociale provinciale*
9. *Piano Freddo*
10. *Criticità*
  - 10.1 *Gestione ospiti*
  - 10.2 *Struttura*

### *Prospettive future*

## **Introduzione**

Dal 09 luglio 2018 la gestione del centro di pronta accoglienza “Casa delle Genti”, situato a Jesi in Via del Cascamificio 14/16, è stata affidata dall’ASP Ambito9 alla Fondazione Centro Servizi Caritas Jesina “P. Oscar” - ETS (da qui in poi indicata come Fondazione), espressione operativa della Caritas Diocesana di Jesi, che ha portato avanti la gestione del centro operando in continuità di intenti e prassi con la precedente organizzazione.

Con questa relazione si intendono analizzare i dati relativi agli ospiti che hanno usufruito della struttura nel periodo che va da gennaio a dicembre 2023 e fornire una panoramica del servizio, con specifici focus tematici e ponendo l’attenzione sui punti di forza e criticità riscontrate.

### **1. Descrizione del servizio**

Il centro di pronta accoglienza “Casa delle Genti” è una struttura semiresidenziale inaugurata nel dicembre 2015.

Il servizio ha un massimo di 16 posti letto. L’accesso è subordinato all’accettazione e sottoscrizione del regolamento e al rispetto delle principali norme del vivere comune.

Il periodo di accoglienza è di 15 giorni. In casi particolari, con motivazioni argomentate e verificate, si possono concedere delle proroghe ai 15 giorni stabiliti fino ad un massimo di 45 giorni di permanenza.



L'accesso al centro avviene direttamente da parte dell'ospite che, telefonicamente o di persona, si accerta della disponibilità di posti, o attraverso richieste provenienti da strutture sociali e sanitarie del territorio.

Qualora il centro fosse al completo la persona può essere inserita in una lista d'attesa e contattata al primo posto disponibile, in base all'ordine cronologico delle richieste pervenute.

L'ingresso è consentito a partire dalle 18.00, e l'uscita è obbligatoria entro le 8.30.

Al momento dell'ingresso, all'ospite viene fornito un kit di igiene ed un set di biancheria (2 lenzuola, federa, coperta, asciugamano).

L'ospite effettuerà, con l'operatrice dedicata, il giorno dell'ingresso, o il prima possibile, un colloquio in cui si raccoglierà l'anamnesi, si cercherà di delineare il percorso che l'ha portato a quella condizione di necessità in modo da individuarne criticità e soprattutto punti di forza sui quali far leva per accompagnarlo in un processo che ha come obiettivo l'autonomia individuale (*vedi paragrafo 4*).

All'ospite durante il colloquio verrà spiegato e fatto firmare il regolamento del centro, all'interno del quale sono racchiuse:

- le informazioni principali del servizio, come gli orari di ingresso e di uscita, tempi di permanenza e rientro. Tali informazioni permettono di indicare le regole da seguire per il buon andamento dell'accoglienza;
- obblighi e divieti;
- richiesta di collaborazione da parte degli ospiti alla vita del centro per far sì che ognuno di loro venga responsabilizzato rispetto ai propri compiti, da una parte, e ai propri diritti, dall'altra.

Da giugno 2023, l'operatrice all'accoglienza, nonché coordinatrice del centro, ha iniziato a svolgere i colloqui direttamente in struttura nell'orario pomeridiano, dalle 18.00 alle 19.30 dal lunedì al giovedì per garantire che il primo colloquio sia effettuato contestualmente all'ingresso in struttura. In quell'orario vengono effettuati anche molti colloqui di aggiornamento con gli ospiti già presenti in struttura, sia per valutare l'andamento della permanenza nel centro, sia per supportarli nel loro percorso, sia per organizzare lo sgancio al termine dei 15 giorni.

L'operatrice aiuterà, se necessario, l'ospite a cercare un posto in un altro centro di accoglienza del territorio, in modo che sappia già dove andare una volta uscito dal centro e non rimanga per strada.

## 2. Covid – 19

Con la fine dello stato di emergenza da pandemia da COVID -19 e il cambiamento delle misure di prevenzione, a gennaio e febbraio del 2023 gli ospiti hanno fatto accesso in struttura secondo le seguenti modalità:

- in possesso di green pass;
- in mancanza di green pass, previo tampone rapido all'ingresso.

