

Master di II livello *Governance e innovazioni di welfare locale*- Università di Bologna

Project work finale dal titolo:

Il welfare territoriale è di CASA: il Servizio di Sostegno Abitativo Temporaneo promosso nel territorio reggiano in risposta alla precarietà abitativa. Proposte per l'implementazione della rete territoriale e un'effettiva presa in carico integrata.

Svolgimento del project work: gli obiettivi e le sue parti

Questo project work ha l'obiettivo di analizzare la presa in carico integrata tra servizi socio-sanitari e terzo settore sul territorio di Reggio Emilia e provincia, relativamente al Servizio di Sostegno Abitativo Temporaneo o *housing*, servizio nato da una co-progettazione tra la Cooperativa sociale e di Solidarietà *Dimora D'Abramo* e i Servizi socio-sanitari del territorio reggiano, al fine di rispondere ad un bisogno abitativo sempre crescente da parte di singoli e nuclei familiari già conosciuti e in carico ai servizi territoriali.

In una prima parte, verrà descritto e delineato il Servizio di Sostegno Abitativo Temporaneo così come nato nel 2019, e saranno poi messe in luce le criticità e le problematiche che tale servizio sta conoscendo nel momento attuale, a seguito di rivolgimenti storici e di contesto (comparsa dell'emergenza sanitaria, revoca dai circuiti di accoglienza dei richiedenti asilo di molti lavoratori, e così via). Verrà inoltre sottolineato come la presa in carico integrata, linfa di questo servizio, sia espletata nella pratica sulla casistica e sui profili presentati dai servizi, ma languisca in termini di pensiero progettuale, co-programmazione e analisi dei bisogni nel divenire.

In una seconda parte, sarà descritto il servizio di *housing* realizzato all'interno del progetto FAMI (Fondo Asilo Migrazione e Integrazione) Be.Com-ER (Benessere Comunità Emilia Romagna) e a cui la cooperativa sociale *Dimora D'Abramo* ha preso parte come partner di progetto, narrando come si stia lavorando sulla presa in carico integrata tra pubblico e privato sociale attraverso la metodologia della ricerca-azione e una riflessione condivisa sulla co-progettazione dei percorsi dei beneficiari indiretti. Insomma, verrà presentato questo caso studio come un modello da perseguire e mantenere vivo, anche a seguito della sua scadenza imminente (maggio 2022).

Nella terza e ultima sezione dell'elaborato, verrà fatta una riflessione sui nuovi bisogni emergenti sul territorio a livello abitativo, e verranno descritte sia esperienze fallimentari di presa in carico integrata sia tentativi *in nuce* di realizzarla, attraverso sperimentazioni e accordi che ancora devono essere messi in campo, in un'ottica di innovazione del welfare a livello abitativo.

ANALISI DI SFONDO

Illustrazione del servizio di Sostegno Abitativo Temporaneo o *housing* della cooperativa sociale Dimora D'Abramo nel territorio reggiano¹

Origine del servizio

Il Servizio Abitativo Temporaneo ospita nuclei familiari in difficoltà socio-economica e persone singole con patologie psichiatriche. L'idea progettuale del servizio e la sua attività sono nate nel 2019 in seguito ad una riflessione comune tra il Centro di Salute Mentale, il Servizio Sociale dell'ASL di Reggio Emilia e la cooperativa Dimora d'Abramo da una parte, e tra i Servizi Sociali di diverse amministrazioni comunali del territorio reggiano e la cooperativa sociale Dimora D'Abramo dall'altra, sul bisogno emergente di offrire accoglienza a singole persone e famiglie prese in carico da questi servizi socio-sanitari, con l'obiettivo di sostenerle e accompagnarle in percorsi di autonomia economica e abitativa.

Finalità del Servizio

Il Servizio Sostegno Abitativo Temporaneo offre strutture abitative, per un tempo definito e concordato, a nuclei familiari e singoli in carico ai Servizi, Organizzazioni ed Enti del territorio di Reggio Emilia e Provincia. Rispondendo al bisogno abitativo, il servizio offre accoglienza ed inserimento in una struttura di civile abitazione, a norma rispetto alle leggi vigenti, ammobiliata e dotata delle attrezzature essenziali per l'accoglienza; sono compresi nella retta mensile i servizi di luce, acqua, gas e riscaldamento e le opere di manutenzione. La presenza di operatori socio-educativi, che sostengono la persona nell'inserimento e nella permanenza nel servizio, garantisce oltre ad una corretta tenuta dell'immobile assegnato la possibilità di monitorare e verificare il livello di autonomia in ambito domestico della persona accolta.

Progettualità educativa del servizio

La progettualità e la metodologia socio-educativa utilizzata dalla Cooperativa Dimora d'Abramo si basa su un approccio improntato ad una progettualità in divenire; una progettualità pertanto non definita a priori, ma che si informa e si costruisce quotidianamente con gli attori coinvolti che, con responsabilità differenti, ne diventano protagonisti; la metodologia socio-educativa si richiama ad un approccio improntato alla costruzione di un'autonomia possibile per gli ospiti coinvolti che tenga conto delle competenze, delle risorse e anche dei vincoli di ciascuno. Viene quindi riconosciuta al cliente la capacità di mettere in campo azioni di cambiamento rispetto alla propria situazione.

