

Opera Sociale San Marcellino
RENDICONTAZIONE
2019



 **san
marcellino**

www.sanmarcellino.it



PRESENTAZIONE

3

1. SAN MARCELLINO NEL 2019 IN SINTESI

4

- 1.1. Aspetti normativi
- 1.2. Iniziative di riflessione
- 1.3. L'attività istituzionale
- 1.4. Lo stile e la metodologia di intervento
- 1.5. Attività svolta

2. RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI (a cura di FONDACA)

6

2.1. Introduzione

2.2. Inclusione

- 2.2.1 Acquisizione della residenza e del domicilio
- 2.2.2 Pratica dei diritti civili
- 2.2.3 Pratica dei diritti politici
- 2.2.4 Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali
- 2.2.5 Sviluppo di percorsi di autonomia
- 2.2.6 Riconoscimento della persona

2.3. Coesione

- 2.3.1 Mobilitazione della cittadinanza
- 2.3.2 Rafforzamento ed estensione della cultura e delle pratiche di mediazione comunitaria
- 2.3.3 Iniziative di mediazione comunitaria promosse o sostenute da San Marcellino
- 2.3.4 Coinvolgimento della comunità
- 2.3.5 Coinvolgimento delle istituzioni pubbliche e dei soggetti privati
- 2.3.6 Miglioramento della qualità urbana

2.4. Tutela dei diritti

- 2.4.1 Diritto alla salute
- 2.4.2 Diritto alla fornitura di beni di prima necessità
- 2.4.3 Diritto al lavoro
- 2.4.4 Diritto alla sicurezza
- 2.4.5 Diritto all'accoglienza abitativa
- 2.4.6 Diritto all'assistenza sociale

2.5. Governance sussidiaria

- 2.5.1 Ridefinizione di politiche pubbliche
- 2.5.2 Cambiamento dei modelli professionali degli operatori pubblici
- 2.5.3 Sviluppo di forme sussidiarie di tutela
- 2.5.4 Azioni civiche di valorizzazione dell'efficientamento del servizio pubblico
- 2.5.5 Contributo all'innovazione

2.6. La valutazione degli stakeholder

3. LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE (a cura di FONDACA) 19

3.1. Premessa

3.2. L'impianto metodologico

- 3.2.1 Le coordinate
- 3.2.2 Le scelte metodologiche
- 3.2.3 Gli elementi essenziali della metodologia

3.3. L'applicazione della metodologia alle attività di San Marcellino

- 3.3.1 L'individuazione delle attività principali
- 3.3.2 L'analisi di conformità delle attività
- 3.3.3 La valutazione delle attività

3.4. Conclusioni

4. DATI E INFORMAZIONI ESSENZIALI 29

4.1. I servizi alla persona

- 4.1.1. L'accoglienza delle persone senza dimora
- 4.1.2. I corridoi umanitari
- 4.1.3. Le strutture
- 4.1.4. I progetti in corso
- 4.1.5. La certificazione del servizio

4.2. Proposte culturali

- 4.2.1. Convegni e seminari
- 4.2.2. Formazione
- 4.2.3. Pubblicazioni
- 4.2.4. Mediazione Comunitaria
- 4.2.5. Networking

5. CHI REALIZZA TUTTO QUESTO 45

5.1. Il personale

5.2. I volontari

6. DATI ECONOMICI 46

6.1. Una visione d'insieme

6.2. L'Associazione San Marcellino

- 6.2.1 Bilancio

6.3. La Fondazione San Marcellino

- 6.3.1 Bilancio

7. RINGRAZIAMENTI 49

PRESENTAZIONE

La relazione di quest'anno, relativa al 2019, si presenta rinnovata non solamente nella struttura e nella veste, ma è implementata dal frutto di un lavoro sperimentale e di ricerca condotto insieme alla Fondazione per la Cittadinanza Attiva (FONDACA) di Roma¹.

Ne risulta, così, un documento completamente nuovo che, dopo una sintesi generale del nostro lavoro contenuta nel primo capitolo, ci accompagna in una visione di maggior dettaglio sull'esperienza di San Marcellino nel 2019.

San Marcellino, opera sociale dei Gesuiti a Genova, consta di:

- una Fondazione² della Compagnia di Gesù, che assicura la coerenza di indirizzo tra le varie attività; mette a disposizione in comodato gratuito alcuni immobili per le attività operative; fornisce gratuitamente i servizi amministrativi necessari per la gestione del complesso; prende iniziative per attività culturali, di ricerca, divulgazione e formazione anche in collaborazione con l'Università di Genova e altri.
- una Associazione³, sotto la direzione dei propri organi sociali, che concretizza i "servizi alla persona" nella loro articolazione tra ascolto, accoglienza, educazione, animazione; soci, volontari, dipendenti, professionisti, collaborazioni con enti esterni, pubblica amministrazione, apportano in modo coordinato il loro contributo alla azione svolta, in un ambiente in continua evoluzione.

Non è facile guardare al lavoro dell'Opera Sociale dei Gesuiti di San Marcellino del 2019 mentre scriviamo questa presentazione in piena pandemia, con tutti i servizi diurni sospesi, concentrati nello sforzo di tenere aperti quelli di alloggio h24 e con tanta incertezza per il futuro. Pure ci pare importante lasciare comunque traccia della nostra storia e della sua restituzione alla città di Genova e al resto del Paese.