A partire da marzo 2023 queste misure ministeriali sono decadute e sono stati effettuati tamponi rapidi di controllo solamente al sopraggiungere dei sintomi o qualora altri centri di accoglienza lo richiedessero prima di ammettere un ospite in uscita da Casa delle Genti.

### 3. Ospiti

Nel 2023 Casa delle Genti ha ospitato 240 persone per un totale di 288 accoglienze poiché 37 ospiti hanno fatto ingresso almeno 2 volte nella struttura nell'arco dell'anno. 7 persone hanno fatto accesso 3 volte nell'arco dell'anno.

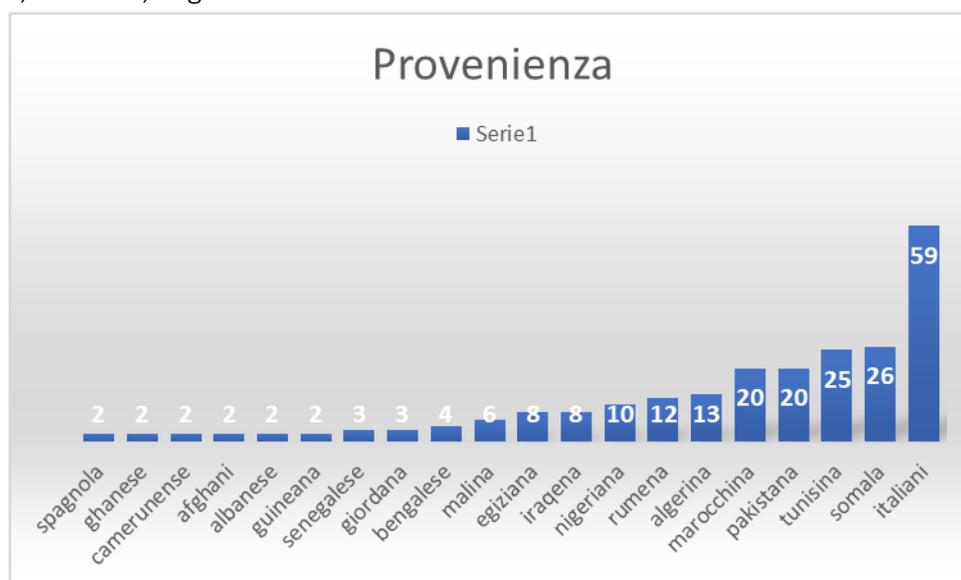
#### 3.1 Provenienza

Gli ospiti di cittadinanza italiana sono stati 59, molti dei quali nella condizione di senza dimora da diversi anni.

Gli ospiti stranieri invece sono stati in tutto 184.

Nel grafico sottostante sono riportati la maggior parte dei paesi di provenienza, tra cui i più rappresentati sono, dopo l'Italia, la Somalia (26 ospiti), la Tunisia (25 ospiti), il Marocco (20 ospiti), il Pakistan (20 ospiti) e a seguire l'Algeria, la Romania e la Nigeria.

Non sono state riportate nel grafico alcune minoranze (1 solo ospite per nazionalità) a cui appartengono alcune persone che sono state ospitate a Casa delle Genti di provenienza ad esempio della Lettonia, Slovenia, Argentina o Ucraina.



Riguardo alla cittadinanza si riconferma la tendenza degli scorsi anni, secondo cui la maggior parte degli ospiti stranieri è proveniente da paesi africani.

### 3.2 Età

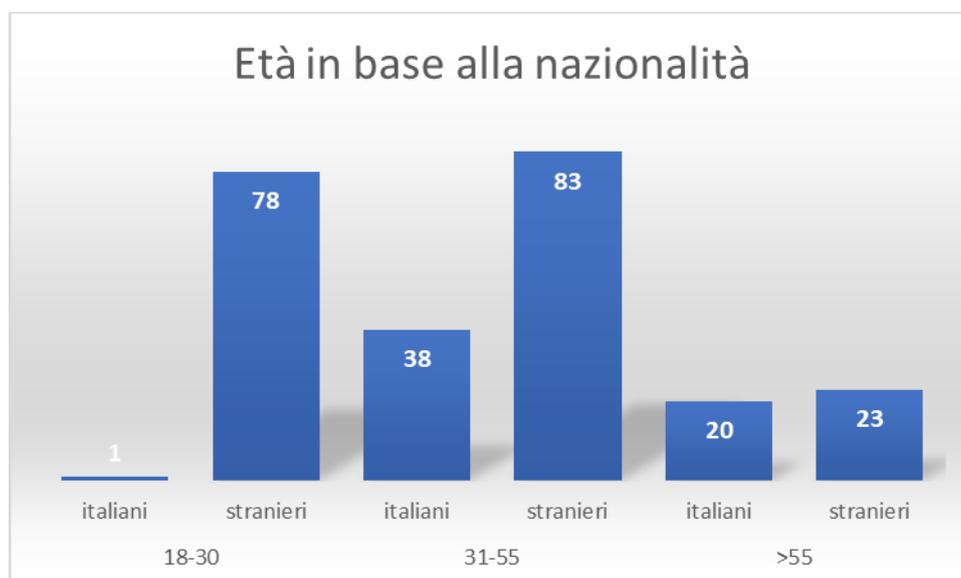
L'età media generale è di 41 anni.

