



RELAZIONE DI MISSIONE Anno 2016

Via al Ponte Calvi, 2/4 - 16124 GENOVA

Tel. 010/2470229 - Fax 010/2467786

associazione@sanmarcellino.it

www.sanmarcellino.it



INDICE

NOTA DI SINTESI 2016	3		
1. L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	6		
2. STILE E METODOLOGIA DI INTERVENTO	7		
3. LE AREE	8		
AREA CENTRO DI ASCOLTO	9		
AREA PRONTA ACCOGLIENZA	10		
✚ PRONTA ACCOGLIENZA NOTTURNA "L'ARCHIVOLTO"	10		
✚ AMBULATORIO	11		
✚ DIURNO	11		
✚ CENTRO NOTTURNO CALDO CAFFÈ	11		
✚ IL PULMINO	12		
AREA ALLOGGIAMENTO	12		
✚ IL CROCICCHIO	12		
✚ LA TRECCIA	13		
✚ COMUNITA' IL BOSCHETTO	14		
✚ COMUNITA' IL PONTE	15		
✚ ALLOGGI ASSISTITI	16		
AREA EDUCAZIONE AL LAVORO	17		
✚ LABORATORI	17		
✚ STAGE IN AZIENDE ESTERNE (BORSE LAVORO)	18		
✚ ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO IN AZIENDA	18		
AREA ANIMAZIONE	19		
✚ LA SVOLTA	19		
✚ ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI	19		
✚ SOGGIORNI ESTIVI	20		
4. LE STRUTTURE	21		
AREA CENTRO DI ASCOLTO	21		
AREA PRONTA ACCOGLIENZA	21		
AREA ALLOGGIAMENTO	21		
		AREA EDUCAZIONE AL LAVORO	22
		AREA ANIMAZIONE	22
5. L'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	23		
6. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	25		
7. I PROGETTI	26		
		✚ "IL CIRCOLO: PROGETTO DI SOCIALIZZAZIONE PER PERSONE SENZA DIMORA" (SERVIZIO CIVILE NAZIONALE)	26
		✚ SOSTEGNO ALL'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE (COMPAGNIA DI SAN PAOLO)	26
		✚ "PIANO INVERNO 2016/2017" (COMUNE DI GENOVA)	26
		✚ "LABORATORI CROCICCHIO" (COMUNE DI GENOVA)	26
		✚ "RIDEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E RAFFORZAMENTO DELL'INTERVENTO A FAVORE DELLA POVERTÀ ESTREMA FEMMINILE" (FONDAZIONE VISMARA)	27
		✚ "AREA EDUCAZIONE AL LAVORO" (ROTARY GOLF DI GENOVA)	27
8. LE RISORSE FINANZIARIE	28		
		ONERI	28
		PROVENTI	28
9. LE RISORSE UMANE	29		
		I VOLONTARI	29
		IL PERSONALE IMPIEGATO	29
10. RETI DI COLLEGAMENTO	30		
		FONDAZIONE SAN MARCELLINO ONLUS	30
		JESUIT SOCIAL NETWORK	30
		FEDERAZIONE ITALIANA DEGLI ORGANISMI PER LE PERSONE SENZA DIMORA (FIOPSD)	30
		ENTI LOCALI	30
		MONDO DELLA RICERCA SCIENTIFICA E CULTURALE	30
		ORGANIZZAZIONI EUROPEE	30



NOTA DI SINTESI 2016

Nel 2016 l'Associazione ha continuato a operare per promuovere, secondo i propri scopi istituzionali, la dignità e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini che si sono trovati a vivere in situazioni di grave disagio e in particolare delle persone senza dimora.

Gli interventi dell'Associazione si sono realizzati all'interno di uno scenario in cui il protrarsi della crisi economica, oltre a contribuire al peggioramento delle condizioni di vita di gruppi sempre più ampi di popolazione, influisce negativamente anche sul sistema complessivo, non solo quindi finanziario; ma anche di metodo.

1) Aspetti normativi

La norma di riferimento è sempre la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n. 328/2000, i cui principi sono stati accolti dalla Regione Liguria con la legge regionale n. 12/2006 "Promozione del sistema integrato di servizi sociali e sociosanitari". Questa norma disciplina il sistema d'interventi e servizi sociali e fornisce il quadro entro cui devono operare i soggetti impegnati nel settore. La fase applicativa prevede lo strumento del Piano sociale integrato regionale (Psir), che serve a indirizzare le politiche sociali sviluppate dagli enti locali sul territorio, stabilendo i programmi e gli obiettivi di benessere sociale, nonché le priorità regionali d'intervento.

Lo Psir in vigore è stato approvato nell'agosto 2013 dal Consiglio Regionale e riguarda il periodo 2013-2015. Per l'area "Contrasto alla povertà e inclusione sociale" sono fissate, tra le finalità, da un lato quella di promuovere i "Servizi a bassa soglia" diurni e notturni collegati ad attività di ascolto e in grado di offrire opportunità di riabilitazione, dall'altro di consentire ai soggetti appartenenti a fasce deboli, tra cui le persone senza dimora, di accedere ai "Percorsi individualizzati di attivazione e inclusione sociale" attraverso la sperimentazione di attività di avvicinamento al lavoro e formazione, sia individuali, che di laboratorio di gruppo, da integrare con i percorsi assistenziali e socio-riabilitativi.

Va evidenziato come il Piano stesso si prefigge di valorizzare il ruolo del Terzo Settore quale soggetto co-protagonista nelle fasi di pianificazione, progettazione e realizzazione del sistema integrato dei servizi. Tale obiettivo è in linea con quanto stabilito dalla legge regionale n. 42/2012 "Testo Unico delle Norme del Terzo Settore" con la quale la Regione Liguria, integrando e armonizzando diverse disposizioni contenute in diversi precedenti testi di legge ha riformato la disciplina riguardante i soggetti del Terzo Settore definendo, in particolare, un nuovo sistema di rappresentanza del Terzo Settore stesso, nonché nuove forme di relazione pubblico/privato, in attuazione del principio di sussidiarietà.

Da valutare l'impatto che avrà la Legge di riforma del Terzo Settore e i conseguenti Decreti attuativi che più da vicino riguardano l'Associazione.

2) Iniziative di riflessione

L'Associazione ha partecipato a numerosi incontri di studio e convegni, anche a livello internazionale. Ha inoltre mantenuto collegamenti con alcuni enti che in altri paesi svolgono attività simili, proseguendo con essi la cooperazione finalizzata alla conoscenza reciproca e al confronto dei rispettivi approcci d'intervento.

Sul piano locale l'Associazione ha continuato la collaborazione all'interno della rete di operatori costituita dal Circolo di studio sul lavoro sociale "Oltre il Giardino" partecipando ai suoi incontri periodici e allo sviluppo delle iniziative formative e di confronto pubblico da questo organizzate.

In collaborazione con la Fondazione San Marcellino ha realizzato una serie di attività culturali, coinvolgendo personalità dall'esterno chiamate a dialogare con la cittadinanza attorno ai temi della promozione, della giustizia e dell'inclusione sociale.

L'Associazione ha continuato a proporre interventi di formazione rivolti sia ai propri operatori e volontari, sia ai professionisti del settore: tra questi il più importante è stato il corso "Operare con le persone senza dimora", svolto in collaborazione con la Scuola di Scienze Politiche dell'Università Alma Mater di Bologna e giunto alla conclusione della sua quindicesima edizione (2015/2016) ed all'avvio della sedicesima (2016/2017).

3) Nuove realizzazioni

Sulla base dell'andamento dei bisogni osservato dall'Associazione sul territorio nell'ambito dei servizi di alloggio, che ha evidenziato nelle ultime annualità un aumento delle presenze femminili tra la popolazione in disagio sociale grave, è stato consolidato il modulo di accoglienza femminile all'interno della seconda accoglienza "il Crocicchio", con 6 posti dedicati, sul totale di 23 disponibili. Parallelamente è stato definitivamente avviato ed è in fase di conclusione il processo di trasformazione della seconda accoglienza femminile denominata "La Treccia" in accoglienza comunitaria sulla falsariga dello schema funzionale adoperato per la comunità del "Boschetto. Questi movimenti completano il processo di potenziamento degli interventi per le donne, avviato, a partire dal 2010, con l'attivazione del modulo di 4 posti di pronta accoglienza femminile presso "l'Archivolto".

Sul fronte dei servizi di animazione lo sviluppo del nuovo approccio basato sul coinvolgimento e la partecipazione dei destinatari ha favorito la crescita dell'attività dei laboratori artistico-espressivi (musica, arti figurative, poesia e scrittura) e ha portato alla realizzazione di eventi quali Ghetto

Blaster" - Festival di musica dal Ghetto e LIMNACEA - Azione Artistica Collettiva.