Prodotti offerti

Accoglienza residenziale temporanea e semi-tutelata attraverso un accompagnamento socio educativo

Si intende offrire una soluzione abitativa temporanea in un appartamento, sostenuta ed accompagnata dall'équipe di professionisti con competenze socio-educative. Attraverso l'accompagnamento socio-educativo gli operatori sostengono la persona ad un uso e destinazione adeguata degli spazi, ad un buon utilizzo della struttura e delle sue attrezzature, al mantenimento di una buona convivenza all'interno della struttura appartamento e nel contesto del vicinato attraverso la verifica periodica e puntuale del rispetto del regolamento interno e condominiale.

¹ Riferimenti alla carta del Servizio del Sostegno Abitativo Temporaneo di Dimora D'Abramo.

Sostegno socio-educativo alla buona gestione dell'economia domestica e delle risorse finanziarie

Nell'offrire accoglienza residenziale temporanea gli operatori, qualora richiesto dal Servizio inviante, lavorano per l'acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte dell'ospite rispetto alla gestione domestica delle utenze e al bilancio economico (entrate ed uscite). Gli interventi sono incentrati sull'acquisizione di comportamenti utili a produrre economie relative ai consumi idro-elettrici. Si lavora per una maggiore competenza ed autonomia nell'utilizzo degli strumenti a disposizione in appartamento con un'attenzione ai consumi e al risparmio energetico (condivisione con l'educatore di informazioni, tecniche e consigli su come ottimizzare i consumi).

Nel caso di persone psichiatriche accompagnate nella gestione del loro patrimonio da un amministratore di sostegno, il lavoro dell'operatore è incentrato, con tutte le difficoltà del caso, sul monitoraggio del bilancio economico della persona.

Sostegno socio-educativo alla definizione del proprio pro-getto personale

Quest'ultimo prodotto non è ufficializzato nella carta del servizio di sostegno abitativo temporaneo ma corrisponde all'orientamento, fatto dall'operatore della cooperativa, nella definizione e determinazione di un *pro-getto* personale, con obiettivi macro e micro, che esulano dall'elemento prettamente abitativo e da quello economico per abbracciare il sistema delle relazioni dell'ospite nella società, nelle dinamiche familiari, in quelle socio-professionali e formative, e così via.

La presa in carico integrata all'interno del Servizio Abitativo Temporaneo

I servizi del territorio, siano essi i Servizi Sociali o il Centro Salute Mentale, manifestano una richiesta di alloggio in base alla necessità del momento alla cooperativa Dimora D'Abramo che, grazie ad una fitta rete di rapporti diretti con proprietari di immobili o con agenzie immobiliari del territorio, si muove alla ricerca dell'alloggio richiesto. Si tratta spesso di situazioni emergenziali e di sfratti imminenti, per i quali c'è bisogno di una soluzione abitativa immediata; a volte, però, si tratta di casi e situazioni per le quali viene richiesto un mirato supporto e accompagnamento educativo (es. osservazione facoltà genitoriali, dipendenze, ecc.) e che richiedono una co-progettazione più circoscritta.

La presa in carico integrata tra Terzo Settore e Servizi spesso è presente sui singoli casi, ovvero sulle situazioni che ci si trova ad affrontare di volta in volta, ma manca di pensiero progettuale in senso lato: manca la definizione dei requisiti degli ospiti per l'accesso al servizio, manca un pensiero definito sulla contribuzione/quota dell'ospite al servizio, manca una riflessione sul bisogno abitativo e su quello socio-educativo che riguarda il beneficiario, che possono essere presenti entrambi oppure no e sarebbe quindi utile fare delle distinzioni nell'analisi dei bisogni. Si verifica spesso che i Servizi invianti mandino una richiesta di alloggio alla cooperativa senza troppo descrivere le persone in carico, confondendo il ruolo della cooperativa sociale con quello di un'agenzia immobiliare, quando invece il mandato socio-educativo della stessa non può venire meno per definizione.

Il servizio prevede la stipula di un contratto a firma tripartita tra ospite, servizio che lo ha in carico e cooperativa sociale, contratto la cui durata viene discussa in maniera congiunta e al termine del quale viene organizzato un incontro di rete per ridiscutere gli obiettivi, gli impegni di ciascun attore e le tempistiche in caso di rinnovo. Allo stesso modo, al di là degli incontri di rinnovo/revoca del contratto, sono costanti gli aggiornamenti sulla situazione dell'ospite e del suo inserimento abitativo tra assistente sociale/infermiere ed educatore del servizio, attraverso incontri *in itinere* e invii

settimanali di relazioni aggiornate che raccontano gli accessi degli educatori in struttura e ciò che si è rilevato e condiviso.

Il servizio di sostegno abitativo temporaneo in evoluzione: cambiamenti rispetto alla nascita del servizio, criticità e spunti di riflessione

Ciò che si rileva, come accennato più sopra, è la mancanza di tavoli istituzionali di ridefinizione del servizio in base al cambiamento del contesto (storico, sanitario, economico, e via dicendo) per far sì che la presa in carico integrata sia definita non solo nelle azioni e negli incontri sui singoli casi ma anche nella fase di co-progettazione.

Concretamente, rispetto alla nascita del servizio, che si colloca nel 2019, si è assistito all'emergere della pandemia e alla crescita conseguente degli sfratti abitativi, così come all'affiorare di situazioni inedite sul territorio reggiano, quali la revoca dai Centri di Accoglienza Straordinaria, con annessa ingiunzione di pagamento per i contributi ricevuti negli anni precedenti, di richiedenti asilo lavoratori. Questo evento, che ha fatto capolino nel maggio 2021 per poi farsi strada in modo crescente nell'agosto 2021 e tuttora in corso d'opera, ha portato all'uscita dai CAS, per decisione della Prefettura di Reggio Emilia, di circa centocinquanta richiedenti asilo; tra questi ci sono persone con regolare contratto di lavoro ma forte precarietà abitativa per la difficoltà a reperire un alloggio sul libero mercato ma anche persone senza alcun contratto di lavoro poiché la revoca prefettizia fa riferimento ad anni pregressi di reddito.