L'età degli ospiti copre tutta una fascia dai 18 ai 74 anni. Anche quest'anno, come i precedenti, si nota che il range di età più rappresentato è quello che va dai 31 ai 55 anni, gli over 55 sono in tutto 43, e i giovani tra i 18 e i 30 anni sono stati 79, la fascia media è formata da 121 persone.

Il più anziano fra gli italiani ha 73 anni e il più giovane ne ha 18.

Il più anziano fra gli stranieri ha 74 anni e il più giovane ne ha 18.

Nel grafico seguente vengono messe a confronto il numero delle persone suddivise per fasce d'età in base alla provenienza geografica.



Si può notare che una larga parte degli stranieri senza dimora accolti appartiene alla fascia più "giovane", mentre l'accoglienza dell'ospite italiano di 18 anni è stata solo sporadica.

Il cospicuo numero di giovani tra gli stranieri potrebbe essere correlato all'alto numero di ragazzi extracomunitari che, usciti dai progetti di accoglienza (CAS/SAI) a loro destinati all'arrivo nel nostro Paese, si sono trovati senza appoggio stabile e sono entrati nel circuito dei centri di pronta accoglienza oppure abbiamo notato che un numero cospicuo di ospiti di origine straniera è formato da chi è richiedente protezione internazionale ed attende per mesi una risposta dalla Questura competente e nel frattempo si trova nella condizione di senza dimora.



Il numero di over 55 è pressoché simile fra italiani e stranieri. Questi ultimi spesso sono soggiornanti di lungo periodo in Italia dagli anni Novanta, hanno lavorato per tanti anni, hanno spesso provato a portare la propria famiglia qui, ma poi a causa della perdita di lavoro e le chiusure aziendali dovute alla crisi economica, ora fanno fatica a reinserirsi e a mantenere la famiglia, ma rimangono qui perché questo è diventato il proprio paese.

Per quanto riguarda gli italiani, in base alla casistica che abbiamo avuto modo di osservare, alcuni ospiti appartenenti alla fascia di età più elevata sono nella condizione di senza dimora a causa della fine di relazioni matrimoniali, e con il divorzio sono conseguentemente sopraggiunte problematiche lavorativo/pensionistiche che non gli permettono di avere un'entrata stabile.

#### **4. Metodo di lavoro, rete e problematiche legate all'utenza**

Con gli ospiti del centro solitamente viene effettuato un colloquio conoscitivo (o di aggiornamento se già conosciuti) al giorno dell'ingresso o nei giorni immediatamente successivi e colloqui di monitoraggio, a seconda della richiesta dell'ospite, durante i 15 giorni successivi l'ingresso.

Con la persona, oltre a raccogliere i dati anagrafici, si cerca di ricostruire la storia pregressa per far emergere: il vissuto che ha portato la persona nella condizione di senza dimora; le criticità che si è trovato ad affrontare e sta affrontando; la presenza di una rete di supporto (familiare e/o amicale) che possa sostenerlo nel percorso di autoaffermazione ed autonomia; informazioni utili ad una presa in carico più efficiente (se ha la residenza, se è già conosciuto dai servizi del proprio territorio, se ha il medico di base, ecc.); informazioni riguardo la situazione di salute, lavorativa, familiare e di permanenza sul territorio se parliamo di stranieri (di che tipo di permesso di soggiorno è titolare, se ha usufruito di qualche progetto d'accoglienza, ecc.).

In base a quanto emerso dal colloquio, gli operatori cercano di elaborare un progetto con l'ospite, per capire come potergli essere utili e far sì che, laddove possibile, possa essere messo in contatto anche con gli altri servizi del territorio.