Si è presentato il progetto "Prossimi al Lavoro 2" nell'ambito del bando del Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria. Associazione si è nuovamente proposta quale capofila di un partenariato composto da 7 organizzazioni genovesi del terzo settore attive nelle aree povertà immigrazione e carcere. Lo scopo è quello di migliorare la qualità di vita e il livello di partecipazione sociale dei beneficiari attraverso l'utilizzo degli strumenti dell'educazione al lavoro e del reinserimento lavorativo. Il risultato del bando è stato positivo: il progetto è stato selezionato positivamente, secondo in graduatoria nella città di Genova e quarto in Liguria.

4) Risultati

Grazie ai programmi sviluppati, l'Associazione ha offerto continuamente alla cittadinanza un insieme di servizi, confermando il livello di interventi complessivamente raggiunto. Il numero di lavoratori con contratto di tipo subordinato in forza al 31/12/2016 si è mantenuto in 19 unità. Va inoltre ricordato il sostegno fornito dalla Fondazione San Marcellino, attraverso i suoi quattro addetti che operano "in service", svolgendo le funzioni amministrative e di supporto generale alla gestione.

Il volontariato ha continuato ad assicurare il suo apporto fondamentale, con 275 volontari attivi al 31/12/2016 e impegnati in modo continuativo a svolgere il servizio nelle strutture interne e altri 277 operanti in tre mense parrocchiali cittadine cui l'Associazione indirizza i propri assistiti tramite il Centro di ascolto.

Si conferma il permanere del difficile scenario economico. Lo sforzo di ASM, però, si è concretizzato in un aumento delle risorse finanziarie, sia di natura privata, che pubblica pari a € 57. 000,00 destinate allo svolgimento delle sue attività istituzionali. Il totale dei proventi da attività tipiche è stato pari € 1.232.500,00. Gli oneri sostenuti per le attività tipiche nel 2016, pari a € 1.230.000,00, ha registrato una riduzione in valore assoluto di circa € 25.000,00 rispetto all'anno precedente. Sul versante dei proventi, rispetto all'anno precedente, il 2016 ha registrato un aumento delle donazioni complessive da privati (+€34.800,00). Si evidenzia che la Compagnia di San Paolo anche per il 2016 ha concesso il suo importante contributo economico a sostegno delle attività istituzionali svolte dall'Associazione dell'importo di € 170.000,00 Euro, registrando una lieve diminuzione. Nel corso degli ultimi anni la Compagnia di San Paolo ha scelto di seguire le attività dell'Associazione, monitorando e valutandone i risultati più da vicino; tale funzione di supporto potrà rendere ancora più significativa la relazione con questo attore che ha un ruolo così rilevante nello sviluppo delle politiche territoriali in ambito sociale

Le entrate di provenienza pubblica sono composte da un lato dai contributi economici assegnati dal Comune di Genova a sostegno degli interventi svolti a favore della cittadinanza in grave disagio, sostanzialmente stabili, dall'altro sempre il Comune di Genova , attraverso un bando, ha sostenuto il laboratori di Educazione al Lavoro con un contributo di € 30.000,00 per l'annualità 2016. Le entrate di natura pubblica, sul totale dei proventi da attività tipiche, hanno rappresentato circa il 44% delle risorse complessive impiegate nell'esercizio.

La gestione economica 2016 si è chiusa con un avanzo di esercizio di € 1.581,77.

Come di consueto il bilancio di esercizio è stato sottoposto a controllo: il Collegio dei Revisori dei Conti dell'Associazione, secondo quanto previsto dallo statuto, ha verificato durante l'esercizio la regolarità delle scritture contabili e il corretto svolgimento degli adempimenti civilistici, fiscali, previdenziali e statutari.

Infine è stato ottenuto il rinnovo annuale della certificazione di qualità da parte di SGS Italia.

5) Eventi successivi

La situazione delle risorse finanziarie destinate al welfare, legata alla contrazione programmata della spesa pubblica, mantiene in condizioni di grave incertezza gli interventi degli Enti locali nel campo delle politiche sociali. Il Comune di Genova responsabile del sistema di welfare pubblico cittadino si è trovato a fronteggiare anche per il 2016 uno scenario complesso. Le risorse finanziarie per i servizi sociali stanziati per il 2016 hanno mantenuto lo stesso ammontare. In relazione al 2016 gli indirizzi della politica a livello nazionale, e a livello locale hanno avuto come risultato il consolidamento dei contributi. In questa situazione lo strumento del "patto di sussidiarietà" (ex lege regionale n. 42/2012), adottato su richiesta del Comune di Genova dall'Associazione insieme con gli altri principali enti del Terzo Settore operanti per sviluppare gli interventi a favore delle persone in condizione senza dimora o di povertà estrema, svolti in collaborazione con il Comune di Genova, è risultato di difficile attuazione. Ha, infatti, comportato un lavoro spropositato di interrelazione tra i diversi enti e col comune; nei fatti ha reso impossibile lo scopo principale del "patto", cioè quello di discutere e concordare miglioramenti al sistema di interventi di promozione e protezione sociale attualmente svolti sul territorio. Si sta lavorando per affrontare tali difficoltà.

1. L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

Lo Statuto stabilisce che l'Associazione ha carattere volontario e sceglie, nello spirito di fedeltà ai valori cristiani, di prendere le parti, senza preclusione di alcuna etnia, nazionalità o professione religiosa, di quegli uomini e di quelle donne che, per ragioni diverse, si trovano nelle situazioni più difficili, quali, ad esempio: senza dimora, soli, senza riferimenti di aiuto, privi dei più elementari mezzi di sussistenza, per farsene concretamente carico con diverse forme di intervento - anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati e nei vari ambiti della vita sociale.

Scopo dell'Associazione è perciò quello di promuovere a livello individuale, sociale e spirituale, la dignità umana di queste persone per aiutarle a rientrare e a partecipare a pieno diritto e con possibilità d'espressione al contesto sociale in cui vivono. Ciò comporta l'impegno da parte dei soci di farsi carico delle diverse forme di intervento dell'Associazione curando anche una adeguata formazione personale e una sensibilizzazione a vasto raggio mediante possibili ricerche, studi e dibattiti sui problemi e sulle cause del disagio sofferto da queste persone. A loro favore l'Associazione può organizzare, gestire e rendere qualsiasi tipo di servizio, anche utilizzando diverse forme di finanziamento, pubblico o privato.

L'Associazione intende inoltre stimolare gli Enti pubblici e privati interessati affinché operino scelte non emarginanti, indicando eventualmente anche soluzioni alternative.

L'Associazione non ha finalità politiche né scopo di lucro. Dal punto di vista della natura giuridica è associazione privata non riconosciuta. Iscritta come Organizzazione di Volontariato (Legge 11 agosto 1991 n. 266) nell'apposito registro tenuto dalla Regione Liguria, ha assunto in quanto tale la qualifica di ONLUS (D.Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460). In base alle sue disposizioni statutarie redige ed approva annualmente il bilancio d'esercizio che è assoggettato a verifica da parte di un Collegio di Revisori indipendenti appositamente nominati.

2. STILE E METODOLOGIA DI INTERVENTO

Nello svolgimento di tutte le sue azioni di accompagnamento sociale e lavorativo delle persone accolte l'Associazione ha adottato una metodologia di intervento che punta a disegnare percorsi individuali di emersione dalle condizioni di bisogno, superando l'approccio assistenziale per sua natura non in grado di garantire un'evoluzione stabile dallo stato di necessità.

In particolare la metodologia adottata ruota intorno a due fuochi: la centralità della persona coinvolta; la costruzione di un rapporto di fiducia tra la persona e gli operatori basato su una reciproca e approfondita conoscenza.

L'Associazione, sulla base del criterio della centralità, chiede agli operatori di pensare la persona secondo tre dimensioni:

- **unicità:** considerare ogni essere umano unico ed irripetibile; in questo senso tutta l'impostazione della relazione di aiuto pone al centro la persona e mira a coglierne gli aspetti caratteristici, impostando ogni intervento in maniera specifica;
- **particolarità:** ogni intervento deve mirare a restituire coscienza della propria particolarità alla persona assistita evitando che tale particolarità divenga chiusura, difesa, stigma, ma piuttosto stimolando la persona ad un'assunzione di responsabilità ed al conseguente superamento dei particolarismi;
- **universalità:** partire dall'assunto che ogni uomo assomiglia a tutti gli altri in ragione della sua appartenenza alla famiglia umana; il diritto di essere uomo è universale, come universale deve essere il riconoscimento dei diritti della persona. Risvegliare questo senso di universalità vuole dire aiutare le persone ad esprimere correttamente i propri bisogni e le proprie differenze quale primo passo per affermarsi e partecipare attivamente alla società.






L'obiettivo della reciproca conoscenza viene raggiunto progressivamente nel tempo attraverso:

- **l'approfondimento** delle caratteristiche psicologiche e del "vissuto" della persona;
- **la costruzione** di un rapporto tra la persona e l'operatore, e tramite questo con l'Associazione, per instaurare, a partire dall'intervento in risposta ai bisogni primari, un clima di reciproca fiducia.