Il nuovo progetto di rendicontazione, descritto nel capitolo due, rappresenta, come già sottolineato, uno dei due aspetti di maggior innovatività di quest'anno, che hanno, però, radici lontane. Da tempo, infatti, ci poniamo il problema di rendere conto della qualità del nostro lavoro; abbiamo iniziato con la certificazione avviando, nel 2005, un gruppo di lavoro con professionisti del settore che ha portato, nel 2006, alla validazione da parte di SGS della prima specifica tecnica europea per la certificazione di servizio relativa a servizi a favore delle persone in condizione di senza dimora (allora UNI CEI EN 45011:1999, oggi ISO IEC 17065). La presentammo pubblicamente il 3 maggio di quell'anno⁴ nell'intento di metterla gratuitamente a disposizione di tutte le organizzazioni che la volessero utilizzare. Da allora l'abbiamo regolarmente implementata, migliorandola costantemente, senza smettere di cercare anche altre vie, insieme a chi fosse interessato, per una valutazione della qualità dei servizi e dei loro effetti.

Dopo il seminario pubblico del 24 giugno 2016⁵, decidemmo di avviare alcune sperimentazioni che ci hanno portato, nella primavera del 2018, a iniziare una riflessione che non guardasse tanto e solo alla valutazione di impatto, ma, prima ancora, a migliorare la nostra capacità di rendere conto di quello che facciamo.

Nasce così la sperimentazione di una metodologia di rendicontazione delle attività dell'Opera Sociale dei Gesuiti San Marcellino e, descritta nel capitolo tre, della valutazione della loro connessione con l'Interesse Generale.

La descrizione quantitativa delle attività trova spazio nel capitolo quattro, ma non si limita ai servizi alle persone in condizione di senza dimora, come negli anni precedenti, e si estende al lavoro di tutta l'Opera di San Marcellino. Troveranno spazio, così, il servizio rivolto alle persone non italiane, realizzato attraverso i corridoi umanitari in collaborazione con la Diaconia Valdese, i corsi di formazione, gli incontri pubblici di riflessione e sensibilizzazione, i convegni, le pubblicazioni e le collaborazioni internazionali.

Uno spazio apposito è dedicato nel capitolo cinque alle persone che rendono possibile tutto questo, volontari e operatori, descrivendo brevemente, oltre al loro numero, la loro organizzazione, mentre il capitolo sei è dedicato agli aspetti economici con un paragrafo sull'economia complessiva dell'Opera per scomporla, poi, in uno sull'Associazione e uno sulla Fondazione, in modo da rendere conto dei bilanci delle singole realtà che ci consentono di interagire amministrativamente con la normativa dello Stato.

La realizzazione di tutto questo è stata possibile solamente con l'aiuto di molte persone e istituzioni, per questo ci è sembrato giusto dedicare l'ultimo capitolo ai ringraziamenti. Rendere conto della nostra attività è doveroso nei loro confronti come in quelli di tutte le persone che si rivolgono a noi e della città.

Queste pagine sono frutto di un lavoro che ha richiesto uno sforzo notevole, lo abbiamo intrapreso nella convinzione che trasparenza e tensione al miglioramento continuo facciano parte del nostro servizio e vadano a vantaggio di chi vive una condizione di emarginazione grave e di tutti noi. Nessuno di noi sa come sarà il futuro che ci attende dopo le vicende di questo terribile marzo 2020 in cui stiamo scrivendo, ma il nostro intento è quello di farci trovare più cresciuti e uniti, donne e uomini maggiormente degni della vita e del pianeta che ci ospita.

¹ <https://www.fondaca.org/index.php/it/>

² Fondazione San Marcellino ONLUS: <https://www.sanmarcellino.it/fondazione-san-marcellino/>

³ Associazione San Marcellino ONLUS: <https://www.sanmarcellino.it/associazione-san-marcellino/>

⁴ "La certificazione di servizio: un'esperienza a favore delle persone senza dimora e del territorio". Presentazione della Certificazione di Servizi dell'Associazione San Marcellino e tavola rotonda con M. Costa, Vicepresidente e Ass. Politiche Sociali della Regione Liguria – M. Margini, Ass. Sviluppo Economico e lavoro del Comune di Genova – P. Veardo, Ass. alla Città Solidale del Comune di Genova – G. Vesco, Ass. Politiche Attive del Lavoro della Regione Liguria.

⁵ "La valutazione della qualità nei servizi sociali: alcune esperienze", relatori Maddalena Bartolini, Maurizio Bergamaschi, Anna Bruzzone, Lucio Padovani, in collaborazione con Palazzo Ducale Genova Fondazione per la Cultura.

1. SAN MARCELLINO NEL 2019 IN SINTESI

Nel 2019 San Marcellino ha proseguito la sua azione istituzionale di promozione a livello individuale, sociale e spirituale, della dignità umana delle persone in grave disagio e di intervento a favore delle persone che vivono una condizione di emarginazione urbana grave con particolare riferimento a quella di senza dimora.

Il contesto nel quale ha operato ha continuato a essere caratterizzato dalla difficile situazione economica del Paese, a cui si aggiungono altre emergenze sociali, quali per esempio i migranti forzati, i richiedenti asilo, i rifugiati e le note tragiche difficoltà che hanno colpito la città negli ultimi anni. Una situazione che non solo rende più difficile alle Istituzioni pubbliche erogare maggiori contributi, ma che rende più difficoltosa anche la ricerca di aiuti da donatori privati.

I conseguenti limiti alla disponibilità di risorse non hanno però impedito a San Marcellino di ricercare e sperimentare nuovi approcci, come testimonia questa nuova esperienza di rendicontazione e valutazione della connessione con l'Interesse Generale, e di migliorare la qualità dei servizi e della gestione delle proprie attività.

1) ASPETTI NORMATIVI

Il sistema normativo di riferimento è rappresentato dal Codice del Terzo Settore introdotto dal Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 come successivamente integrato e modificato dal Decreto Legislativo 3 agosto 2018 n. 105.