La difficoltà principale di questo tipo di servizio è che una permanenza al centro per 15 giorni è un tempo veramente breve per poter pensare a percorsi strutturati che possano avere possibilità di successo.

Durante il 2023, tramite la rete dei servizi territoriali e le opportunità colte durante il periodo a Casa delle Genti, 6 ospiti sono transitati dal centro di prima accoglienza alla seconda accoglienza "Casa Alleanza" per continuare ad implementare il loro percorso di integrazione sul territorio. Alcuni percorsi sono attivi anche alla fine del 2022, altri sono stati di breve durata. Attualmente, tutti gli accolti a Casa Alleanza sono ospiti transitati per il centro di prima accoglienza, per i quali è stata richiesta una proroga dell'accoglienza per valutare le loro situazioni e coordinare, insieme ai servizi sociali dell'ASP, una progettualità di più lunga durata.



Le problematiche che più frequentemente emergono durante un colloquio con un senza dimora sono solitamente di varie tipologie:

-Problemi di salute: la presenza di problemi fisici (diabete, malattie cardiovascolari, problemi odontoiatrici), psichici e/o la presenza di dipendenze, in particolar modo da alcol ma anche da sostanze psicotrope. La Fondazione Caritas collabora sia con il STDP che con il DSM, accogliendo gli assistiti da questi servizi o se c'è necessità orientandoli ad essi. La Fondazione inoltre segnala persone senza assistenza sanitaria all'anagrafe sanitaria per far sì che tutti abbiano la giusta assistenza medica in caso di necessità: per gli stranieri non regolari il medico STP, per i regolari stranieri o italiani che non hanno residenza il Medico di Medicina Generale. In presenza di certificati medici e prescrizioni, inoltre, la Fondazione aiuta gli utenti nell'acquisto dei farmaci necessari al loro trattamento.

Per la parte sanitaria, fondamentale il supporto, che negli ultimi mesi si è intensificato, da parte dell'Ambulatorio solidale della Fondazione.

-Problemi familiari: da quanto emerge dai colloqui molti degli ospiti, soprattutto nella fascia 40-70 anni, sono separati o divorziati. Spesso la solitudine e la rottura con la famiglia è la causa principale della loro condizione di senza dimora. Un buon numero degli ospiti separati decide di non avere rapporti con i figli, per vergogna di far loro conoscere la loro condizione e turbare la loro tranquillità o per tanta distanza fisica ed emotiva accresciuta negli anni.

-Problemi con la residenza: l'iscrizione nei registri anagrafici del Comune di residenza è un presupposto per poter beneficiare di molti diritti riconosciuti dallo Stato e a tutta una serie di benefici fiscali e legali. La perdita della residenza, che riguarda una buona metà degli ospiti del Centro, comporta un'alienazione su diversi fronti, da quello sanitario con l'impossibilità di avere punti di riferimento fissi ed essere monitorati nei trattamenti necessari, a quello burocratico con le difficoltà legate al fatto di non poter richiedere un documento d'identità. Per questa problematica è presente una stretta collaborazione con l'associazione Avvocati di Strada.

Nel corso dello scorso anno, molte sono state le richieste inviate dalla Fondazione, all'anagrafe del Comune per la richiesta di residenza fittizia per gli ospiti, senza dimora, che lo richiedevano e che volevano dimorare sul territorio di Jesi.

In molti casi, le risposte sono state negative e la collaborazione con l'ufficio anagrafe è risultata complessa.

-Stranieri irregolari sul territorio: questo problema investe principalmente due categorie di persone: 1 – coloro che, pure essendo in passato titolari di un regolare permesso di soggiorno, si trovano nella condizione di non poter rinnovare il loro documento a causa della mancanza di un regolare contratto di lavoro, dichiarazione di ospitalità o di altre condizioni sopraggiunte che non permettono loro di restare sul territorio nazionale. Il tutto ha delle ovvie e pesanti ripercussioni sul

loro iter di inserimento socioeconomico sul territorio, e lasciandoli per un tempo indefinito in una situazione di stallo.

2 – coloro che, arrivati da poco sul territorio italiano, non hanno ancora espletato le pratiche per la richiesta di protezione internazionale e che necessitano di un supporto in ambito legale. Il numero di persone che rientrano in questa categoria aumenta durante l'estate e, a causa delle moltissime richieste alla Questura di Ancona, per 3 ospiti del centro di accoglienza è stato impossibile richiedere protezione internazionale per più di un mese. In questo caso, per supportarli in questa pratica, sono state richieste proroghe ai servizi sociali con tale motivazione.