Superata la prima fase di conoscenza della persona, inizia la definizione con la stessa di un percorso personalizzato verso il pieno recupero alla vita sociale e lavorativa.

3. LE AREE

Per perseguire le proprie finalità l'Associazione ha progressivamente ampliato i propri servizi al fine di meglio rispondere alle diverse esigenze delle persone assistite. La descrizione seguente riflette l'assetto organizzativo attuale dei servizi dell'Associazione, riuniti in cinque aree:

	CENTRO DI ASCOLTO	- Centro di Ascolto	
	PRONTA ACCOGLIENZA	- Pronta Accoglienza Notturna Maschile e Femminile - Pronta Accoglienza Piano Inverno - Ambulatorio - Centro Diurno - Interventi di strada	"L'Archivolto" "Caldo Caffè" "Diurno" "Il Pulmino"
	ALLOGGIAMENTO	- Accoglienza Notturna Maschile e Femminile - Comunità residenziali - Alloggi individuali assistiti	"Il Crocicchio" "La Treccia", "Il Boschetto" e "Il Ponte"
	EDUCAZIONE AL LAVORO	- Laboratori di educazione al lavoro - Stage in aziende esterne - Accompagnamento all'inserimento in azienda	"Pulizie" "Lavanderia" "Cambusa" "Manutenzioni" "Cucina"
	ANIMAZIONE	- Centro Diurno - Attività Ricreative e Culturali - Laboratori di Musica, Poesia e Pittura - Soggiorni estivi	"La Svolta" Rollieres (Alta Val di Susa)

Nel seguito sono riportate, in dettaglio, le funzioni svolte da ciascuno dei servizi sopra elencati.

AREA CENTRO DI ASCOLTO

Il Centro di Ascolto, luogo in cui si svolge il dialogo tra operatori ed utenti, è il fulcro sia delle attività legate all'urgenza che degli interventi a lungo termine. Il Centro di Ascolto mira alla comprensione del disagio delle persone in stato di senza dimora attraverso l'utilizzo dello strumento del colloquio, visto come occasione proposta alle persone di parlare della propria difficoltà per provare a individuarne le cause e sviluppare soluzioni possibili.

Il Centro di Ascolto è stato aperto al pubblico per quattro mattine alla settimana, dalle 9 alle 12, per incontrare le persone che si sono rivolte all'Associazione per la prima volta (primi colloqui), quelle già conosciute e quelle inserite nelle varie strutture (accoglienze notturne, laboratori di educazione al lavoro, alloggi, comunità, ecc.). Le persone assistite hanno incontrato l'operatore di riferimento con cadenza settimanale, salvo la situazione particolare abbia richiesto una frequenza diversa.

Una équipe di quattro operatori specializzati (uno psicologo e tre educatori professionali) si è occupata di effettuare i colloqui con gli utenti, mentre due operatori volontari e alcuni collaboratori hanno svolto la prima accoglienza in sala d'attesa operando da filtro, rispondendo direttamente a richieste, svolgendo il servizio di distribuzione/ricevimento della posta e provvedendo a prendere nota delle persone in attesa di incontrare gli operatori.

A supporto delle esigenze tecniche ed operative del Centro di Ascolto ha operato un servizio di segreteria per l'inserimento e l'elaborazione dati.

Ogni settimana si sono svolte due riunioni di coordinamento interno dove gli operatori del Centro di Ascolto si sono incontrati con gli operatori delle varie strutture (accoglienze notturne, comunità, laboratori di educazione al lavoro, alloggi, ecc.). Inoltre, con la stessa frequenza, si sono tenute due riunioni di supervisione agli operatori, condotte da uno psicologo. Ciò ha consentito di realizzare le migliori condizioni per discutere delle persone seguite, per misurarsi collettivamente rispetto alle relazioni con gli utenti e con gli altri operatori e per coordinare l'insieme delle strutture - d'accoglienza e non - sia dal punto di vista degli inserimenti, in rapporto alla capienza disponibile, che della riflessione sulle osservazioni prodotte dai responsabili dei vari settori, relativamente al monitoraggio del cammino individuale degli utenti.

A seguito di un'analisi interna il Centro di Ascolto, a partire dal 2013, ha scelto di concentrarsi maggiormente sul lavoro individualizzato con la persona, finalizzato a recuperare la dignità e a promuoverne lo sviluppo. Per consentire quindi di sviluppare le relazioni di aiuto, basate sullo strumento del colloquio, sono state apportate alcune modifiche operative che, comunque, hanno continuato a garantire attenzione a quell'altra serie di persone che con difficoltà utilizzano lo strumento del colloquio con l'operatore: il Centro di Ascolto, pertanto, ha svolto attività d'informazione, orientamento individuale e accompagnamento ai servizi pubblici, segretariato sociale, assegnazione di residenza anagrafica, ma ha delegato gli interventi di assistenza ai bisogni primari attraverso la distribuzione di prodotti per l'igiene personale effettuata tramite il servizio "Diurno", ubicato a pochi passi dal Centro di Ascolto. Inoltre, ha continuato a ricoprire un ruolo di indirizzo verso le persone inserite nei percorsi di accoglienza, favorendo la partecipazione alle ulteriori iniziative organizzate dall'Associazione, sia sul versante dell'assistenza ai bisogni primari che su quello della socializzazione e dell'animazione culturale.

L'elaborazione dei percorsi riabilitativi con l'utente avviene prima di tutto in sede di colloquio al Centro di Ascolto; l'andamento della relazione viene via, via monitorato durante il suo sviluppo e verificato durante le riunioni settimanali di coordinamento degli operatori. Il disegno del percorso si sviluppa in stretta connessione sia con le attività rispondenti al bisogno di alloggiamento, attraverso l'utilizzo di diversi tipi di strutture a seconda delle esigenze dei destinatari (accoglienze notturne e d'urgenza, comunità, alloggi assistiti), sia con le attività volte alla formazione e all'inserimento lavorativo.

Per quanto riguarda la collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Genova, questa è stata attuata attraverso la partecipazione al Gruppo Tecnico Operativo, organo coordinato dagli uffici dell'Amministrazione Comunale e formato dai rappresentanti dei diversi soggetti operanti sul territorio a favore delle persone senza

dimora. E' stato così possibile collegare tra loro gli interventi delle singole agenzie, favorendo l'elaborazione di progetti individuali di persone trattate in modo congiunto, nonché il monitoraggio e la verifica sull'andamento dei progetti e sul funzionamento dei servizi attivati dai diversi enti.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone, i contatti e la presenza media per giornata d'apertura del Centro di Ascolto dell'Associazione sono stati i seguenti:

Centro d'Ascolto	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	640	674	642	647	657
Contatti	17.317	15.170	13.944	14.262	11.918
Presenza media giornaliera	91	89	75	74	64
Giorni di apertura	190	170	186	193	186
Persone nuove	178	184	168	168	171

AREA PRONTA ACCOGLIENZA

PRONTA ACCOGLIENZA NOTTURNA "L'ARCHIVOLTO"

L'Archivolto è una struttura di accoglienza notturna maschile e femminile d'urgenza con capienza di 16 posti letto (12 posti dedicati agli uomini e 4 alle donne).

L'Archivolto offre alla persona un ricovero per la notte in un contesto accogliente per un periodo di tempo limitato. Nel periodo dato a disposizione gli ospiti hanno la possibilità di iniziare con il Centro di Ascolto un programma condiviso di reinserimento sociale.

La struttura è stata aperta ogni giorno con i seguenti orari: accoglienza dalle ore 19,30 alle 22; chiusura alle ore 7,15. L'ospite ha la possibilità di pernottare per un massimo di 15 giorni e, trascorso un mese (15gg per le donne), può ritornare per altri 15 giorni. Le persone possono usufruire della struttura ricorrendo al Centro di Ascolto di San Marcellino, il quale può raccogliere anche le richieste che giungono dal Centro di Ascolto Caritas "Il Monastero", dall'Asilo Notturmo Comunale Massoero, dall'Associazione Massoero 2000 e dall'Ufficio Cittadini senza Territorio del Comune di Genova.

Le persone ospiti della struttura hanno la possibilità di usufruire anche dei servizi di doccia e lavanderia interna.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le notti di accoglienza fornite dall'Archivolto sono state le seguenti:

Archivolto	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Notti	5.124	5.316	5.108	5.429	5.242
Persone	163	173	162	168	171
di cui donne	34	36	28	29	25

AMBULATORIO

Nei locali adiacenti al Centro di Ascolto le persone hanno potuto ricevere assistenza medica, grazie a visite condotte da medici volontari, la domenica mattina. Le stesse persone hanno potuto, nel contempo, trovare risposta a richieste di prima necessità ricevendo prodotti per l'igiene personale. Tale servizio è assicurato anche durante la settimana dal Centro Diurno.