Tale evento ha portato la cooperativa sociale Dimora D'Abramo, ente gestore di una parte dei CAS nel territorio reggiano, a pensare di poter attuare un processo inverso rispetto a quello solito istituito con la nascita del Servizio Abitativo Temporaneo, ovvero che fosse il Terzo Settore a rivolgersi ai Servizi Sociali per segnalare alcuni dei casi più fragili e a rischio e a chiedere di iniziare una co-progettazione per rispondere ai nuovi bisogni abitativi emergenti, nonostante queste persone non fossero in carico ai servizi.

In questo panorama, si è subito evinto che la necessità, per molti lavoratori attivi e autonomi in uscita dai CAS, fosse quella di avere un'abitazione per cui pagare un affitto regolare, senza alcun bisogno di sostegno socio-educativo e della figura costante e presente di un educatore; la maggior parte delle persone che hanno abbandonato l'accoglienza, infatti, si sono inseriti in alloggi informali o di fortuna e i contratti regolari d'affitto sono molto pochi.

Questo evento offre al territorio e alla politica l'opportunità di fare una riflessione su un servizio abitativo che potrebbe andare oltre al "sostegno abitativo" ma promuovere una vera e propria autonomia abitativa a canone calmierato, attraverso dei progetti di *social housing* che investano trasversalmente la popolazione sul territorio reggiano.

D'altronde, già alcune strutture abitative che rientrano nel servizio di sostegno abitativo temporaneo ospitano persone che non avrebbero bisogno di un sostegno socio-educativo ma hanno invece difficoltà ad accedere al mercato immobiliare o al contrario persone che hanno bisogno di un sostegno socio-educativo ma che potrebbero pagare contribuzioni maggiori al servizio: per questo, si ritiene che un tavolo istituzionale tra terzo settore e pubblico possa essere utile ai fini di una lettura del territorio, dei suoi bisogni in divenire e delle politiche dell'abitare nel solco di una coprogettazione mirata e ragionata in cui tutti gli attori coinvolti si prendano responsabilità e impegni ma anche definiscano una politica di territorio non solo per far fronte alle emergenze ma anche per pianificare risorse, interventi, azioni.

Per riassumere, ecco le criticità che si rilevano nell'approccio territoriale al welfare dell'abitare:

-Presenza in carico integrata: le richieste di alloggio sono fatte solo dai servizi sociali o dal CSM e non c'è rapporto inverso secondo cui sia il terzo settore ad intercettare le persone in uscita dai centri di accoglienza per richiedenti asilo o altri progetti e a segnalare i casi ai Servizi, nel solco di una co-progettazione (vedi casi richiedenti asilo revocati, famiglie in uscita dai progetti di accoglienza, donne ex vittime di tratta a rischio di rivittimizzazione...);

-Emergenza nuove povertà, uscite dai centri di accoglienza di richiedenti asilo, sgomberi: i rivolgimenti di contesto richiedono una rianalisi dei bisogni;

- Mancanza delle persone e dei loro bisogni nella progettazione per l'implementazione di servizi di sostegno abitativo e poco ascolto dei bisogni concreti inerenti la casa (ubicazione alloggio in base alle esigenze, configurazione alloggio, ecc.); spesso le richieste dei Servizi sono generaliste e poco circoscritte per far fronte all'emergenza e non c'è alcuna pianificazione;

-Difficoltà a reperire appartamenti sul territorio non solo per le persone in difficoltà abitativa o straniera ma anche per il terzo settore, poiché i proprietari degli immobili richiedono garanzie;

-La cooperativa ha bisogno lei stessa di garanzie nei confronti degli ospiti (si pensi alle persone che non vogliono lasciare le case, quando i tempi del progetto concordato sono maturi) e a volte le amministrazioni comunali non si fanno garanti e non sostengono il terzo settore, esponendolo ai rischi; poco ingaggio da parte del Territorio;

-Problema degli alloggi esistenti, fatiscenti e con affitti molto cari; esigenza di muoversi verso un *social housing* intercettando diversi attori e partner sul territorio, avendo come obiettivo una rigenerazione urbana e una sostenibilità economica nel lungo periodo;

-Casi e profili segnalati per l'inserimento abitativo non sempre sono calzanti: alcuni non richiederebbero un sostegno economico all'abitare, altri non richiederebbero un sostegno socio-educativo: arbitrarietà delle richieste, pochi standard condivisi e mancanza di elementi per la valutazione finale dei servizi abitativi.

UN ESEMPIO VIRTUOSO: IL PROGETTO FAMI BE.COM-ER

Descrizione del progetto

La cooperativa Dimora d'Abramo partecipa come partner al progetto Fami Be.Com-ER, Benessere di Comunità Emilia Romagna- Azioni in rete per una comunità accogliente. Tale progetto ha avuto inizio nel marzo 2020 e avrà fine nel maggio 2022.