Sia l'Associazione che la Fondazione hanno provveduto in quest'anno, così come richiesto dall'art. 101 del Codice del Terzo Settore e in conformità a quanto previsto dalla circolare esplicativa n. 20 del 27 dicembre 2017 del Ministero del Lavoro, ad adeguare i rispettivi statuti alle disposizioni inderogabili introdotte dal Codice e hanno pertanto i requisiti per essere iscritte nel Registro Unico del Terzo Settore (RUNTS) una volta che lo stesso sarà operativo.

Essendo stato peraltro prorogato il termine fissato per l'adeguamento degli statuti al fine dell'iscrizione al RUNTS prima al 30 giugno 2020 e successivamente al 31 ottobre 2020, può solo presumersi che il Registro difficilmente sarà operativo entro la fine del corrente anno.

La mancata attuazione dei decreti attuativi cui è subordinata la piena applicabilità del Codice del Terzo Settore e la mancata conclusione dell'iter per l'iscrizione al RUNTS, sono all'origine di incertezze che solo i successivi sviluppi della situazione potranno sciogliere.

2) INIZIATIVE DI RIFLESSIONE

Anche nell'anno in corso l'Opera di San Marcellino ha partecipato, con i suoi collaboratori, a numerosi incontri di studio e convegni a livello nazionale e internazionale; mantenendo e sviluppando i collegamenti con enti di altri paesi che svolgono attività simili. È continuato lo sforzo per la realizzazione di attività culturali, in prevalenza nell'ambito della convenzione di Ateneo con l'Università di Genova, con il coinvolgimento di personalità nazionali e internazionali chiamate a dialogare con la cittadinanza attorno ai temi della promozione della giustizia, della lotta alla disuguaglianza e della coesione sociale.

Ha proseguito l'impegno nell'offerta di percorsi di formazione, anche questi molto spesso realizzati nell'ambito dell'accordo attuativo della convenzione con l'Ateneo genovese, rivolti sia ai propri operatori e volontari, sia ai professionisti del settore: tra questi i più importanti sono stati il corso "Operare con le persone senza dimora", svolto insieme all'Università di Genova, in collaborazione con la Scuola di Scienze Politiche dell'Università Alma Mater di Bologna e giunto alla conclusione della sua diciottesima edizione (2018/2019) e all'avvio della diciannovesima (2019/2020) e il Corso di Perfezionamento Universitario "Mediazione Comunitaria in Ambiti Sociali Complessi" realizzato con il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova.

Il ciclo specifico di formazione dedicato ai volontari, che normalmente segue l'anno sociale e che ha visto una importante partecipazione, ha avuto come tema i valori identitari di San Marcellino, nella prima parte dell'anno, mentre nella seconda ha ragionato sulla tematica della diversità e delle differenze con un incontro particolarmente coinvolgente dal titolo "Sguardi e Pensieri nell'incontro con le differenze" tenuto da Mario Paolini.

3) ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

L'Opera di San Marcellino promuove la partecipazione attiva dei cittadini attraverso forme di volontariato, nello spirito di fedeltà ai valori cristiani, prende le parti, senza preclusione alcuna di nazionalità o professione religiosa, di quelle persone che, per ragioni diverse, si trovano nelle situazioni più difficili, quali, per esempio: in condizione di senza dimora, soli, senza riferimenti di aiuto, privi dei più elementari mezzi di sussistenza, per farsene concretamente carico con diverse forme di intervento preferibilmente in collaborazione con altri enti pubblici e privati e nei vari ambiti della vita sociale.

Lo scopo è quello di promuovere a livello individuale, sociale e spirituale, la dignità umana aiutando chi vive una condizione di emarginazione urbana grave a partecipare a pieno diritto e con possibilità d'espressione al contesto sociale in cui si trova. Ciò comporta l'impegno, da parte dei volontari e degli operatori, di farsi carico delle diverse forme di intervento curando anche una adeguata formazione personale e una sensibilizzazione a vasto raggio mediante ricerche, studi e dibattiti sui problemi e sulle cause del disagio.

San Marcellino si propone, inoltre, di stimolare gli Enti pubblici e privati interessati affinché operino scelte non emarginanti, indicando eventualmente anche soluzioni alternative.

Le attività dell'Opera non hanno finalità politiche né scopo di lucro.

4) STILE E METODOLOGIA

Nello svolgimento di tutte le sue azioni di accompagnamento sociale delle persone accolte, San Marcellino adotta una metodologia di intervento che punta a disegnare percorsi individuali personalizzati 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 punti fondamentali: la centralità della persona coinvolta e la costruzione di un rapporto di fiducia tra la persona e gli operatori basato su una reciproca e approfondita conoscenza.

Sulla base della tensione alla centralità della persona, volontari e operatori guardano a essa privilegiando tre dimensioni:

- **unicità:** considerare ogni essere umano unico e 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 promuovere nelle persone la coscienza della propria particolarità evitando che questa divenga chiusura, difesa, stigma, stimolando all'assunzione di responsabilità e al conseguente superamento dell'individualismo e 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 a 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 San Marcellino, 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 miglioramento della qualità della propria vita e la maggior autonomia possibile nelle sue diverse dimensioni quali l'occupazione, il tempo libero, la cultura, l'espressione artistica, la spiritualità, ecc..

L'Opera Sociale San Marcellino svolge una quotidiana mediazione di comunità che si propone di coinvolgere tutte le parti in causa. L'incontro con le persone accolte, luogo di relazione, di conflitto, di testimonianza e di accompagnamento, costituisce un'occasione progettuale con la persona e la comunità. Non è, quindi, sufficiente realizzare servizi di qualità, è necessario contaminare, lottare per la giustizia promuovendo e realizzando studi, ricerche, divulgazione, luoghi di riflessione e formazione sui temi della disuguaglianza, dell'ingiustizia, della coesione sociale e dell'ambiente. La tensione a sfuggire al rischio di controllo che il lavoro sociale stesso porta con sé, la spinge a prestare una particolare attenzione alla dimensione culturale. Tutte le attività descritte più avanti sono frutto di queste convinzioni.