DIURNO

Il Centro, ubicato a pochi passi dal Centro di Ascolto di San Marcellino, ha fornito per quattro giorni la settimana, nella fascia oraria del mattino dalle 10 alle 12 e negli spazi realizzati specificamente per tale attività, un servizio docce abbinato a un servizio lavanderia e guardaroba, nonché un servizio di distribuzione di bevande calde. Attraverso questa attività è possibile entrare in contatto con fasce di popolazione che fino ad oggi hanno evitato di conoscere e di farsi conoscere dall'Associazione, sfuggendo ogni possibile rapporto.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e i contatti realizzati nel Centro Diurno sono stati i seguenti:

Diurno	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	420	435	405	429	442
Contatti	12.111	11.973	10.095	13.127	11.888

CENTRO NOTTURNO CALDO CAFFE'

Il Centro notturno denominato "Caldo caffè", ubicato nel centro storico cittadino, offre riparo per la notte durante il periodo invernale. L'accoglienza avviene dalle ore 21 alle ore 24. Questa tipologia di attività, iniziata a novembre 2009, si ripete ogni inverno e riguarda il potenziamento durante quel periodo degli interventi per le situazioni di grave disagio. Il servizio offre un luogo accogliente, dotato di comode sedute, per consentire a 20 persone, segnalate dalla Cabina di Regia del Piano inverno (promosso e coordinato dal Comune di Genova e attuato, oltre che dall'Associazione, dalla Fondazione Auxilium e dalla Associazione Massoero 2000 in collaborazione con gli altri gruppi che in ambito cittadino effettuano interventi nello stesso ambito tra cui la Comunità di Sant'Egidio) di trascorrere al riparo le notti. Il servizio comprende servizi igienici, bevande calde, abbigliamento di emergenza in caso di necessità e uno spazio di aggregazione per porre le basi ad una relazione di aiuto che faciliti l'inserimento in percorsi di accompagnamento sociale. Anche quest'anno il servizio di prima accoglienza si è svolto presso i locali messi a disposizione dal Comune di Genova e ubicati presso il Padiglione 3 dell'Ospedale San Martino di Genova. Il termine del servizio era previsto per il 30/04/2016, ma a causa di problemi di occupazione di una struttura adiacente, siamo stati costretti a chiudere anticipatamente in data 15/04/2016. Il servizio è iniziato il 05/01/2016 e pertanto i dati dell'anno 2016 sono relativi a 3 mesi e mezzo di svolgimento dello stesso.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le notti d'accoglienza fornite nel Centro Notturmo sono state le seguenti:

Centro Notturmo Caldo Caffè	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Notti	1.453	1.628	1.317	1.942	1.754

IL PULMINO

L'attività, avviata sperimentalmente nel 2008, ma ormai facente parte dei servizi offerti dall' Associazione, è finalizzata al contatto con le persone in difficoltà che, nei diversi luoghi della città, si trovano a vivere in strada. Funziona durante la fascia serale dalle ore 21 alle ore 24, per due volte la settimana e consiste in visite itineranti lungo le zone dove le persone senza dimora stazionano. Durante il servizio vengono offerte bevande calde da parte degli operatori quale strumento di incontro. In questa fase viene instaurato un primo contatto con le persone, al fine di avvicinarle ai servizi di bassa soglia del territorio. La crescita di fiducia nella relazione con l'operatore richiede un investimento maggiore nel tempo dedicato all'incontro del singolo per strada, ciò ha determinato una diminuzione dei contatti, ma ha facilitato l'evoluzione di alcune situazioni particolarmente complesse.

Nel periodo dal 2012 al 2016 i contatti realizzati sono stati i seguenti:

Pulmino	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Contatti	1.178	1.215	1.230	1.100	1.030

AREA ALLOGGIAMENTO

IL CROCICCHIO

Il Crocicchio è una accoglienza notturna maschile e femminile, con capienza di 23 posti letto (di cui massimo 6 posti alle donne). La struttura è stata aperta tutti i giorni dalle 19.30 alle 7.30; nel servizio è compreso il pasto serale e la colazione del mattino.

L'accoglienza impegna al rispetto di tre regole minimali: puntualità, sobrietà e pulizia personale che vengono verificate con l'ospite al Centro di Ascolto al momento del colloquio settimanale al Centro di Ascolto con il quale è confermato l'accesso all'accoglienza che è di tre mesi rinnovabile.

Il responsabile della struttura è stato affiancato da due operatori a sera, in una equipe di cinque persone, che lo assiste alle funzioni di accoglienza partecipando inoltre alle riunioni settimanali del Centro di Ascolto. Volontari, divisi in turni, hanno garantito la presenza di cinque unità ogni giorno, di cui almeno tre presenti anche durante la notte.

L'accoglienza notturna consente di disporre di un importante luogo in cui, a partire dalla risposta a bisogni primari, si inizia a conoscere e farsi conoscere dalla persona assistita, impostando con essa un rapporto basato sulla fiducia. La durata del pernottamento ruota attorno a periodi di tre mesi ed è tarata in funzione di incoraggiare l'ospite alla formulazione di un programma ulteriore. Il periodo è pertanto rinnovabile a giudizio dell'équipe degli operatori.

Le osservazioni, effettuate dagli operatori della struttura, risultano importanti per il lavoro dei gruppi di coordinamento del Centro di Ascolto e per l'elaborazione delle proposte di passaggio a tappe successive nei percorsi individualizzati. In particolare, viene verificata la risposta della persona ad alcune proposte quali lo svolgimento di compiti con livelli crescenti in termini d'impegno e responsabilità, l'inserimento in laboratori di educazione al lavoro, l'inserimento in gruppi per il trattamento dei problemi alcol correlati, ecc..

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite dal Crocicchio sono state le seguenti:

Crocicchio	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	37	35	35	41	38
di cui donne	2	6	6	7	5
Notti	6.356	7.503	6.564	6.685	7.093
Di cui donne	72	1074	1.316	1.451	1.379

LA TRECCIA

La struttura d'accoglienza notturna per donne senza dimora è ubicata nel quartiere di Manin ed ha una capienza massima pianificata di 8 posti letto.

La Treccia è stata attivata agli inizi dell'anno 2000; a partire dal 2014, dopo l'apertura alle donne dell'accoglienza notturna il Crocicchio, l'Associazione, come previsto, ha ritenuto giunto il momento di trasformare, dopo un periodo di sperimentazione avviato nel 2013, la struttura da accoglienza in Comunità, sviluppando così un nuovo servizio di comunità per donne, sino ad oggi assente nel territorio genovese. Sono quindi aumentati gli spazi a disposizione delle singole donne e ridotto il numero di ospiti accolte per favorire, attraverso un minor turn-over, un miglior clima interno.

La struttura è stata aperta nei giorni feriali dalle 18 alle 8 e tutto il giorno nei festivi. Nei giorni festivi poi, a turno, un'ospite ha avuto la responsabilità di tenere la comunità aperta, con un operatore che ha garantito la propria reperibilità. Nei giorni feriali è presente un operatore per garantire la continuità del percorso educativo e riabilitativo delle ospiti; le notti(feriali e festive) vedono la presenza in struttura di una volontaria. Durante il 2016 è stata avviata una sperimentazione di apertura in un pomeriggio feriale con la presenza di un operatore per permettere l'organizzazione e la gestione di questioni che necessitano tempo e coordinamento e che non si riuscivano a realizzare nell'orario serale canonico (pulizie generali, attività extra...) e per verificare l'approccio delle persone a momenti anche autorganizzati e/o di pura natura ludico ricreativa con lo scopo anche di accrescere il senso di appartenenza degli ospiti alla struttura e al gruppo. Tutte le attività sono coordinate dal responsabile della struttura.

Le persone accolte partecipano alla gestione della casa occupandosi delle pulizie, della stesura della lista spese e degli acquisti, effettuati per conto dell'Associazione, di alcuni generi alimentari e della preparazione della cena che consumano insieme. Eventuali proposte o problemi, inerenti l'andamento della casa o i rapporti degli

ospiti fra loro, vengono discussi settimanalmente durante una riunione gestita dall'operatore responsabile della comunità. E' questo un momento centrale della vita comunitaria, dove le utenti si confrontano anche rispetto ad eventi significativi della sfera individuale in relazione alla vita comunitaria.

Questi cambiamenti hanno coinvolto, naturalmente, anche le volontarie, particolarmente quelle addette alla cucina, che hanno potuto così modificare il proprio ruolo, trasformandosi in "consulenti" di cucina.

Le persone ospitate in comunità continuano ad essere seguite dal Centro di Ascolto, attraverso colloqui settimanali con l'operatore di riferimento.

Oltre al colloquio settimanale con l'operatore del Centro d'Ascolto le persone ospitate sono seguite, nei casi in cui risulti necessario, dai servizi territoriali per la salute mentale (per terapie farmacologiche o di sostegno psicologico) e/o inserite nei Club degli Alcolisti in Trattamento (C.A.T.) presenti sul territorio.