Il Progetto, con capofila il comune di Ravenna e che prevede attività di carattere regionale attraverso un insieme di cooperative sociali partner, ha *l'obiettivo di migliorare la gestione e la presa in carico di cittadini migranti, prevalentemente richiedenti asilo e rifugiati, portatori di vulnerabilità legate al disagio mentale ed alla dipendenza.*

Le attività nel territorio di Reggio Emilia, curate dalla cooperativa Dimora d'Abramo, prevedono di *consolidare e sviluppare, attraverso il coinvolgimento dei servizi socio-sanitari del territorio, le modalità di presa in carico di cittadini stranieri regolari vulnerabili presenti nel territorio*. Questo è garantito sia attraverso attività di formazione rivolte ad operatori pubblici e privati (beneficiari diretti) sia attraverso la sperimentazione di azioni concrete che possano sostenere i cittadini stranieri in carico ai servizi (beneficiari indiretti). Nello specifico si sta lavorando per offrire accoglienze temporanee (azione di housing) e laboratori socio-occupazionali in cui le persone vulnerabili possano svolgere attività di socializzazione e riabilitazione sociale.

Trattasi di un progetto di *capacity building*, secondo il quale i beneficiari diretti sono gli operatori del pubblico e del privato sociale e i beneficiari indiretti sono le persone intercettate per le sperimentazioni.

I risultati del progetto sono inoltre elaborati attraverso un'attività di *ricerca-azione* che serve per poter costruire modelli di presa in carico integrata da parte dei servizi territoriali di categorie di persone vulnerabili.

Metodo: ricerca-azione su base territoriale

I lavori di ricerca² sono stati condotti dalla sociologa Ilaria Dall'Asta e dalla ricercatrice Benedetta Riboldi dell'azienda USL di Reggio Emilia, incaricate sulla base delle competenze ed esperienze maturate nell'ambito dell'analisi dei percorsi di presa in carico integrata sul territorio reggiano. Il percorso di ricerca, strutturato in collaborazione con le referenti del progetto per la cooperativa sociale *Dimora d'Abramo*, ha visto il coinvolgimento di professionisti dei tre settori coinvolti nei percorsi di presa in carico di cittadini stranieri: Azienda USL IRCCS di Reggio Emilia – area dipendenze patologiche, Servizi sociali degli enti locali delle tre aree territoriali coinvolte nel progetto (Unione Tresinaro Secchia, Comune di Reggio Emilia, Unione Val d'Enza) e Terzo Settore.

Con il termine RICERCA si vuole indicare come alla base della metodologia ci sia lo studio e l'indagine; con AZIONE s'intende la dimensione operativa che s'interseca con la ricerca e va a plasmarne i contenuti, rendendola il più possibile vicina alla realtà, concreta.

Nel mese di aprile 2021 si sono svolti tre *focus group* trasversali ai servizi socio-sanitari del territorio e del terzo settore a cui hanno partecipato operatori, assistenti sociali, psichiatri, educatori, col compito di indagare il concetto di presa in carico integrata, le sinergie e le connessioni in atto su alcuni territori della provincia e/o eventuali criticità a livello di rete territoriale.

Ogni focus group era corrispondente ad una zona geografica differente della provincia reggiana (Reggio Emilia città, l'Unione Tresinaro Secchia e l'Unione Val D'Enza) ed è stato strutturato in tre parti: una parte di presentazione dei partecipanti (gruppi misti di professionisti afferenti al settore pubblico e al privato sociale), con un affondo sulla motivazione professionale che li anima; una parte di approfondimento vertente soprattutto sul tema della comunicazione tra colleghi, sia interni al servizio che esterni, appartenenti a servizi altri; un'ultima parte relativa alle criticità rilevate e agli spunti/le proposte da elaborare per un'effettiva presa in carico integrata territoriale.

Risultati comuni ai tre focus group

Il tema **COMUNICAZIONE** è parso immediatamente trasversale: nonostante sia presente una comunicazione tra servizi, la percezione è che questa sia parziale e manchi di slancio progettuale, e

² La ricerca costituisce materiale riservato in corso di pubblicazione.

che occorra creare rapporti di vicinato che puntino ad una conoscenza più diretta del servizio dell'altro.

Tra le **CRITICITA'** emerse si segnalano:

-**CONOSCENZA TRA SERVIZI:** non sempre i servizi stessi sanno bene cosa fanno gli altri servizi e quindi le aspettative che si hanno rispetto al lavoro degli altri rischiano di essere disattese;

-**TEMPISTICHE:** spesso i servizi hanno tempistiche di risposta molto differenti e sono molto lunghe rispetto al bisogno della persona che si ha davanti, che ha bisogno qui e ora. E' necessario lavorare in fretta e in emergenza e questo non permette di approfondire le questioni, di mettere a punto una buona comunicazione e una buona programmazione;

-**SCARSA STRUTTURAZIONE DELLA RETE:** la rete composta è ben presente e percepita da tutti gli abitanti però talvolta è poco strutturata e di conseguenza i vari attori fanno fatica a rimanere collegati in mancanza di un coordinamento. Inoltre, spesso, a causa di grandi carichi di lavoro, si è molto concentrati su se stessi e si perde di vista ciò che circonda il proprio servizio. Sarebbe fondamentale poter allargare il campo degli interlocutori della rete (anche all'esterno, ricercando altri attori del territorio) per rafforzare la rete stessa;

-**COMPLESSITA':** non è facile per una persona straniera, in particolare, muoversi sul territorio regionale perchè è molto complesso e pieno di strutture- ma anche di sovrastrutture- e di percorsi molti tortuosi;

-**APPROCCI:** a volte gli approcci dei servizi sono diversi e non sempre si adattano ai bisogni dell'utente perchè sono rigidi, in particolare per quanto riguarda il settore sanitario, che ha dei protocolli ben definiti;

-**CATEGORIZZAZIONE E ZONE GRIGIE:** ci sono situazioni che non è possibile incasellare in nessuna categoria e che quindi sono di difficile gestione; i servizi, non avendo un protocollo e non avendo un tavolo di coordinamento, si passano le responsabilità facendo fatica a progettare e disperdendo molte energie in termini di tempo e risorse umane. Una buona co-progettazione permetterebbe di adottare processi di lavoro condivisi per nuovi target di vulnerabilità, prima inesistenti a causa dei cambiamenti di contesto in atto.