5) ATTIVITÀ SVOLTA

Anche nel corso del 2019 San Marcellino ha operato con l'obiettivo di confermare e consolidare il livello quantitativo e qualitativo delle proprie attività, con una particolare attenzione a quelle dedicate alle situazioni più a rischio, mantenendo la frequenza degli interventi notturni e diurni di strada a sostegno delle persone prive di alloggio, e ai laboratori artistici. Il cambiamento di orientamento nelle politiche dell'Assessorato comunale competente a favore delle persone in condizione di senza dimora, maggiormente interessato alla diminuzione della loro visibilità attraverso rifugi temporanei piuttosto che a un accompagnamento sociale che punti, in modo personalizzato, a una maggior autonomia, ci ha portato alla dolorosa decisione di ritirare la disponibilità alla gestione del servizio invernale di urgenza nei locali forniti dal Comune di Genova. Le nuove impostazioni, infatti, non ci consentivano di garantire il nostro consueto stile di lavoro.

Per quanto riguarda le altre attività sono state confermate le disponibilità in essere, pur non inserendo più all'interno del Patto di sussidiarietà del novembre 2018 tutti i servizi svolti dall'Opera. San Marcellino ritiene che questo Patto esprima una differente visione e una diversa metodologia di intervento, pertanto ha deciso di non riproporsi come capofila, visto che anche l'obiettivo di promuovere un più efficace coordinamento, un utilizzo più accurato delle risorse disponibili sulla base di verifiche congiunte dei costi-benefici delle attività realizzate e un utile confronto di prassi e metodologie, è parso difficile da raggiungere.

San Marcellino ha continuato a potenziare la funzione di Comunicazione e Ricerca Fondi con l'obiettivo non solo di dare continuità al reperimento di fonti di finanziamento per mantenere l'attuale livello di servizi offerti, ma anche di instaurare relazioni sempre più strette con la cittadinanza, sempre più essenziali e necessarie per diffondere una cultura di attenzione nei confronti dei più deboli.

Dopo aver dovuto rinunciare, nel 2018, al finanziamento relativo al bando Prossimi al Lavoro 2 (Bando FSE/Regione Liguria) l'Opera ha proseguito lo sforzo per rivendicare la dignità dei Laboratori di Educazione al Lavoro nei percorsi di accompagnamento sociale.

L'attenzione al rapporto con la città è stata, anche nel 2019, un'attività oggetto di grande sforzo, organizzando: incontri aperti al pubblico, molti nell'ambito della Convenzione di Ateneo con l'Università di Genova, e iniziative pubbliche che hanno coinvolto i nostri laboratori artistici (mostre di pittura, esibizioni musicali, lettura di poesie, ecc.).

INTRODUZIONE

All'inizio del mese di luglio, grazie a un finanziamento di Fondazione Cattolica Assicurazioni unito a uno stanziamento di Fondazione San Marcellino e in collaborazione con FONDACA, è stato avviato il progetto relativo al percorso di rendicontazione di San Marcellino che potrete leggere in questo capitolo.

Gli obiettivi del progetto sono principalmente tre:

- rendere conto nel modo più completo possibile degli effetti diretti e degli impatti di San Marcellino a Genova e nella dimensione nazionale e internazionale delle sue attività;
- costruire e applicare sperimentalmente uno strumento che possa essere successivamente integrato e modificato alla luce della esperienza e utilizzato in modo autonomo da San Marcellino per rendicontare, valutare e progettare le proprie attività alla luce degli effetti da esse conseguiti o conseguibili;
- offrire all'ambiente delle organizzazioni del terzo settore una esperienza che può ispirare la elaborazione e l'utilizzo di modalità di rendicontazione che rispecchino il senso della loro attività e mettano il pubblico, a partire dagli stessi cittadini, in condizioni di valutarne la effettività.

A tale scopo, abbiamo superato la rendicontazione separata delle attività dell'Associazione e della Fondazione San Marcellino, fatti salvi gli adempimenti giuridici, per considerare l'unico organismo di cui fanno parte, l'Opera sociale della Compagnia di Gesù che prende il nome dalla Chiesa e dalla piazza di San Marcellino in cui ha avuto origine. Per questo motivo la rendicontazione non si limita alla gestione dei servizi, ma prende in considerazione tutte le attività che sono promosse, ispirate o sostenute da San Marcellino come, per esempio, quelle culturali e formative o quelle connesse al network internazionale sulla mediazione comunitaria. La logica che guida il progetto è quella di rovesciare la prospettiva rispetto alle forme usuali di rendicontazione, spostando l'accento dai prodotti agli effetti e dai committenti alla comunità. La rendicontazione non si basa su modelli di riferimento, ma è disegnata tenendo conto della natura, della storia, della organizzazione e delle modalità operative di San Marcellino e quindi del perimetro della sua effettiva responsabilità.

L'elemento più qualificante del progetto è la messa al centro della rendicontazione degli effetti che San Marcellino ha conseguito o ha concorso a conseguire nella realtà in cui opera. Tali effetti sono sia diretti (per esempio il recupero di autonomia delle persone in condizione di senza dimora accolte e la loro inclusione nel tessuto sociale della città), sia indiretti (per esempio l'incremento delle attività di volontariato nelle parrocchie in contatto con San Marcellino o gli esiti dei processi di formazione alla mediazione comunitaria).

Il risultato di queste operazioni è una rappresentazione dello specifico contributo di San Marcellino al benessere dell'ambiente (non solo genovese) in cui opera in termini sociali, culturali ed economici.