## 5. Gestione del Centro

### 5.1 Collaborazione con gli altri servizi della Fondazione

Il centro di prima accoglienza rientra tra i servizi stabili della Fondazione e si interseca principalmente con i servizi del Centro d'Ascolto e del Centro Servizi alla Povertà (attivo da aprile 2023).

La collaborazione è continua ed essenziale. L'ospite accolto sa di potersi rivolgere, orientato dall'operatrice del centro di prima accoglienza ai servizi:

- sportello lavoro: la principale richiesta che gli utenti accolti presso Casa delle Genti fanno emergere durante il colloquio è la necessità di trovare un lavoro;
- Centro di Ascolto/Centro Servizi per la Povertà: gli utenti possono rivolgersi a tali sportelli per le richieste di ricariche telefoniche, biglietti del treno/autobus, taglio capelli e per chiedere un supporto per pratiche burocratiche;

Si rende necessario sottolineare la grande quantità di richieste di biglietti del treno e dell'autobus che provengono dagli ospiti del Centro di Prima Accoglienza.

I biglietti vengono erogati sia al termine dell'accoglienza per permettere alla persona di raggiungere un nuovo territorio dove richiedere ospitalità, sia durante la permanenza nel centro per visite e controlli medici o appuntamenti per pratiche burocratiche (centro per l'impiego, sindacati, appuntamenti con i servizi sociali del territorio di residenza) già programmati in altri territori.

Negli ultimi mesi sono stati erogati anche molti biglietti del treno o autobus per permettere alle persone di spostarsi nei dintorni di Jesi per la ricerca lavoro.

- mensa: a Casa delle Genti vengono garantiti i pasti della colazione e cena. Per chi ha necessità del pranzo, questo viene fornito direttamente alla sede della nostra Fondazione dal lunedì alla domenica.
- Ambulatorio solidale: oltre al supporto dato in occasione del Covid-19, che è continuato anche nel 2023 vista la necessità di effettuare alcuni tamponi, l'Ambulatorio medico orienta l'ospite di Casa delle Genti ai servizi del territorio, si occupa dell'iscrizione presso l'anagrafe sanitaria.



Inoltre, durante il colloquio con l'utente svolto al momento dell'ingresso, viene presentata la possibilità di usufruire di una visita medica con il nostro Ambulatorio che viene organizzata, qualora la persona lo richieda, nel giro di pochi giorni dall'ingresso. Questo permette di evidenziare alcune situazioni sanitarie che sfociano in una presa in carico da parte dell'Ambulatorio solidale anche dopo l'uscita della persona dal centro di accoglienza o, alle volte, portano alla richiesta di proroga per quei soggetti che hanno necessità di restare sul territorio jesino per accertamenti/controlli medici o in attesa di un altro posto in un dormitorio vicino.

Il costante lavoro con l'Ambulatorio medico Caritas ha portato a porre l'attenzione, soprattutto durante il periodo invernale, sulla necessità di predisporre delle procedure per coloro che si trovano in condizioni di salute compromessa (a causa di una malattia, influenza, ecc.), come ad esempio la possibilità di permanere nel centro anche nelle ore diurne per evitare di aggravare le loro situazioni e compromettere le persone con le quali entrano in contatto durante la giornata.

- Armadio Solidale RI.VE.STIAMO: al momento dell'arrivo o durante l'accoglienza capita spesso che le persone richiedano indumenti nuovi. Per rispondere a questa richiesta, le persone vengono indirizzate verso il servizio dell'armadio solidale della Fondazione. Vista la temporaneità della permanenza degli ospiti di Casa delle Genti, la richiesta viene soddisfatta nel giro di pochi giorni dall'ingresso e comunque prima dell'uscita dal centro d'accoglienza.

## 5.2 Collaborazione dei volontari

Essenziale il contributo dei volontari che vengono coinvolti nel servizio di Casa delle Genti. I volontari si occupano di consegnare i pasti in struttura ogni giorno e, due volte alla settimana, si occupano di ritirare la biancheria da consegnare in lavanderia, ritirando contestualmente ciò che è pulito.

Due volontari, in modo stabile e continuativo, si occupano di eseguire lavori di manutenzione del centro, segnalando alla coordinatrice i problemi della struttura e occupandosi contestualmente di risolverli, tenendo i contatti con le ditte che intervengono.