PROPOSTE emerse per ottimizzare la presa in carico integrata

-Creazione di un **TAVOLO DI CONDIVISIONE DI STRATEGIA e CO-PROGETTAZIONE** (es: tavolo di lavoro sull'abitare): luogo dove condividere in modo strutturato e costante le situazioni e i bisogni dell'utente per costruire prese in carico congiunte. E' anche un tavolo che narra dei bisogni dei professionisti dei diversi servizi e cerca di connettere i saperi, gli approcci e le modalità operative. Inoltre può essere un momento utile per rafforzare i rapporti già esistenti e un luogo di riferimento dove poter avere un maggior scambio di informazioni tra servizi.

-Creazione di rapporti col **TERRITORIO** : è necessario avere una maggiore territorializzazione dei servizi e trovare modalità per coinvolgere tutti gli attori presenti sul territorio poichè sono tanti i soggetti che possono e devono intervenire in questo tipo di percorsi. Sarebbe inoltre importante trovare dei luoghi dove parlare di territorio e al territorio. Il coinvolgimento dell'attore politico e delle amministrazioni comunali sono cruciali su questo tema.

-Individuazione di **MOMENTI DI VALUTAZIONE** con la presenza di professionisti trasversali ai vari servizi, durante i quali confrontarsi su come si sta lavorando, su quali modalità funzionano, sui monitoraggi interni ad ogni servizio e su eventuali azioni di rimodulazione.

-**RIMODULAZIONE DELLE “CATEGORIE” di utenti e bisogni**, dato che ci sono persone nelle “zone grigie” che non possono essere collocate nelle categorie attuali e per le quali, quindi, è necessario adottare differenti strategie e proposte;

-Realizzazione di **UN PERCORSO FORMATIVO CONGIUNTO** tra operatori dei diversi servizi poichè negli ultimi anni il fenomeno migratorio è cambiato e si rendono necessari strumenti aggiornati per riuscire a leggere i nuovi bisogni.

Aspetti positivi rilevati dalla ricerca

La RETE DEI SERVIZI e la MULTIDISCIPLINARIETÀ dei professionisti che vi lavorano sono caratteristiche positive riconosciute da più partecipanti alla ricerca. Le possibilità di confronto continuo e l’offerta di strumenti diversi ma rivolti allo stesso scopo permettono un lavoro più completo e dall’approccio aperto. Inoltre, la RETE DI SERVIZI si è formata ormai da tempo e coinvolge attori sia del settore pubblico che del settore privato; questa storicità ha permesso di arrivare a snodi importanti e percorsi/processi di lavoro standardizzati che però, all’ora attuale, necessitano di essere re-inscritti in un nuovo quadro, tutto in divenire.

Sperimentazioni di *housing* avviate

L’équipe del progetto ha avviato 3 sperimentazioni di housing coinvolgendo in totale 5 persone, 3 donne e 2 uomini. Il progetto FAMI è stato presentato alle amministrazioni comunali dei tre territori coinvolti e si è poi proceduto all’inserimento nel servizio di housing di persone già conosciute ai servizi e al territorio, in un’ottica di presa in carico integrata.

L’aspetto interessante è il focus di tale housing è quello di una presa in carico integrata anche con processo inverso, secondo cui la cooperativa sociale Dimora D’Abramo ha segnalato in modo preventivo al servizio sociale alcune persone molto vulnerabili prima che venissero intercettate attraverso il loro canale, chiedendo di attivare una co-progettazione. Questo è stato possibile poiché si tratta di persone in uscita dai progetti di accoglienza di cui Dimora D’Abramo è ente gestore.

Tale azione di housing, quindi, ha visto l’inserimento sia di persone conosciute e in carico ai Servizi territoriali sia di persone non conosciute in uno stadio iniziale ma che sono state avvicinate dai servizi in un secondo momento, in un’ottica integrata e partecipata.

Caratteristiche dell’housing e profilo delle persone: breve descrizione

Le persone sono state inserite in appartamenti caratterizzati da contratto siglato tra Dimora D’Abramo e il proprietario dell’immobile, grazie ai finanziamenti del progetto FAMI.

In due strutture si è costruita una convivenza di due persone, mentre una struttura è stata dedicata ad una singola persona.

Le persone inserite sono contraddistinte da caratteristiche di vulnerabilità definite all'interno dell'équipe: oltre alla dipendenza e alla vulnerabilità psicologica, sono stati ammessi elementi di vulnerabilità quali la rivittimizzazione di donne ex vittime di tratta e la condizione di precarietà abitativa per richiedenti asilo espulsi dai CAS per reddito. Di seguito si elencano i partner all'interno delle diverse reti create.

CASO 1- sig.ra T.F.

Rete territoriale costituita da:

- servizi sociali di Albinea in una prima fase, per residenza in loco della persona, poi servizi sociali di Reggio Emilia (Polo Sud), a seguito dello spostamento della residenza nell'abitazione in cui è stata inserita;
- Casa Delle Donne di Reggio Emilia;
- Casa della Carità "Casa Betania" in quanto alloggio della signora prima del trasferimento a Reggio Emilia;
- Progetto Rosemary del comune di Reggio Emilia per persone ex vittime di tratta;
- servizio di housing-FAMI BECOMER.

CASO 2- sig.ra O.O.