Con la maggior parte delle ospiti si affrontano, oltre alle problematiche sopra menzionante, quelle inerenti al recupero delle capacità lavorative, favorendo l'inserimento in attività occupazionali o proponendo un'esperienza formativa nei laboratori protetti gestiti dall'Associazione. Vengono spesso affrontate anche le questioni legate all'uso del denaro, alla gestione delle attività domestiche e alla cura della propria persona in vista del successivo raggiungimento di condizioni di autonomia.

La comunità La Treccia rappresenta il laboratorio nel quale si sviluppa il metodo d'intervento di riabilitazione e di accompagnamento sociale dell'Associazione. Gli obiettivi sono quelli di contrastare la cronicizzazione dello stato di disagio e di sviluppare assieme alla persona stessa la capacità di valutare e implementare la propria abilità sociale, nella prospettiva del raggiungimento della massima autonomia possibile.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite dalla Treccia sono state le seguenti:

Treccia	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	12	6	5	4	3
Notti	1.953	1.388	1.147	1.429	1.098

COMUNITA' IL BOSCHETTO

Il Boschetto è una comunità con capienza massima pianificata di 9 posti letto. Vi sono inserite, per un periodo che varia secondo le esigenze, quelle persone per le quali il progetto verso l'autonomia individuale ha raggiunto un livello più elevato.

E' stata aperta nei giorni feriali dalle 18 alle 8. Nei giorni festivi, a turno per l'intera giornata, un ospite ha avuto la responsabilità di tenere la comunità aperta, con un operatore che ha garantito la propria reperibilità. Nei giorni feriali è presente un operatore per garantire la continuità del percorso educativo e riabilitativo delle ospiti; le notti(feriali e festive) vedono la presenza in struttura di un volontario. Durante il 2016 è stata avviata una sperimentazione di apertura in un pomeriggio feriale con la presenza di un operatore per permettere l'organizzazione e la gestione di questioni che necessitano tempo e coordinamento e che non si riuscivano a realizzare nell'orario serale canonico (pulizie generali, attività extra...) e per verificare l'approccio delle persone a momenti anche autorganizzati e/o di pura natura

ludico ricreativa con lo scopo anche di accrescere il senso di appartenenza degli ospiti alla struttura e al gruppo. Tutte le attività sono coordinate dal responsabile della struttura.

Come alla Treccia gli ospiti partecipano alla gestione della casa occupandosi delle pulizie, della stesura della lista spese, degli acquisti, effettuati per conto dell'Associazione, di alcuni generi alimentari e della preparazione della cena che consumano insieme. Eventuali proposte o problemi, inerenti l'andamento della casa o i rapporti degli ospiti fra loro, vengono discussi settimanalmente durante una riunione gestita dall'operatore responsabile della comunità. E' questo un momento centrale della vita comunitaria, dove gli utenti si confrontano anche rispetto ad eventi significativi della sfera individuale in relazione alla vita comunitaria.

Le persone ospitate in comunità continuano ad essere seguite dal Centro di Ascolto, attraverso colloqui settimanali con l'operatore di riferimento.

La comunità del Boschetto rappresenta il laboratorio nel quale si sviluppa il metodo d'intervento di riabilitazione e di accompagnamento sociale dell'Associazione. Gli obiettivi sono quelli di contrastare la cronicizzazione dello stato di disagio e di sviluppare assieme alla persona la capacità di valutare la propria abilità sociale, nella prospettiva del raggiungimento della massima autonomia possibile.

Con la maggior parte degli ospiti si affrontano, in particolare le problematiche alcol correlate tramite l'inserimento dei soggetti a rischio nei Club degli Alcolisti in Trattamento (C.A.T.) presenti sul territorio, ovvero quelle inerenti al recupero delle capacità lavorative, favorendo l'inserimento in attività occupazionali o proponendo un'esperienza formativa nei laboratori protetti gestiti dall'Associazione. Vengono spesso affrontate anche le questioni legate all'uso del denaro, alla gestione delle attività domestiche e alla cura della propria persona in vista del successivo raggiungimento di condizioni di autonomia.

Oltre al colloquio settimanale con l'operatore del Centro d'Ascolto le persone ospitate sono state seguite, nei casi in cui è risultato necessario, dai servizi territoriali per la salute mentale, per terapie farmacologiche o di sostegno psicologico.

Le dimissioni si verificano su base progettuale, cioè quando sono rilevate le condizioni per sviluppare soluzioni alternative assieme all'ospite, ovvero per altri motivi d'opportunità.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite dal Boschetto sono state le seguenti:

Boschetto	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	14	10	8	12	8
Notti	2.370	2.631	2.315	2.225	2.220

COMUNITA' IL PONTE

Il Ponte è una comunità residenziale con capienza massima pianificata di 9 posti letto.

Il turn-over delle persone all'interno della struttura è limitato (17 dimissioni dal 1998) in ragione della tipologia di utenti a cui è rivolto il servizio. All'interno della struttura, infatti, sono inserite quelle persone che hanno stabilito con l'Associazione un rapporto duraturo e che hanno impostato con il Centro d'Ascolto un progetto

di accoglienza ed accompagnamento a medio - lungo termine; persone per le quali appare tuttavia non opportuno o prematuro l'inserimento in alloggi in condizioni di parziale autonomia.

La comunità è stata aperta tutti i giorni 24 ore su 24. Agli ospiti è esplicitamente richiesta solo la presenza alla cena comune, il rientro la sera entro le ore 23 e la presenza ad una riunione di programmazione settimanale, che si è tenuta ogni lunedì pomeriggio con il responsabile della comunità. Nei giorni durante la settimana si sono alternati nella presenza in comunità l'operatore responsabile e un gruppo di volontari, a copertura di larghe fasce orarie nel corso della giornata; un secondo gruppo di volontari ha assicurato la presenza nelle sere di sabato e di domenica. Dai primi mesi del 2014 e per tutto il 2015 e il 2016 si è intensificata la presenza di operatori e volontari in fascia diurna con l'obiettivo di favorire migliori relazioni fra gli ospiti, stimolando gli stessi a vivere con maggior piacere e partecipazione l'esperienza comunitaria e mettendo in luce gli aspetti più 'domestici' che la caratterizzano.

Gli ospiti partecipano, con la mediazione degli operatori, a parte delle attività di gestione e mantenimento della struttura (cucina, pulizia, partecipazione alle operazioni d'approvvigionamento).

Durante la permanenza nella comunità la persona mantiene la relazione con il proprio operatore di riferimento del Centro di Ascolto, con cui elabora l'andamento del percorso progettuale. Il tempo maggiore di permanenza consente un monitoraggio più a lungo termine della persona e quindi la formulazione di percorsi d'accompagnamento adeguati.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite del Ponte sono state le seguenti:

Ponte	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	9	11	9	9	7
Notti	2.687	2.276	2.803	2.318	2.280

ALLOGGI ASSISTITI

Gli Alloggi Assistiti sono distribuiti in 7 unità immobiliari ubicate nel Centro Storico, da cui sono ricavati 14 posti in mini-appartamenti.

L'inserimento abitativo in un alloggio singolo indipendente costituisce una tappa fondamentale per la persona che si è trovata in condizione di senza dimora, offrendo l'opportunità di recuperare una propria gestione dei tempi e delle modalità di vita. Gli ospiti sono stati supportati durante l'intero periodo dell'inserimento abitativo da un contatto costante e da un colloquio settimanale con l'operatore del Centro di Ascolto, allo scopo di consentire all'interessato il recupero della propria autonomia e il reinserimento nella vita sociale.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite negli Alloggi Assistiti sono state le seguenti:

Alloggi Assistiti	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	15	11	11	13	13
Notti	4.593	2.653	2.759	3.192	3.931

A partire dal 2013 a seguito dell'aumento del numero di alloggi popolari assegnati in particolare a persone senza dimora dal Comune di Genova, fatto molto positivo, sono diminuite le presenze nei nostri alloggi. Nel 2016 sono però state 13 le persone in alloggio popolare che, comunque, continuano un percorso di accompagnamento con l'Associazione.

AREA EDUCAZIONE AL LAVORO

L'Associazione ha compreso come la sola offerta di un posto di accoglienza rischia di cronicizzare il disagio di chi si è trovato a vivere per strada se, parallelamente, non vengono sviluppati legami relazionali basati sulla conoscenza e sulla fiducia. Cercando di valorizzare le abilità di ciascuno, a partire dai contenuti che emergono dalla relazione "operatore-utente", è invece possibile perseguire gli obiettivi di integrazione sociale che rappresentano l'obiettivo finale dell'intervento. All'interno di questo percorso un passaggio cruciale è quello relativo al reinserimento nel mondo occupazionale. Un posto di lavoro, l'accettazione dei vincoli che esso richiede, il reddito che se ne ricava e l'autonomia che esso concede sono senz'altro elementi significativi per il successo di un cammino individuale di recupero.