Nel corso dell'anno sono stati ospitati anche molti gruppi scout. Questi ultimi sono stati presenti per servizi una tantum durante i periodi estivi, durante la Pasqua o il Natale.

Alcuni gruppi scout si sono invece messi a disposizione, garantendo la presenza di un ragazzo/a durante la settimana che svolgesse il suo servizio impiegando il suo tempo in mansioni concrete di gestione del centro ma anche trascorrendo del tempo con gli ospiti della struttura.

Da ottobre 2022 e per tutto l'anno 2023 sono stati ospitati presso Fondazione i volontari dei Corpi Europei di Solidarietà ovvero giovani provenienti da paesi europei che per 6 mesi desiderano mettersi a servizio della struttura che li ospita. Con loro è stato possibile, fino alla metà del 2023, organizzare un progetto secondo cui un pomeriggio a settimana l'apertura di Casa delle genti è stata anticipata alle 15.00 invece che alle 18.00. Queste 3 ore pomeridiane hanno permesso agli ospiti del centro di rientrare prima, soprattutto nel periodo più freddo di inizio anno 2023 e di vivere un tempo di socializzazione. Dalla metà dello scorso anno, per esigenze di servizio, la presenza dei volontari dei Corpi Europei di Solidarietà si è spostata nelle ore pomeridiane di apertura del centro (dalle 18.00 in poi). I volontari hanno supportato il servizio, proponendo attività ricreative, di socializzazione e mettendosi anche in ascolto e a disposizione degli ospiti, prevalentemente stranieri (viste le lingue straniere parlate dai ragazzi in servizio), che lo desideravano.

Inoltre, nel corso dell'anno sono state organizzate occasioni di condivisione con gli ospiti presenti nella struttura grazie, ad esempio, all'organizzazione di cene in occasione delle festività natalizie a cui hanno partecipato operatori e volontari della Fondazione e di ASP Ambito 9.

## 6. Focus: proroghe

Nel corso del 2023 sono state richieste 27 proroghe per alcuni ospiti presenti in struttura. Per 4 di essi sono state richieste 2 proroghe di seguito fino ad arrivare alla permanenza massima consentita nel centro (45 giorni).

Le proroghe sono state richieste a seguito della valutazione della situazione attuale dell'ospite. In molti casi la progettualità delle persone, spesso condivisa con un servizio istituzionale (servizi sociali dei territori di provenienza, STDP o ASP Ambito 9), ha portato alla necessità di permanere sul territorio di Jesi.

Le principali motivazioni di richiesta proroga sono state:

- condizioni di salute/necessità di effettuare controlli e/o esami già presi che sarebbero stati disdetti qualora la persona fosse su un territorio differente da quello di Jesi;
- mancanza di un'alternativa all'uscita per i soggetti particolarmente fragili: in molti di questi casi è stato necessario attendere che si liberasse un posto letto in un altro centro di accoglienza per garantire continuità di accoglienza alla persona vista l'incompatibilità di molti ospiti alla vita di strada.
- progettualità condivise con UEPE /ASP Ambito 9/servizi sociali di altri territori/STDP: in molti casi la richiesta di proroga era funzionale a permettere ai servizi elencati di strutturare progetti di accoglienza a lungo termine;
- lavoro: in questo caso le proroghe sono state funzionali a permettere agli ospiti di organizzarsi nella ricerca di un alloggio più stabile e per garantire che prove di lavoro o che alcuni contratti in



scadenza potessero essere portati a termine in una condizione di maggiore stabilità, anche se comunque temporanea.

In quest'ultimo caso si nota come, molti ospiti che si presentano presso il Centro di Prima Accoglienza, posseggono un lavoro che risulta incompatibile con le regole e l'organizzazione della struttura. Le persone si trovano a dover decidere tra il bisogno di passare la notte all'interno di una struttura e la necessità di lavorare per ottenere un guadagno o un contratto che possa trasformarsi in qualcosa di stabile.

In molti casi sono state concesse autorizzazioni, da parte della coordinatrice del centro, ad ospiti lavoratori per permettere loro di rientrare in struttura più tardi rispetto all'orario definito dal regolamento (21.00) così da portare a termine la giornata lavorativa e riuscire a ritornare a Jesi; molti, infatti, lavorano in altre città e sono vincolati agli orari dei trasporti locali.