Rete territoriale costituita da:

- servizi sociali di Reggio Emilia (Polo Nord);
- servizio di housing-FAMI BECOMER;
- FAMI IAM (per percorsi formativi);
- servizi di orientamento al lavoro (DAL-Dimora Area Lavoro).

CASO 3- sig. ra O.I.

Rete territoriale costituita da:

- servizi sociali di Reggio Emilia (Polo Sud);
- servizi di orientamento al lavoro (DAL-Dimora Area Lavoro);
- servizio di housing- FAMI BECOMER.

CASO 4- sig. R.B.

Rete territoriale ancora da creare a seguito dell'acquisizione della residenza; da contattare Servizi Sociali Polo Est;

- servizio di housing- FAMI BECOMER.

CASO 5- sig. C.U.

Rete territoriale ancora da creare a seguito dell'acquisizione della residenza; da contattare Servizi Sociali Polo Est;

- servizio di housing- FAMI BECOMER

Presa in carico integrata nel divenire

Nel maggio 2022 tale progetto volgerà al termine; tali persone, inserite dal giugno del 2021 in poi all'interno del progetto (le più recenti in dicembre), non saranno in grado di reperire una soluzione abitativa opportuna e regolare sul territorio. Tali persone sono autonome e alla ricerca attiva di un'occupazione e, in accordo con i servizi sociali, si sta cercando di potenziare e lavorare su alcuni elementi di stabilità (lavoro, patente di guida, invalidità civile); con la fine del progetto, si persegue l'obiettivo di mantenere una progettualità con tali persone e definire una variazione delle condizioni di housing a seconda dei rivolgimenti occorsi. A questo fine, è fondamentale che la rete non si sfaldi ma che il progetto venga mantenuto in vita proprio da essa e diventi un modello precursore di future sperimentazioni, avviando ad esempio una seconda fase di progettazione. Il rischio che la rete venga meno, a fronte dell'arresto dei finanziamenti, è alto; serve quindi imbastire già da subito dei tavoli di coordinamento per procedere con questi percorsi di presa in carico integrata, intercettando eventualmente altre risorse e finanziamenti.

Restituzione risultati del progetto BE.COM-ER

Nei prossimi mesi, e prima della chiusura del progetto nel mese di maggio, verranno organizzati due convegni, alla presenza degli operatori dei diversi servizi, per la restituzione dei risultati e la presentazione di casi concreti che hanno visto l'implementazione di una presa in carico integrata. L'idea alla base di questi convegni è quella di stimolare la discussione su casi concreti e sulla metodologia utilizzata, in modo che possano fungere da modelli per la formazione di nuove ed innovative reti di lavoro inter-servizi e inter-organizzazioni.

UN ESEMPIO FALLIMENTARE- housing nel comune di Novellara

Con l'esplosione del numero dei richiedenti asilo lavoratori espulsi dall'accoglienza, il Servizio di Sostegno Abitativo Temporaneo di Dimora D'Abramo ha iniziato ad interrogarsi su una possibile offerta da fare ai vari territori comunali in vista di una presa in carico integrata di persone lavoratrici e paganti ma in difficoltà nel reperimento di un alloggio con contratto di locazione regolare.

In particolare, con la presenza sui territori dei comuni di Gualtieri e Novellara (RE) di richiedenti asilo lavoratori con contratti stabili, destinati ad uscire dal CAS e in difficoltà abitativa, ci si è rivolti al comune di Novellara per tentare di creare una prima sperimentazione.

Al comune si è proposto di dichiarare semplicemente la difficoltà abitativa delle persone segnalate, attraverso una presa in carico formale, e di ergersi a garante di un contratto d'accoglienza siglato tra la cooperativa e i beneficiari affittuari; il comune ha dato il suo benplacito e si è stabilito che avrebbe conosciuto le persone e avrebbe presenziato durante il loro ingresso e nei momenti di verifica successivi sull'andamento dell'inserimento.

I due beneficiari finali coinvolti si sono detti interessati ad essere aiutati nel reperimento dell'alloggio poiché, anche se usciti dall'accoglienza, ancora alla ricerca.

Il problema è nato nell'effettuare l'offerta economica a tale target (richiedente asilo lavoratore revocato dal CAS), poiché il sostegno abitativo temporaneo è un servizio offerto solitamente a persone che sono formalmente in carico ai Servizi dei comuni e per cui i comuni riservano un budget,

che comprende non solo l'affitto di un alloggio ma anche le utenze, i guasti e le manutenzioni, le ore di educativa e i rimborsi chilometrici dell'operatore del privato sociale; questo ha comportato che l'offerta fosse troppo alta e fuori portata per i richiedenti asilo intercettati, sebbene lavoratori, e che inoltre non incontrasse le loro esigenze legate al lavoro, agli spostamenti, alla configurazione dell'alloggio (camera singola, elemento dell'autonomia, ecc.).

Spunti di riflessione

Tale approccio fallimentare e poco attento all'analisi dei bisogni può indurre ad uno spunto di riflessione generale, spingendo anche ad una comparazione con il modello vincente prima esposto.

1-Prima di tutto, occorre coinvolgere anche le persone destinatarie del servizio di housing nel dialogo, soprattutto poiché, pur trattandosi di persone vulnerabili dal punto di vista documentale e abitativo, si tratta di persone autonome e produttrici di reddito; a loro è stata fatta una proposta di pagamento senza capire prima le loro disponibilità e capacità economiche nonché le esigenze legate all'alloggio.