L'esperienza maturata negli anni ha evidenziato come gli interventi formativi da soli non consentono di superare le difficoltà opposte da chi ha subito un'esperienza negativa maturata in lunghi anni di vita vissuta spesso in isolamento e priva di regole. Allo stesso modo sono risultati controproducenti, nella maggior parte dei casi, gli avviamenti effettuati direttamente nelle aziende, senza far maturare nelle persone una coscienza del lavoro e un significato attribuito a tale esperienza.

E' dunque necessario che l'inserimento in un posto di lavoro sia preceduto da un periodo di attività da svolgersi in un contesto protetto e tale opportunità è offerta dai Laboratori di educazione al lavoro.

LABORATORI

I Laboratori di educazione al lavoro dell'Associazione sono cinque: Lavanderia, Pulizie, Cambusa, Manutenzioni immobili, Cucina.

Lo scopo dei laboratori non é la produzione, ma la simulazione di lavoro. Gli utenti fanno di trovarsi in una situazione protetta nella quale sono di fatto messi alla prova rispetto alle capacità e alle abitudini che costituiscono la struttura e i vincoli riconoscibili di qualsiasi lavoro. Le competenze che gli utenti sono chiamati a riscoprire sono la capacità di organizzare il proprio tempo attorno ad un impegno quotidiano, rispettando gli orari di lavoro; la capacità di relazionarsi con i propri pari in un'attività strutturata, dove i compiti sono definiti e interdipendenti; infine, la capacità di stare dentro una situazione gerarchicamente organizzata, riconoscendo e comprendendo la funzione dell'autorità del responsabile.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone inserite e le ore complessive di attività dei laboratori sono state le seguenti:

Laboratori	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	25	25	25	28	30
Ore	25.126	25.286	24.666	26.767	27.151

Si evidenzia la crescita costante, avvenuta negli ultimi anni, delle ore di attività svolta dai laboratori e delle persone che vi partecipano.

L'Associazione ha erogato ai partecipanti alle attività dei laboratori un sussidio in denaro, sotto forma di gettone orario di presenza. Le entrate così ottenute forniscono il riconoscimento tangibile dello sforzo fatto e avvicinano l'esperienza della simulazione a quella della realtà. Inoltre la disponibilità di un'entrata regolare costituisce un'importante occasione di verifica nella gestione dei propri averi.

STAGE IN AZIENDE ESTERNE (BORSE LAVORO)

L'avvio ad un'attività lavorativa esterna rappresenta un ulteriore passo verso la piena integrazione nel contesto sociale. A questo scopo l'Associazione ha organizzato stage, presso aziende esterne, svolti nell'ambito dei percorsi individualizzati di recupero.

A fronte del lavoro esterno è stata riconosciuta dall'Associazione un'indennità di frequenza commisurata alle ore di lavoro prestato. Durante l'intera durata dello stage lavorativo l'educatore dell'Associazione è restato in stretto contatto sia con il datore di lavoro, per le necessarie verifiche e gli eventuali aggiustamenti di percorso, sia con la persona per seguirne l'andamento dell'esperienza e rileggere insieme adesso il significato. Grazie a quanto realizzato, è stato possibile negli ultimi anni inserire in aziende con assunzioni a tempo indeterminato, al termine dei periodi di stage, 14 persone.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone inserite e le ore complessive di attività delle Borse lavoro sono state le seguenti:

Borse lavoro	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	4	2	2	4	4
Ore	2.883	3.265	2.301	4.007	2.735

Si evidenzia che in questo periodo di forte crisi economica la sempre maggiore difficoltà da parte delle aziende a effettuare inserimenti in borsa lavoro.

ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO IN AZIENDA

Anche dopo l'assunzione l'Associazione continua il monitoraggio delle persone garantendo il miglior inserimento lavorativo in forma stabile e qualificata attraverso colloqui che il responsabile del settore di Educazione al Lavoro effettua sistematicamente sia con il datore di lavoro che con la persona assistita.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone seguite in aziende esterne sono state le seguenti:

Accompagnamento all'inserimento in aziende esterne	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	8	8	6	6	6

AREA ANIMAZIONE

L'Animazione si occupa delle esigenze in termini di spazi d'interesse e tempo libero che le persone accolte manifestano. Oltre all'attività ordinaria del Centro Diurno "La Svolta" l'Associazione organizza nell'anno una serie di azioni, sia di tipo ricreativo che culturale.

LA SVOLTA

"La Svolta", nella sua nuova sede di Via Gramsci a pochi passi dall'Acquario di Genova, offre uno spazio dove gli ospiti possono fruire di servizi di prima assistenza e soggiornare durante la giornata incontrando altre persone. E' destinato ad un'utenza con situazioni di disagio sociale complesse.

Il Centro è stato aperto nel pomeriggio, sei giorni su sette, dalle 15 alle 18. Il servizio svolto durante la fascia pomeridiana consiste nell'offerta di uno spazio di accoglienza dove le persone hanno la possibilità di conoscersi e di partecipare ad attività ricreative insieme ai volontari presenti quotidianamente.

Nel periodo dal 2012 al 2016 le persone assistite e i contatti del Centro sono stati i seguenti:

La Svolta	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Persone	192	176	163	186	199
Contatti	14.639	11.610	9.817	10.382	11.644

ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI

Sul fronte delle attività ricreative si è inteso sviluppare, a partire dall'osservazione delle esperienze compiute, un nuovo approccio all'animazione, coinvolgendo direttamente i partecipanti nella programmazione delle attività. Si sono tenuti tornei di biliardo e di gioco delle carte; per favorire la dimensione dell'aggregazione, inoltre, si sono organizzati pranzi e feste in occasione di ricorrenze specifiche, presso "La Svolta". Altre iniziative sono state tenute all'esterno, come gite in gruppo a durata giornaliera, visite guidate alla città, pratica di attività sportive.

Si sono inoltre realizzate visioni di spettacoli cinematografici, selezionati dai partecipanti, sia con proiezioni presso le strutture dell'Associazione, sia presso le sale cittadine.

All'interno della nuova struttura si è sviluppata quindi l'attività dei Laboratori artistico-espressivi. In questi laboratori, attraverso incontri periodici, si dà spazio ad attività artistiche nelle quali i destinatari trovano un'occasione di espressione e integrazione. I laboratori sono tre, dedicati alle seguenti discipline: Poesia e Scrittura, Musica e Pittura. I partecipanti sono stati complessivamente 58.

Va ricordata l'attività svolta durante la domenica mattina quando, dopo la celebrazione della Santa Messa nella chiesa di San Marcellino, si crea uno spazio in cui i presenti si ritrovano insieme per socializzare.

SOGGIORNI ESTIVI

Durante il mese di Agosto si sono svolti, come di consueto, due campi estivi residenziali presso la casa di montagna utilizzata dall'Associazione e sita a Rollières (Alta Val di Susa, Piemonte), ai quali hanno partecipato 49 persone - tra cui la maggior parte già ospitate nelle strutture dell'Associazione - e 43 volontari. L'esperienza di trascorrere una vacanza in gruppo rappresenta per ognuno un'occasione significativa di condivisione; in particolare, per le persone assistite, essa contribuisce inoltre al rafforzamento della relazione di aiuto.

4. LE STRUTTURE

In relazione alle diverse tipologie di servizi, il sistema di ospitalità di San Marcellino si è dotato nel tempo di numerose strutture, alcune delle quali messe a disposizione in comodato dalla Fondazione omonima. Separatamente per ciascuna area si elencano le strutture attualmente operanti:

AREA CENTRO DI ASCOLTO

<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
CENTRO DI ASCOLTO	Terzi	Piazza S. Marcellino 1	1 sala di aspetto; 3 stanze per colloqui; 1 stanza per accoglienza; 2 uffici	Opera quattro giorni alla settimana dalle 9,00 alle 12,00

AREA PRONTA ACCOGLIENZA

<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
L'ARCHIVOLTO	Fondazione S.M.	Vico della Neve, 26r	16 posti letto	Accoglienza notturna d'urgenza
CALDO CAFFE'	Terzi	Osp. San Martino	20 posti letto	Emergenza inverno
AMBULATORIO	Terzi	Piazza S. Marcellino 1	-	Opera la domenica mattina
DIURNO	Fondazione S.M.	Vico S. Marcellino 1R	30 persone	Accoglienza diurna

AREA ALLOGGIAMENTO

<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
LA TRECCIA	Terzi	Via della Crocetta3	8 posti letto	Comunità riabilitativa femminile
IL CROCICCHIO	Terzi	Piazza Bandiera, 3A	23 posti letto	Accoglienza notturna
IL BOSCHETTO	Terzi	Via Crocetta 3	10 posti letto	Comunità terapeutica riabilitativa

<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
IL PONTE	Terzi	Via Crocetta 3	11 posti letto	Comunità di vita
ALLOGGI ASSISTITI	Fondazione S.M.	Piazza del Campo 4/2	3 posti letto	
ALLOGGI ASSISTITI	Fondazione S.M.	Piazza del Campo 4/1	3 posti letto	
ALLOGGI ASSISTITI	Terzi	Via della Crocetta 3 p.t.	1 posto	
ALLOGGI ASSISTITI	Terzi	Piazza Leccavela 6/8	1 posto	
ALLOGGI ASSISTITI	Terzi	Piazza Bandiera, 3A	6 posti	