In questo capitolo, pertanto, vengono presentati i risultati di questa operazione sperimentale. Prima di farlo, però, occorre fornire alcune essenziali informazioni sul progetto, con particolare riferimento alla sua impostazione generale, alla metodologia utilizzata, ai suoi limiti e al suo valore.

Si è arrivati alla definizione della metodologia di rendicontazione attraverso un percorso che ha comportato:

- una verifica e una valutazione delle caratteristiche di San Marcellino dal punto di vista della struttura organizzativa e della operatività, realizzata attraverso l'analisi di documenti e il dialogo tra FONDACA e i responsabili della organizzazione a vari livelli;
- un'analisi di circa 130 organizzazioni italiane e straniere, per diversi aspetti comparabili con la realtà di San Marcellino;
- la definizione di una mappa degli stakeholder della organizzazione, realizzata da un gruppo di lavoro di San Marcellino con il supporto di Fondaca, che ha consentito di identificare 68 categorie di stakeholder e collocarle su una scala di rilevanza per la organizzazione.

Sulla base di questi elementi è stata proposta, discussa e varata una definizione della identità operativa di San Marcellino, inteso – come si è detto – come un'unica realtà organizzativa. Questa definizione ha consentito di disegnare il perimetro della rendicontazione e guidato la strutturazione dell'apparato metodologico. Nella pagina che segue è riportata tale definizione.

1) IDENTITÀ OPERATIVA DI SAN MARCELLINO

San Marcellino è una organizzazione che ha la sua ragion d'essere nell'affermazione della dignità umana di ogni persona.

La organizzazione opera su base quotidiana come mediatore di comunità e a questo titolo è impegnata a ristabilire il legame con soggetti esclusi o a rischio di esclusione, favorendo l'assunzione da parte della comunità stessa di una logica di convivenza e non di mera coesistenza e creando così le condizioni per conseguire coesione sociale, effettività dei diritti e inclusione nella cittadinanza di soggetti estraniati e colpiti da situazioni di disagio. Il ruolo del mediatore di comunità esercitato da San Marcellino non è quello di un giudice di pace, ma consiste nel prendere parte alla prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti che coinvolgono individui, gruppi sociali, organizzazioni e istituzioni, valorizzando la capacità degli stessi cittadini di esserne protagonisti. La tensione alla innovazione e l'orientamento a definire e mettere in opera buone pratiche caratterizzano il suo modo di lavorare.

A questa identità operativa fanno riferimento le principali linee di intervento di San Marcellino, che sono le seguenti.

A. *Organizzazione di servizi orientati alla inclusione nella cittadinanza delle persone in condizione di senza dimora, e in particolare*

- I percorsi di ripresa delle relazioni sociali e di progressiva autonomizzazione
- Il reinserimento nel lavoro
- La inclusione attraverso la produzione artistica e culturale
- La cura della dimensione intangibile dell'accoglienza
- L'approccio critico e innovativo al lavoro sociale e al volontariato

B. *Mobilizzazione di risorse per la mediazione comunitaria, e in particolare*

- La formazione sulla mediazione comunitaria per cittadini interessati
- La formazione di operatori dell'accoglienza
- La promozione del volontariato per l'accoglienza
- La promozione di organizzazioni e iniziative autonome nei territori su situazioni di disagio e di esclusione
- La collaborazione con soggetti scientifici, civici e sociali in Italia e nel mondo
- L'attivazione di gruppi di cittadini come operatori della prevenzione, della gestione e della trasformazione di conflitti e come attori di forme sussidiarie di governo
- La pratica di raccolta fondi orientata alla mobilitazione sia di individui, sia di soggetti privati, sia di istituzioni pubbliche

C. *Disseminazione di temi, approcci, esperienze al fine di sensibilizzare e attivare le comunità come protagoniste della costruzione della coesione, e in particolare*

- La promozione di attività di dibattito culturale e approfondimento tematico con il coinvolgimento di esperti, responsabili di organizzazioni e istituzioni, cittadini comuni
- Il consolidamento delle esperienze in informazioni e conoscenze e la loro diffusione attraverso l'attività editoriale
- La costruzione e il rafforzamento di reti di sostegno di cittadini comuni, soggetti privati e pubblici coinvolti nelle attività, personalità e leader di opinione

D. *Attività di advocacy, e in particolare*

- La gestione dei casi individuali nella prospettiva della modifica di situazioni e condizioni
- La partecipazione a reti nazionali e comunitarie per il sostegno di politiche inclusive per le persone senza dimora
- Il concorso al ridisegno della politica di welfare, sulla base delle esperienze civiche e del lavoro sociale

E. *Contributo alla riforma dei servizi e delle professioni del welfare, e in particolare*

- La sperimentazione di servizi, tecnologie e professionalità di welfare innovativo
- La formazione di operatori pubblici
- Il confronto e la collaborazione con organizzazioni del terzo settore sulla coerenza delle proprie attività con l'interesse generale

Utilizzando come guida la definizione della identità operativa è stata quindi messa a punto la struttura della metodologia della rendicontazione. Essa è articolata in quattro dimensioni e 23 fattori, visualizzati nella tabella che segue.