Secondo quanto emerso in tale paragrafo e nel paragrafo 4, si sottolinea come il periodo di 15 giorni di accoglienza risulti davvero molto breve rispetto alle esigenze che emergono dagli ospiti accolti.

Per ovviare a quanto descritto si potrebbe prevedere un periodo di accoglienza più lungo, per garantire un tempo più dilatato per permettere alla persona stessa di organizzarsi con anticipo per l'uscita e il passaggio ad una nuova soluzione e per permettere ai servizi, che seguono alcuni di questi ospiti, di lavorare in sinergie con la Fondazione per strutturare percorsi che possano allontanare le persone dalla vita di strada che li costringe a spostamenti frequenti.

In alternativa, si potrebbe immaginare che parte dei posti a disposizione del centro vengano destinati, qualora fosse necessario, per permanenze più lunghe per permettere alle persone di uscire dalla struttura con un percorso più strutturato che li aspetta.

## **7. Focus: situazioni richiedenti asilo/ex beneficiari progetti di accoglienza**

Nel corso del 2023 molti ospiti del centro di pronta accoglienza Casa delle Genti sono stati richiedenti asilo. Le situazioni che sono emerse sono le più disparate: molti sono ragazzi appena arrivati nel territorio italiano e che si sono recati, su suggerimento di connazionali o tramite il passaparola, in Questura ad Ancona per la richiesta di protezione internazionale.

Altri hanno già formalizzato la richiesta (tramite modello C3 e impronte) e come unico documento in loro possesso hanno solo il foglio della formalizzazione con i loro dati personali e la fototessera. Altri ancora aspettano per mesi, sia in possesso di ricevuta del permesso, sia con il foglio della formalizzazione, l'inserimento all'interno di progetti di accoglienza CAS.

In merito all'argomento è stata prodotta una relazione datata 08.10.2023 che è stata inviata ai servizi sociali ASP Ambito 9, U.O. Inclusione Sociale che riportava i nominativi dei richiedenti asilo transitati all'interno della struttura di Casa delle Genti. Questo ha permesso un primo controllo delle situazioni segnalate tramite l'Area Immigrazione dell'ASP Ambito9.



Diversamente da quanto descritto sopra, un'altra situazione presente riguarda coloro che hanno già effettuato un passaggio all'interno dei progetti di accoglienza e ne sono usciti senza una reale possibilità di inserimento socio lavorativa e trovano, quindi, come unica alternativa di sgancio a seguito del progetto CAS/SAI, il centro di prima accoglienza.

In aggiunta capita spesso che anche coloro che sono usciti dai progetti d'accoglienza con una prospettiva più concreta di inserimento, al modificarsi di tali conseguenze, ritornano indietro nel loro percorso di integrazione, entrando in struttura non avendo più possibilità di mantenersi con un lavoro o un affitto.

#### **8. Pronto intervento sociale provinciale**

Nel corso del 2023 è stato avviato il progetto PIS provinciale che prevede l'inserimento della struttura di Casa delle Genti tra le risorse fruibili dal progetto.

È stato messo a disposizione un posto letto in via emergenziale per l'accoglienza di coloro che vengono segnalati dalle FF.OO e che necessitano di ospitalità fuori dagli orari di servizio degli ambiti provinciali.

Dal 1° novembre 2023 è stata attivata la centrale operativa che prevede la reperibilità di un operatore che può avvalersi, in risposta alle emergenze, delle strutture inserite nell'elenco di risorse a disposizione, tra cui anche Casa delle Genti.

È stato previsto un letto ad hoc per tali esigenze e gli operatori notturni sono stati avvisati e coinvolti nell'organizzazione della struttura in previsione di possibili ingressi PIS (garantire un pasto anche per chi entra in emergenza tramite prodotti non deperibili, attivazione di una linea telefonica dedicata al progetto).

#### **9. Piano Freddo**

Come ogni anno, da metà dicembre 2023 è stato attivato il Piano Freddo che ha previsto l'aggiunta di 2 posti letto portando il totale degli ospiti a 18.

Quest'anno, grazie anche al progetto di Pronto Intervento Sociale, l'operatrice di Casa delle Genti ha svolto il compito di coordinamento tra le strutture della provincia aderenti al Piano Freddo.

Le richieste in questo periodo sono aumentate e coordinarsi con le altre strutture del territorio è risultato essenziale per garantire alle persone una continuità di accoglienza.

L'attività di coordinamento ha previsto un contatto costante con tutte le strutture aderenti.