AREA EDUCAZIONE AL LAVORO

<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
LAVANDERIA	Terzi	Via della Crocetta 3	-	Laboratorio di educazione al lavoro
CAMBUSA	Terzi	Piazza Bandiera, 3A	-	Laboratorio di educazione al lavoro
CUCINA	Terzi	Piazza Bandiera, 3A	-	Laboratorio di educazione al lavoro
MANUTENZIONE	Terzi	Piazza Bandiera, 3A	-	Laboratorio di educazione al lavoro

AREA ANIMAZIONE








<u>DENOMINAZIONE</u>	<u>PROPRIETÀ</u>	<u>LOCALIZZAZIONE</u>	<u>CAPACITÀ RICETTIVA</u>	<u>CARATTERISTICHE</u>
LA SVOLTA	Terzi	Via Gramsci, 29r	60 persone	Accoglienza diurna
ROLLIERES	Terzi	Sauze di Cesana, Alta Val di Susa (TO)	74 posti	Casa vacanze


5. L'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Allo scopo di perseguire al meglio le proprie finalità, l'Associazione si è impegnata, oltre che negli interventi diretti a favore delle persone in stato di grave disagio e senza dimora, anche in quello della sensibilizzazione della società civile verso le problematiche dell'esclusione.

Per questo ha sviluppato nel tempo iniziative culturali pubbliche ed interventi di formazione diretti agli operatori, volontari e professionisti del settore, impegnati all'interno dell'Associazione o in altre realtà.


Nel 2016 in collaborazione con la Fondazione San Marcellino, ha realizzato una serie di attività come di seguito elencate:

-  conclusione della quindicesima edizione (2015/2016) ed avvio della sedicesima edizione (2016/2017) del corso di formazione "Operare con le persone senza dimora", rivolto a laureandi ed operatori del settore interessati al lavoro con le persone senza dimora, con durata annuale, svolto in collaborazione con il Corso di Laurea in Servizio Sociale - Scuola di Scienze Politiche dell'Università Alma Mater di Bologna e il Corso di Laurea Magistrale in Traduzione e Interpretariato – Scuola di Scienze Umanistiche dell'Università di Genova. La sedicesima edizione si è svolta presso l'Associazione San Marcellino in Vico San Marcellino 1r; numero partecipanti 33 ;
-  realizzazione di 6 incontri con cittadinanza su tematiche sociali e precisamente: spettacolo teatrale "Gli uomini per essere liberi. Sandro Pertini, il Presidente" di Gianni Furlani interpretato da Mauro Bertozzi, incontro "La condizione di senza dimora in Italia oggi" con Maurizio Bergamaschi e Cristina Avonto, tavola rotonda "La valutazione della qualità dei servizi sociali: alcune esperienze" con Maddalena Bartolini, Maurizio Bergamaschi e Anna Bruzzone, Proiezione del film "Il sale della terra" presentata da Roberto Escobar, Tavola rotonda "Persone e rotte: diritti in movimento" relatori :El Hadji Ahmadou Faye, Pietro Maraldi e Paolo Guerra, incontro "Violenza e perdono. La misericordia difficile" con padre Gaetano Piccolo s.j.;
-  corso di perfezionamento universitario in "Processi di mediazione nelle comunità plurilinguistiche" organizzato insieme a Dipartimento di Lingue e Culture Moderne dell'Università di Genova e da Palazzo Ducale Genova Fondazione per la Cultura, attivato dal Dipartimento di lingue e culture moderne dell'Università di Genova per l'anno accademico 2015/2016 (Gennaio – Dicembre 2016).
-  organizzazione di 3eventi dei Laboratori Artistici e precisamente: "Ghetto Blaster" - Festival di musica dal Ghetto, "Genova Città Solidale" – Mostra benefica di pittura, "Limnacea" – Azione artistica collettiva;
-  realizzazione di incontri diretti agli operatori impegnati all'interno dell'Associazione attraverso l'attivazione di gruppi di formazione per aree tematiche;
-  realizzazione di incontri diretti agli operatori volti a discutere proposte di sviluppo della formazione nel ciclo 2016/2017;
-  svolgimento di incontri di condivisione ed approfondimento, svolti a cadenza periodica e diretti ai volontari dell'Associazione;

 pubblicazione del libro: "San Marcellino: senza dimora nella città in trasformazione", F. Angeli;

Infine, sul versante delle iniziative di riflessione, l'Associazione ha partecipato a numerosi incontri e manifestazioni specializzate, mantenendo un forte collegamento con altri enti che svolgono attività simili o si occupano di tematiche connesse.

In particolare, merita di essere citata la partecipazione al:

 XII Congresso Mondiale di Mediazione e Cultura sulla pace, svoltosi a Bogotà, Colombia dal 26 settembre al 01 ottobre 2016.

6. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dal 2005 l'Associazione ha ottenuto la "Certificazione del servizio" regolamentata dalla norma -UNI CEI EN 45011:1999- che stabilisce i requisiti generali relativi agli organismi che gestiscono sistemi di certificazione di prodotti-servizi. Tale certificazione, essendo il servizio non tangibile e a volte consumato nel momento in cui viene erogato, concentra il suo interesse sulle azioni che producono i risultati oggetto della certificazione (nel caso della nostra Associazione "la promozione della dignità della persona"). L'importanza è quindi data alle attività fornite dagli operatori in modo tale che l'erogazione del servizio abbia determinate caratteristiche definite a priori e formalizzate in un documento chiamato "specifica tecnica". Tutti i criteri di misurazione del servizio, definiti nella specifica tecnica, sono verificati da un ente indipendente e imparziale. In dettaglio si elencano gli aspetti presi in considerazione dalla certificazione:

- ✓ qualifica, formazione e supporto continuo al personale operativo;
- ✓ disponibilità del Centro di Ascolto con stabilità della relazione;
- ✓ osservazione continua degli assistiti e coordinamento multidimensionale delle risultanze;
- ✓ percorsi e soluzioni differenziate agli assistiti;
- ✓ sensibilizzazione della collettività sulle problematiche del settore;
- ✓ stabilità degli operatori del Centro di Ascolto.

A seguito della visita ispettiva annuale, è stato ottenuto il rinnovo da parte dell'ente certificatore SGS Italia.



7. I PROGETTI

Per quanto riguarda le iniziative specifiche sviluppate con il sostegno di Enti pubblici o privati, l'Associazione ha realizzato i progetti di seguito elencati.

“IL CIRCOLO: PROGETTO DI SOCIALIZZAZIONE PER PERSONE SENZA DIMORA” (SERVIZIO CIVILE NAZIONALE)

Per il nono anno l'Associazione ha ottenuto l'approvazione da parte dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC) per la realizzazione del progetto “Oltre alla soglia: progredire nella socializzazione e nell'inclusione”, finalizzato all'inserimento dei giovani, con età compresa tra i 18 e 28 anni. I sei volontari in servizio civile hanno iniziato a prestare a settembre la loro opera per un periodo di 12 mesi presso diverse strutture dell'Associazione. Gli obiettivi prefissati dal progetto sono da una parte di migliorare l'efficacia dei processi di reinserimento sociale delle persone accolte e dall'altra di accrescere, grazie all'esperienza di servizio civile, le competenze e le motivazioni dei giovani volontari. Le sedi in cui i volontari sono impegnati sono il centro “La Nuova Svolta”, il centro “Diurno” e le comunità “Il Ponte”, “Il Boschetto” e “La Treccia”.

SOSTEGNO ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE (COMPAGNIA DI SAN PAOLO)

Per l'anno 2016 l'Associazione ha ottenuto dalla Compagnia di San Paolo un contributo a sostegno dell'attività istituzionale. Il finanziamento erogato ha permesso di sviluppare e consolidare una parte delle attività di servizio svolte dall'Associazione, riguardanti in particolare sia gli interventi sul fronte della risposta ai bisogni primari dell'accoglienza residenziale e diurna, che quelli relativi alla formazione degli operatori impegnati nel settore.

“PIANO INVERNO 2016/2017” (COMUNE DI GENOVA)

Per l'annualità 2016 /2017, il servizio è iniziato il 3 Dicembre 2016. Tale servizio, centro notturno per adulti in difficoltà (“Caldo Caffè”) è affidato dal Comune di Genova, è aperto tutte le notti, durante il periodo invernale, incrementando per questa annualità la capienza da 20 a 25 posti. Gli obiettivi del progetto sono: favorire l'accesso degli interessati a un servizio di pronta accoglienza specificamente dedicato; permettere la sperimentazione e lo sviluppo di una nuova forma di accoglienza notturna per offrire un luogo anche a chi ha difficoltà ad accedere alle accoglienze notturne tradizionali; consentire una maggiore conoscenza della realtà delle persone in grave disagio che vivono in strada. Quest'anno il servizio si è nuovamente svolto presso l'Ospedale San Martino di Genova.