Dimensioni	Fattori
1. Inclusione	Acquisizione della residenza e del domicilio Pratica dei diritti civili Pratica dei diritti politici Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali Sviluppo di percorsi di autonomia Riconoscimento della persona
2. Coesione	Mobilitazione della cittadinanza Rafforzamento ed estensione della cultura e delle pratiche di mediazione comunitaria Coinvolgimento della comunità Coinvolgimento delle istituzioni Coinvolgimento di soggetti privati Miglioramento della qualità urbana
3. Tutela di diritti	Alla salute Alla fornitura di beni di prima necessità Al lavoro Alla sicurezza All'accoglienza abitativa All'assistenza sociale
4. Governance sussidiaria	Ridefinizione di politiche pubbliche Cambiamenti dei modelli professionali degli operatori pubblici Sviluppo di forme sussidiarie di tutela Azioni civiche di valorizzazione ed efficientamento del servizio pubblico Contributo all'innovazione

Per ognuno dei fattori sono stati identificati indicatori (88 in tutto) di tipo quantitativo o narrativo, miranti a documentare gli effetti diretti e indiretti dell'attività di San Marcellino. Ci si è dovuti misurare al riguardo con il fatto – del tutto consueto in queste circostanze – che gli apparati di raccolta di informazioni che San Marcellino ha strutturato e utilizza non coprono l'intero spettro delle informazioni cercate. In alcuni casi, quindi, gli indicatori sono rimasti senza informazioni, mentre in altri si è ovviato con quelle disponibili. In altri casi ancora si sono utilizzati dati relativi a prodotti (output) dell'attività di San Marcellino, ma solo lì dove la loro occorrenza indicava con ragionevole certezza un effetto (outcome) raggiunto anche se al momento non documentabile. È in ogni caso previsto che all'indomani di questo rapporto vengano messi a punto strumenti atti a raccogliere i dati e le informazioni necessari a una più completa rendicontazione, anche come veicolo di una generale migliore strutturazione della organizzazione.

Anche per queste ragioni, il risultato che viene presentato qui di seguito va considerato a tutti gli effetti di tipo sperimentale. Esso disegna un “punto zero” della rendicontazione degli effetti conseguiti dalle attività di San Marcellino e sarà utilizzato quale punto di riferimento per le edizioni successive della rendicontazione. Grazie a questa prima rendicontazione, in altre parole, sarà possibile registrare cambiamenti in positivo o in negativo nella profondità e nella estensione degli effetti di interesse generale a cui San Marcellino ha concorso, anche grazie alla valutazione espressa dal panel di 30 stakeholder che ha compiuto questa operazione tra il 6 e l'8 aprile e i cui risultati sono riportati in fondo a questo capitolo.

I dati e le informazioni sono stati raccolti utilizzando come fonti i materiali documentari di San Marcellino (registri, relazioni, database, schede di colloqui, ecc.), i dirigenti e gli operatori della organizzazione, materiali media, interviste a informatori qualificati.

Una menzione a parte va fatta del questionario ad hoc che è stato elaborato per raccogliere informazioni dai partecipanti alla molteplicità di corsi di formazione organizzati da San Marcellino. Il breve questionario è stato somministrato via web ai 162 partecipanti ai corsi che si sono tenuti nel periodo 2017-2019. Ad esso hanno risposto 44 persone, pari al 27% del totale dei corsisti. L'80% dei rispondenti sono donne, una percentuale comparabile a quella dell'universo dei partecipanti ai corsi, nei quali le donne erano il 75%. Per quanto riguarda l'età, il 55% dei rispondenti ha fino a 30 anni, il 20% tra i 31 e i 50, il 25% più di 50 anni.

Più della metà dei rispondenti sono assistenti sociali, mediatori o educatori, ma vi sono anche giornalisti, studenti, infermieri, disoccupati, pensionati, membri di organizzazioni del terzo settore. Un terzo dei rispondenti sono operatori, funzionari o dirigenti pubblici. In più di tre quarti dei casi, i temi trattati nei corsi coincidevano in tutto o in parte con l'attività professionale o volontaria dei rispondenti. Il questionario era rivolto principalmente ad accertare gli effetti della formazione sulla vita e sull'attività delle persone coinvolte. Nelle pagine che seguono si troveranno in diversi punti riferimenti ai risultati di questa operazione.

È necessaria un'ultima avvertenza. San Marcellino utilizza un'accezione ristretta del concetto di "presa in carico", definita nella Specifica Tecnica della Certificazione ISO/IEC 17065 dell'Associazione San Marcellino:

[...] la presa in carico assume un significato relazionale e non amministrativo. Non è, cioè, legata al numero di volte che le persone si rivolgono a noi o al tipo di richieste materiali che ci vengono mosse (dati, questi, che hanno comunque una loro significatività), ma alla reciprocità e qualità della relazione tra la persona e "San Marcellino".

*Più precisamente consideriamo prese in carico quelle persone che hanno con noi una relazione significativa sul piano identitario, che sviluppano, quindi, un'appartenenza al "mondo San Marcellino" all'interno della quale iniziano a sviluppare un progetto con noi. [...]*⁶

Tenendo conto di questa importante precisazione, si possono specificare nel modo che segue i diversi insiemi di persone di cui si parlerà sotto:

- Cartelle attive nel 2019: riguardano 1.350 persone (consideriamo attive le cartelle delle persone passate almeno una volta nei tre anni precedenti, in questo caso dal 2016);
- Persone contattate dal Centro di ascolto nel 2019: 623;
- Persone in carico nel 2019: 75.

Si può ora passare alla illustrazione dei principali risultati che è stato possibile desumere dall'attività di San Marcellino, con riferimento all'anno 2019 e, in alcuni casi (sempre specificati), al triennio 2017-19.

INCLUSIONE

Inclusione non significa soltanto, per le persone in condizioni di marginalità, un letto, pasti caldi, servizi igienici, vestiario; ma anche possibilità di praticare effettivamente le prerogative della cittadinanza, arricchimento e allargamento delle relazioni sociali, riconoscimento concreto della dignità della persona nella sua interezza, acquisizione di una sempre maggiore autonomia superando quanto più possibile la condizione di marginalità. In questa dimensione vengono riportati gli effetti di inclusione a cui San Marcellino ha concorso.

1. Acquisizione della residenza e del domicilio

Nel triennio 2017-19, 69 persone hanno preso la residenza presso San Marcellino. Di queste, 42 erano anche prese in carico dal sistema dei servizi della organizzazione.