2-Occorre trovare un'offerta economica congrua condividendo la progettazione con tutti i partner territoriali e capire cosa ciascuno è disposto a fare, non solo in termini di risorse economiche ma anche di presa in carico (quando e in cosa può consistere una presa in carico); alcuni assistenti sociali del territorio si sono sentiti di negare quella che hanno inteso come una presa in carico integrata "fittizia" di fronte alla richiesta della cooperativa sociale di testimoniare la difficoltà abitativa delle persone.

3-Il servizio che si offre ad un'amministrazione comunale non può essere lo stesso che si propone a persone in difficoltà abitativa seppur con piena capacità economica; occorre fare un discorso che verta sull'autonomia, sulle esigenze personali, sull'accesso ad affitti calmierati senza il bisogno di un intermediario/educatore e di un "sostegno" abitativo.

Proposte per un'effettiva presa in carico integrata nel Servizio Abitativo Temporaneo

Come descritto sopra, il Servizio Abitativo Temporaneo è nato sullo slancio di un pensiero comune tra servizi socio-sanitari e terzo settore ma i propositi di co-programmazione e co-progettazione si sono sfilacciati nel tempo, portando i due contesti a non riconoscere il vero ruolo dell'altro o a confonderlo, e a prendere distanza, in questo modo, anche dai bisogni in divenire dei beneficiari del Servizio di housing.

Per ovviare a questo problema, sarebbe utile adottare il modello del progetto FAMI Be.Com-ER e indurre una riflessione non solo sulla salute del Servizio di housing e sui risultati raggiunti ma sulle modalità di interazione tra gli attori in gioco e di presa in carico integrata.

Sarebbe utile adottare un'ottica di impatto sociale e di valutazione di questo, ragionamenti che non sono ancora entrati all'interno del tavolo inter-istituzionale che ha decretato la nascita del servizio, e che non si riunisce più dagli albori del suo concepimento.

Tale servizio sta in piedi grazie ad un processo di domanda e offerta (domanda di alloggio e offerta dello stesso, con ore di educativa che spesso passano in secondo piano per i servizi socio-sanitari, a causa dei costi, e che invece sono d'obbligo per il terzo settore) ma manca di una proiezione, di

ragionamenti sulla sostenibilità e sul cambiamento in essere, in un'ottica di incidenza sulla comunità e sul territorio in generale.

Non mancano solo gli obiettivi strategici, ma manca una metodologia valutativa del processo e dei prodotti di lavoro che non rende leggibili i risultati e ne impedisce la comunicazione: la valutazione rimane all'interno della singola organizzazione, senza una messa in condivisione dei processi valutativi nel loro insieme. Questo è un classico esempio per cui, come si evince bene anche dai risultati della ricerca-azione del progetto FAMI Be.Com-ER, la rete esiste ma non è ben strutturata e manca di un tavolo di coordinamento e di regia.

Il ruolo del terzo settore in questo caso potrebbe essere quello di co-designer e anche di co-gestire il processo di valutazione dell'impatto sociale del servizio di housing, cercando di rivivificare la rete già esistente e di territorializzarla ulteriormente. I Servizi Sociali, a loro volta, potrebbero beneficiare del processo di valutazione dell'impatto sociale per soddisfare le richieste abitative delle persone prese in carico e intercettare meglio i loro bisogni socio-educativi oltre che abitativi, dialogando maggiormente con gli altri compartimenti delle amministrazioni comunali (settore educativo, settore culturale, ecc.) e con le associazioni e il terzo settore del territorio.

Di seguito un'ipotesi di come potrebbe essere condotto il processo di valutazione, con un ragionamento fatto su entrambi gli stakeholder (cooperativa sociale proponente il servizio abitativo e servizi sociali richiedenti il servizio dell'abitare).

Catena di valore dell'impatto³ nel progetto di welfare abitativo di comunità

STAKEHOLDER: cooperativa sociale

IMPACT CHALLENGE: ridisegnare le politiche abitative del territorio reggiano in un'ottica di prevenzione e lettura dei bisogni in divenire

INPUT	ATTIVITA'	OUTPUT	OUTCOME	IMPACT
Tempo per la lettura dei monitoraggi interni del servizio abitativo e per la valutazione/restituzione dei risultati (documentazione)	Tavoli con le amministrazioni comunali sul tema dell'abitare	Tavoli di co-programmazione e co-progettazione trimestrali	Rete dei partner strutturata nei ruoli	Ridisegnare la politica abitativa (policy)
Stesura progetti personali relativi ai percorsi attivi di presa in carico integrata nel servizio abitativo; <i>"Accordo sull'abitare"</i>	Tavoli con i servizi socio-sanitari sul tema dell'abitare Mappatura delle esigenze	Convegni sulla ricerca-azione effettuata; ridefinizione degli obiettivi	Lettura dei nuovi bisogni abitativi emergenti Dialogo con le amministrazioni comunali	Welfare dell'abitare rigenerativo e sostenibile per bisogni emergenti; aldilà del sostegno abitativo;

³ Spunti di riflessione nati a seguito della lezione tenuta dalla docente Serena Miccolis il 21-22 gennaio presso il Master summenzionato dal titolo *Metodi di valutazione, Social Impact e nuove catene del valore*.