Le strutture, in tale periodo, hanno sempre raggiunto la capienza massima con liste di attesa molto lunghe.

È risultato difficoltoso, inoltre, non solo nel periodo invernale, trovare posti liberi per donne. Le richieste superavano la disponibilità di posti.

## 10. Criticità

Nel corso dei mesi sono state organizzate costanti riunioni di equipe tra gli operatori notturni e i responsabili del servizio della Fondazione Caritas per evidenziare le criticità inerenti al centro di pronta accoglienza con l'obiettivo di apportare migliorie.

### 10.1 Gestione ospiti

Le prime criticità riguardano la gestione degli ospiti presenti all'interno della struttura nei vari momenti, con particolare riguardo alle ore pomeridiane (al momento dell'ingresso alle 18.00) e alle ore serali e notturne. Tutto questo è amplificato nei momenti in cui il centro risulta a capienza piena o durante i periodi più complessi, inverno ed estate a causa del grande freddo o del grande caldo. Gli operatori notturni si trovano spesso a dover fronteggiare situazioni complesse che li vedono coinvolti in prima persona.

Diversi interventi delle FF.OO sono stati richiesti in questi mesi ma non sempre sono risultati risolutivi.

Il tema della collaborazione con le FF.OO è stato anche oggetto di incontri congiunti tra ASP Ambito9 e gli operatori (diurni e notturni) della Fondazione.

Un tema centrale è quello del controllo.

Gli operatori non hanno strumenti per valutare, al momento dell'ingresso, lo stato della persona e ciò che gli ospiti portano all'interno della stessa.

### 10.2 Struttura

La divisione degli spazi interni e la struttura stessa comportano delle difficoltà nella gestione operativa del servizio.

Non è presente un cancello automatico che escluda la possibilità a terzi di entrare all'interno del perimetro di Casa delle Genti o che permetta di tenere sotto controllo gli ingressi degli ospiti. Molte sono le vie di ingresso alla struttura e l'operatore notturno non ha possibilità di tenere sotto controllo costantemente gli accessi a Casa delle Genti, soprattutto se impegnato in un nuovo ingresso che prevede il mostrare la camera assegnata (camere poste al primo piano e in aree differenti rispetto ai locali mensa o ufficio) e fornire i materiali come da regolamento o se impegnato nell'attività di fornitura dei pasti che lo vede presente in mensa e refettorio.



La struttura inoltre presenta, settimanalmente, manutenzioni e interventi da effettuare a causa della condizione generale della stessa.

Solo negli ultimi mesi sono stati aggiunti effettuati i seguenti interventi:

- installazione di pulsanti per le docce, costantemente danneggiate dagli ospiti;
- installazione di un boiler per garantire acqua calda a supporto delle caldaie che lavorano sempre a pieno regime;
- decalcificazione delle caldaie che risultano inadeguate all'utilizzo che se ne fa;
- lavori di risanamento di soffitti delle camere e tetto della struttura a causa di perdite delle tubature;
- sostituzione di alcuni elettrodomestici come lavatrici e asciugatrici;
- manutenzione all'impianto elettrico.

Sono state condivisi, con ASP Ambito 9, alcuni suggerimenti in occasione della futura ristrutturazione dell'immobile e viene aggiornato un file con tutte le necessarie manutenzioni, più o meno urgenti.

### **Prospettive future**

Molti sono i temi affrontati all'interno della presente relazione che ha sottolineato diversi punti di forza del servizio e alcune criticità da affrontare.

Si sottolinea la centralità della struttura di pronta accoglienza sul nostro territorio che ormai è un punto di riferimento per molti ospiti.

Si evidenzia la necessità di restare in costante contatto e rete con gli altri centri della provincia e della regione.

Inoltre, la buona riuscita della presa in carico delle persone, anche se limitata nel tempo a causa delle temporaneità del servizio, è data dalla collaborazione con tutti gli altri servizi offerti dalla Fondazione Caritas Jesina.

Essenziale il contributo di volontari, che viene costantemente sollecitato e amplificato.

Necessario, inoltre, un lavoro di comunità con il quartiere che ospita il centro di prima accoglienza.

Tali azioni vanno al di là del servizio ma lo rendono integrato all'interno del contesto cittadino.

*Jesi, 17/04/2023*

*Dott.ssa Maria Laura Berti  
Fondazione Centro Servizi Caritas Jesina "P. Oscar" - ETS*



*Mania Laura Berti*