2. Pratica dei diritti civili

Nel corso del 2019, tutte le 75 persone prese in carico dai servizi di San Marcellino risultavano in possesso di documenti di identità.

Nel triennio 2017-19, in 4 casi le persone prese in carico hanno intrapreso azioni legali: una denuncia per stalking, 2 denunce per aggressione, una richiesta di ottenere gli alimenti dall'ex coniuge.

3. Pratica dei diritti politici

Con riferimento alle elezioni politiche del 2018 e a quelle europee del 2019, 13 persone hanno comunicato al proprio operatore di aver votato, mentre una persona ha dichiarato di non aver voluto votare. Il dato non è disponibile per 61 delle 75 persone in carico.

4. Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali

Nel corso del triennio 2017-2019, la comunità cittadina è stata coinvolta in 23 eventi a cui hanno partecipato le persone seguite da San Marcellino. In 10 occasioni San Marcellino ha organizzato iniziative alle quali ha preso parte la cittadinanza (feste, concerti, ecc.); in 6 occasioni gli ospiti di San Marcellino sono stati invitati e accolti dalla comunità o dalle sue istituzioni (visite a musei, eventi, stage); 7 iniziative sono state realizzate grazie a una collaborazione tra San Marcellino ed enti della comunità genovese.

Sempre nello stesso periodo, gli ospiti di San Marcellino sono stati coinvolti in attività a favore della comunità cittadina. In particolare, è stato siglato assieme ad altri enti un Patto di collaborazione ordinario con il Comune per la cura, la gestione, la riqualificazione e il mantenimento dello stato di decoro di Piazza San Marcellino a cui hanno partecipato gli ospiti del Centro di ascolto sito nella piazza stessa. In questa attività sono impegnate quattro persone per cinque giorni la settimana per un anno dalla data di sottoscrizione del patto (marzo 2019), con possibilità di rinnovo alla sua scadenza. Inoltre, il servizio di accoglienza notturna Il Crocicchio è situato di fronte a un parcheggio di motociclette. È consuetudine che quando gli ospiti trovano chiavi o altri oggetti smarriti lascino un biglietto e li portino in sede dove i possessori vengono a ritirarli.

⁶) Ass. San Marcellino, Specifica Tecnica Certificazione ISO/IEC 17065, Parte A, Rev. 17, 2017, pag. 15.

5. Sviluppo di percorsi di autonomia

Per quanto riguarda la mobilità degli ospiti verso situazioni di maggiore autonomia, nel corso del 2019 si sono registrati 26 passaggi da struttura a struttura in senso ascendente: 13 dalla pronta accoglienza notturna all'accoglienza notturna di secondo livello, 4 da questa alle comunità residenziali, 3 in alloggio dalle comunità (2 in casa privata, 1 in uno degli alloggi messi a disposizione da San Marcellino), 2 da comunità in residenze sanitarie (si tratta di persone anziane che necessitavano di specifica assistenza sanitaria), uno dagli alloggi di San Marcellino a una casa popolare (in questo specifico caso si è trattato di un passaggio ascendente).

Si sono invece registrati 5 percorsi che presentano specificità connesse a problemi o situazioni, specialmente di salute, che hanno richiesto maggior protezione per la persona e che non possono essere classificati come ascendenti o discendenti.

Per quanto riguarda la produzione culturale e artistica, nel corso del triennio 2017-2019 i prodotti dei laboratori culturali e artistici che hanno visto come protagoniste le persone seguite da San Marcellino sono stati diffusi attraverso una mostra di pittura e una mostra fotografica; 11 esibizioni musicali (concerti, rassegne musicali, feste); un video registrato e un videoclip realizzato e proiettato; 3 reading poetici e 2 esibizioni di musica e recitazione.

Gli ospiti di San Marcellino hanno potuto trovare attenzione e spazi per la cura della dimensione immateriale della loro vita. Benché non sia stato possibile registrarne gli effetti, va menzionato il fatto che nell'attività di gestione di San Marcellino vengono realizzate riunioni di 37 tipi. In 21 di questi il tempo dedicato alla dimensione immateriale va dall'80% al 100%. Inoltre, nel corso dei colloqui è frequente la trattazione di temi di carattere immateriale che riguardano gli ospiti. I più frequenti di questi temi sono i seguenti: relazioni, affetti, famiglia e parenti, lutti; lavoro, progetti e aspettative per il futuro, felicità; confronto tra passato e presente, vissuti personali, errori della vita; cura della salute, malattia, rapporto con i servizi di salute mentale; vita artistica, tempo libero; percezione del mondo e della società; relazioni con le istituzioni.

Lo sviluppo di percorsi di autonomia investe anche l'esercizio di responsabilità individuali da parte degli ospiti. In 4 delle 21 strutture tutti gli ospiti esercitano responsabilità individuali nella gestione, come per esempio l'acquisto di pane e quotidiani o l'apertura della struttura. Inoltre, un giorno alla settimana al Centro diurno opera un servizio di distribuzione di vestiario (il "Guardaroba"). Alcune persone (in media 2/3 la settimana) che utilizzano sistematicamente il servizio hanno preso l'abitudine di portare o riportare i capi che per un qualsiasi motivo non erano più idonei per loro, permettendo così la circolazione degli indumenti tra i frequentatori della struttura. Sono inoltre a disposizione delle persone libri che si possono prendere senza necessità di registrazione. Gli ospiti sono a conoscenza del fatto che se il libro sarà restituito rimarrà a disposizione degli altri individui e quindi normalmente riportano quanto preso in prestito.