“LABORATORI CROCICCHIO” (COMUNE DI GENOVA)

Questo progetto è rivolto alla realizzazione di attività di educazione al lavoro e all'integrazione sociale per persone che vivono in grave stato di disagio, in particolare in stato di senza dimora. Tali persone presentano grande vulnerabilità economica e sociale e spesso anche disturbi psichiatrici. I laboratori sociali coinvolti sono stati : lab. di cucina, pulizie e cambusa. Nello specifico il Progetto proposto vede la sua operatività svolgersi quotidianamente all'interno della struttura denominata “Il

Crocicchio". La durata dell'iniziativa è stata di un anno da gennaio a dicembre 2016. Nel primo semestre sono state coinvolte 9 persone e nel secondo semestre 10 per un totale di 19 persone che hanno partecipato all'iniziativa.

"RIDEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E RAFFORZAMENTO DELL'INTERVENTO A FAVORE DELLA POVERTA' ESTREMA FEMMINILE" **(FONDAZIONE VISMARA)**

A dicembre 2016 è iniziato il progetto dedicato alla povertà estrema femminile finanziato dalla Fondazione Vismara. L'iniziativa prevede di adottare un approccio globale che ripensi la metodologia, la strumentazione e le dotazioni oggi utilizzate nei confronti delle donne senza dimora. La durata sarà di 3 anni. La necessità di operare lungo questo arco di tempo è dovuta ad almeno tre fattori: a) il contenuto e l'impostazione del progetto: che richiedono un forte impegno della struttura dell'Associazione impossibile da concentrare in tempi più brevi senza rischiare di mettere in crisi la gestione corrente; b) l'applicazione delle nuove strategie: che, per necessità, dovrà essere scaglionata negli anni e richiederà un congruo periodo di tempo per entrare a regime; c) i necessari tempi di verifica: i risultati della nuova impostazione del settore femminile non emergeranno immediatamente ma dovranno essere verificati lungo un adeguato periodo di tempo e potranno richiedere aggiustamenti anche sostanziali nelle misure adottate. I servizi coinvolti saranno: Il Pulminio, l'Archivolto, Il centro di Ascolto, la Treccia. La Svolta e i Laboratori di educazione al lavoro.

"AREA EDUCAZIONE AL LAVORO" (ROTARY GOLF DI GENOVA)

L'Associazione ha ottenuto da parte del Rotary Golf di Genova un contributo per favorire il reinserimento nel mondo del lavoro per persone che, per le più diverse sventure della vita si trovano nella condizione di senza dimora, attraverso la gestione di 5 laboratori di rieducazione al lavoro (cucina, lavanderia, manutenzioni, pulizie e magazzino) e in una fase successiva di borse lavoro presso aziende esterne.

8. LE RISORSE FINANZIARIE

ONERI

Gli oneri sostenuti dall'Associazione nell'esercizio 2016, riclassificati dal rendiconto della gestione per destinazione alle aree di attività, sono stati i seguenti:

	IMPORTO (IN EURO)
Centro di ascolto	167.717,23
Pronta accoglienza	267.759,86
Alloggiamento	395.813,35
Educazione al lavoro	293.876,19
Animazione	74.001,30
Formazione	27.566,12
Ristrutturazioni	4.183,44
TOTALE ONERI	1.230.917,49
Avanzo di esercizio	1.581,77
TOTALE A PAREGGIO	1.232.499,26

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi di natura privata	476.245,90
Contributi da Compagnia di San Paolo	170.000,00
Contributi da enti pubblici per attività	536.253,36
Contributi da Fondazione San Marcellino	50.000,00
TOTALE PROVENTI	1.232.499,26

9. LE RISORSE UMANE

I VOLONTARI

I volontari attivi dell'Associazione si articolano in due categorie. La prima è costituita da coloro che operano nelle strutture interne : 275 unità al 31/12/2016, e con un impegno medio per volontario di oltre due ore alla settimana (più di 100 ore/anno pro-capite); il loro intervento si è distribuito pressoché in tutte le attività dell'Associazione. La seconda categoria è formata da coloro che operano in tre mense parrocchiali cittadine a cui l'Associazione indirizza i propri assistiti, attraverso il Centro di Ascolto, garantendo l'omogeneità nello stile degli interventi tramite apposite iniziative di formazione. Questo secondo gruppo di volontari è formato da 277 unità al 31/12/2016, pur operando a beneficio dell'utenza dell'Associazione, non è inserito nel registro associativo.

Lo sviluppo diffuso del volontariato a San Marcellino si traduce non solo in risorsa per l'erogazione di servizi, ma rappresenta, innanzi tutto, uno strumento di interesse e partecipazione attiva da parte dei genovesi per la costruzione di una società più giusta. Inoltre, grazie all'esperienza diretta di molti e alla sensibilizzazione che ne deriva, si agevola l'avvicinamento della persona in condizioni di emarginazione al contesto sociale di riferimento. L'interscambio di esperienze che ne deriva costituisce il presupposto fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento verso una società più coesa dove sia salvaguardata la persona e dove sia permesso a ciascuno di sviluppare il proprio senso pieno di appartenenza.

Ai volontari e in generale a tutti i sostenitori dell'Associazione (per un totale di circa 5.000 destinatari) è inviato il periodico trimestrale "Amici di San Marcellino" che aggiorna sullo sviluppo delle attività.

IL PERSONALE IMPIEGATO

Per assicurare continuità agli interventi e mantenere qualitativamente adeguato il livello di servizio l'Associazione si avvale di un organico che, fotografato al 31/12/2016, risulta formato da 19 persone, assunte con contratto a tempo indeterminato di tipo subordinato, oltre a 9 persone assunte con contratto a tempo determinato. Considerata la presenza di impieghi a tempo parziale, è opportuno quantificare i lavoratori in "unità equivalenti a tempo pieno", pari complessivamente a 15.

10. RETI DI COLLEGAMENTO

L'Associazione ha continuato a sviluppare i collegamenti con altri soggetti, allo scopo di ampliare le proprie vedute e migliorare il livello degli interventi.

FONDAZIONE SAN MARCELLINO ONLUS

L'Associazione opera in stretta sinergia con la Fondazione San Marcellino ONLUS. Nata nel 1991, la Fondazione è da alcuni anni lo strumento dell'azione sociale dei Gesuiti sul territorio ligure. Suo scopo è quello di perseguire ogni iniziativa per prevenire l'emarginazione e promuovere la giustizia sociale. Attualmente la Fondazione San Marcellino mette gratuitamente a disposizione dell'Associazione alcune strutture immobiliari di sua proprietà, dove sono ubicate le principali sedi di servizio. Il collegamento con la Fondazione San Marcellino ha permesso inoltre di diffondere direttamente all'interno dei canali di comunicazione propri della Compagnia di Gesù e propagare anche su scala internazionale i contenuti e i risultati delle iniziative dell'Associazione.

JESUIT SOCIAL NETWORK

L'Associazione è membro del Jesuit Social Network (JSN), la Federazione che riunisce le attività di solidarietà sociale nate dall'opera dei gesuiti o da laici collegati ad essi, in Italia.

FEDERAZIONE ITALIANA DEGLI ORGANISMI PER LE PERSONE SENZA DIMORA (FIOPSD)

L'Associazione è membro in qualità di socio fondatore della Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (FIOPSD), che raduna le principali realtà italiane, private e pubbliche, operanti nello stesso ambito di intervento.

ENTI LOCALI

Per quanto riguarda i rapporti con gli enti locali, l'Associazione ha continuato la collaborazione con il Comune di Genova e la Regione Liguria, partecipando attivamente, insieme con le altre realtà che sul territorio operano nello stesso ambito, alla progettazione degli interventi rivolti alla popolazione in grave disagio.

MONDO DELLA RICERCA SCIENTIFICA E CULTURALE

L'importanza della riflessione sulle azioni intraprese e attorno ai temi trattati ha condotto l'Associazione a sviluppare fruttuose relazioni col mondo della ricerca scientifica. Vanno ricordate, a questo proposito, le collaborazioni sviluppate con l'Università di Bologna (Prof. Marco Castrignanò, Corso di Laurea in Servizio Sociale e Prof. Giovanni Pieretti, Dipartimento di Sociologia) e con l'Università Comillas di Madrid (Prof. Pedro Cabrera).

ORGANIZZAZIONI EUROPEE

Per assicurare lo scambio di esperienze e di buone pratiche, infine, sono continuati i rapporti con altre organizzazioni che operano in modo significativo in altri paesi dell'Unione Europea, come le spagnole Fundacion San Martin de Porres (Madrid) e Fundacion Arrels (Barcellona), la francese Compagnons de la Nuit (Parigi) e la tedesca Erlacher Höhe (Stoccarda) anche al fine di sviluppare possibili iniziative o progetti in cooperazione.