<p><i>per impegni e obiettivi”</i> condiviso con i servizi socio-sanitari e i beneficiari (documentazione)</p> <p>Nuovi alloggi (spazi)</p> <p>Fondi europei(risorse economiche)</p> <p>Operatori ed educatori retribuiti; un coordinatore ed un progettista (risorse umane)</p>	<p>abitative sul territorio: interviste ai beneficiari, alle agenzie immobiliari e ai proprietari degli immobili, agli assistenti sociali (ricerca-azione)</p>		<p>(policy) sui nuovi bisogni emergenti</p>	<p>verso l'autonomia abitativa e il <i>social housing</i></p>
--	--	--	---	---

Catena di valore dell'impatto nel progetto di welfare abitativo di comunità

STAKEHOLDER: Servizi Socio-Sanitari della provincia reggiana

IMPACT CHALLENGE: ridisegnare la politica abitativa e rispondere ai bisogni socio-sanitari di persone sempre più vulnerabili

INPUT	ATTIVITA'	OUTPUT	OUTCOME	IMPACT
<p>Schede obiettivi e patti di accoglienza tripartiti con persona in carico e terzo settore (documentazione)</p> <p>Nuove figure educative esterne (risorse umane)</p> <p>Nuovi spazi educativi-risposta alla</p>	<p>Incontri con altri settori dell'amministrazione comunale sul tema dell'abitare (ragionamenti trasversali sui quartieri, occasioni di educativa e culturali)</p> <p>Incontri con associazioni e cooperative dedite all'educazione non formale-</p>	<p>Tavoli di co-progettazione trimestrali</p> <p>Incontri sul tema dell'abitare con il terzo settore sui bisogni socio-educativi/socio-sanitari delle persone in carico: non solo il problema abitativo</p>	<p>Rete dei partner strutturata nei ruoli</p> <p>Lettura dei nuovi bisogni abitativi emergenti e dei nuovi bisogni educativi: un housing che è anche educativa domiciliare per rispondere alle fragilità</p>	<p>Ridisegnare la politica abitativa (policy)</p> <p>Welfare dell'abitare rigenerativo e sostenibile per bisogni emergenti; aldilà del sostegno abitativo; il sostegno socio-educativo/socio-sanitario e l'osservazione della genitorialità/dipendenze/autonomie</p>

genitorialità fragile	centri aggregazione			
Indagine sui bisogni educativi e la povertà culturale delle persone inserite nei progetti di housing				

Come si evince dalle due catene del valore rappresentative dei Servizi socio-sanitari e della cooperativa sociale, l'impatto sociale atteso è quello di una ridefinizione e un ridisegno delle politiche abitative, attraverso un discorso di territorializzazione e di dialogo con la politica. Si nota come i due attori abbiano bisogno l'uno dell'altro in termini di risorse (alcune sono anche condivise) e come i progetti in partnership e i tavoli istituzionali nel divenire dell'azione siano fondamentali per la lettura dei bisogni dei beneficiari. Un altro aspetto da evidenziare è come l'idea di una metodologia quale quella della ricerca-azione o in ogni caso di interviste da sottoporre ai beneficiari tutti, diretti e indiretti (ospiti housing, agenzie del territorio, proprietari e locatori, operatori ed educatori sia dei servizi territoriali che del terzo settore) sia di grande supporto per una co-progettazione efficace che includa dei momenti di riflessione, lettura dei risultati e loro valutazione congiunta, in relazione ai bisogni rilevati.

Per fare una riflessione sugli indicatori dell'impatto, si può affermare che tra quelli dell'OUTPUT ci sono il numero dei tavoli realizzati tra Terzo Settore e servizi pubblici per la co-progettazione, il numero e le tipologie di bisogni rilevati, il numero di beneficiari diretti e indiretti intervistati (ricerca-azione) e la loro classificazione per ruolo.

Tra gli indicatori di OUTCOME o di IMPATTO annoveriamo: il numero e la descrizione delle attività e servizi co-progettati, co-prodotti e co-gestiti; il numero dei soggetti della comunità presi in carico dal punto di vista abitativo e dal punto di vista psico/socio/lavorativo; il numero e la descrizione di nuove realtà territoriali (profit, non profit, gruppi informali, accordi) che prendono parte al tavolo di co-progettazione dell'abitare; il numero dei soggetti economici o fondi intercettati per la co-

progettazione; il numero delle aree e dei territori in cui il progetto viene replicato o in cui viene dichiarato un interesse per l'implementazione.

Conclusioni

Tale project work sostiene la tesi secondo cui, aldilà degli accordi e dei ruoli assunti negli anni dal Terzo Settore e dai servizi socio-sanitari del territorio reggiano, sia giunta l'ora di ridefinirli per rispondere a bisogni nuovi emergenti dal punto di vista abitativo ma non solo poiché, come affermato più sopra, ai bisogni abitativi possono accompagnarsi altri bisogni specifici oppure no.

Al fine di una rilettura e analisi dei nuovi bisogni, si propone quindi in questo elaborato di percorrere la strada di una presa in carico integrata e partecipata dei beneficiari finali dei servizi e di una co-programmazione e co-progettazione tra i differenti servizi del territorio, creando una rete di partenariato strutturata e con ruoli rinnovati e distinti. In questo senso, cruciale è il contatto con la politica e il vero obiettivo di impatto sociale è costituito dalla ridefinizione e il ridisegno di una policy dell'abitare che non guardi solo ad un'idea di sostegno abitativo così come descritta attraverso il servizio già esistente all'interno della cooperativa Dimora D'Abramo, ma anche ad un'idea di social housing all'avanguardia.

La vera sfida e l'impatto sociale atteso nei prossimi mesi e anni sul territorio reggiano sarà quello- adottando un'impostazione simile a quella delle due catene del valore per l'analisi dei bisogni e la pianificazione della attività viste sopra-, di gettare le basi per una valutazione dei bisogni dei servizi e dei beneficiari finali e avviare dei tavoli di co-progettazione che vedano il Terzo Settore, i Comuni, l'AUSL in primis presenti e attivi a parlare di policy, aldilà dei singoli casi e profili di beneficiari finali.