6. Riconoscimento della persona

Riconoscimento della persona significa anche possibilità di esprimersi e di esercitare la libertà di scelta. Circa gli spazi di espressione artistica, nel corso del 2019 gli ospiti di San Marcellino hanno sviluppato una molteplicità di attività attraverso i laboratori. Il Laboratorio di pittura ha tenuto 34 incontri presso la sede di San Marcellino e 5 presso l'IMFI (Istituto materie e forme inconsapevoli) insieme al laboratorio per pazienti psichiatrici gestito dall'IMFI in convenzione con la ASL3 Liguria. Agli incontri hanno partecipato in media 7 persone tra ospiti (13 in tutto), volontari, artisti, operatori. Sono stati realizzati due lavori collettivi su tela di grandi dimensioni (2 metri per 1,5), circa 30 quadri di dimensioni comprese fra 35x50cm e 100x70cm, circa 20 opere in terracotta. Il Laboratorio di musica ha realizzato 37 incontri, ai quali hanno partecipato in media 7 persone tra ospiti (12 in totale), volontari e operatori. Il Laboratorio di poesia ha tenuto 18 incontri, ai quali hanno partecipato in tutto 19 ospiti oltre a 19 volontari e 9 operatori. Sono stati prodotti circa 40 testi poetici. Il Laboratorio "Spazio Creativo", che si attiva su proposta degli interessati, ha realizzato 4 incontri a cui hanno partecipato 7 ospiti oltre a 7 volontari e 5 operatori.

Circa le attività di animazione, nel 2019 gli ospiti di San Marcellino hanno preso parte a 55 di esse, organizzate principalmente per gruppi di interesse (calcio, cinema), ma che hanno riguardato anche gite, feste, pranzi e vacanze.

Con riguardo all'esercizio della libertà di scelta, va menzionato il fatto che, utilizzando il servizio di distribuzione di vestiario "Guardaroba" aperto un giorno alla settimana, gli ospiti che vi accedono visionano, controllano, provano gli indumenti messi a disposizione e scelgono quelli ritenuti più adeguati alla loro persona. In media una cinquantina di persone al mese utilizzano questo servizio. Inoltre, una volta al mese gli utenti, in questo caso un centinaio circa, possono ritirare una fornitura di indumenti intimi scegliendo tra quelli in dotazione.

Infine, va citato il fatto che nel triennio 2017-2019 sono stati organizzati i funerali di 7 persone seguite dal Centro di ascolto, sulle 38 che in totale risultano essere decedute nello stesso periodo sulla base delle informazioni disponibili.

In chiave di inclusione, non va infine dimenticato che, nel contesto del programma dei corridoi umanitari e in collaborazione con la Diaconia Valdese, una famiglia siriana di cinque persone (madre, tre figlie e figlio disabile) sono state accolte nel 2018 in un immobile messo a disposizione da San Marcellino. Una operatrice ha curato l'accoglienza della famiglia e nel corso del 2019 oltre al sostegno per l'apprendimento della lingua italiana e all'accompagnamento all'inserimento lavorativo delle tre figlie, è stato gestito un percorso sanitario per il figlio che ha portato a un intervento chirurgico agli occhi.

COESIONE

Al di là del consueto uso generico di questa espressione, coesione sociale significa in concreto che i cittadini si mobilitino ed esercitino responsabilità per creare e rafforzare condizioni di effettiva convivenza e non di pura coesistenza, esercitando un ruolo di protagonisti nella prevenzione e nella gestione dei conflitti che producono emarginazione. Significa anche che le comunità territoriali, le istituzioni pubbliche e gli attori privati siano parte di questo impegno, in particolare per il miglioramento della qualità della vita comune. In questa dimensione vengono registrati gli effetti di coesione a cui la presenza e l'azione di San Marcellino hanno concorso a dare luogo.

1. Mobilitazione della cittadinanza

Dal questionario somministrato ai partecipanti ai corsi di formazione svolti nell'ultimo triennio (v. introduzione) è risultato che il 63% dei rispondenti ha assunto iniziative dopo i corsi di formazione. Coloro che hanno risposto di averlo fatto, ne hanno segnalate in tutto 40. In 14 casi si è trattato della partecipazione alle attività di una associazione od organizzazione; in 13 di iniziative informali nel territorio; in 6 casi di attività di volontariato; in un caso è stata costituita una associazione. Altri casi comprendono attività di formazione, lavoro di mediazione comunitaria, tesi di laurea e tirocini nei servizi per le persone senza dimora.

Oltre alle persone che operano direttamente come volontari nelle strutture di San Marcellino, esistono anche volontari "esterni", che fanno riferimento prevalentemente a realtà parrocchiali e che sono impegnati nei servizi di mensa. Si è trattato, nel 2019, di circa 270 persone, che si aggiungono a 273 volontari diretti.

Vi sono infine da registrare le iniziative civiche che hanno avuto luogo per iniziativa o con il sostegno di San Marcellino. Si tratta di progetti e attività di gruppi di cittadini finalizzate alla tutela di diritti, alla cura di beni comuni o al sostegno dell'autonomia di persone in difficoltà. Nel triennio 2017-2019 si è trattato di 10 iniziative, in particolare dedicate a cura dei beni del territorio e qualità urbana (4), coesione territoriale (2), dipendenze (2), lotta alla povertà (1), spreco alimentare (1).

2. Rafforzamento ed estensione della cultura e delle pratiche di mediazione comunitaria

Dal questionario somministrato ai partecipanti ai corsi dell'ultimo triennio è risultato che la grande maggioranza dei rispondenti a questa domanda (37 su 44) hanno dichiarato che i corsi frequentati hanno cambiato alcuni aspetti del proprio modo di lavorare. In particolare,

- Per 20 rispondenti il proprio modo di lavorare è cambiato nella relazione con gli utenti;
- Per 9 nella organizzazione o nelle modalità di svolgimento del lavoro;
- Per 9 nella definizione di priorità, standard e procedure;
- Per 5 in altro modo (cambiato il modo di pensare e scrivere come giornalista; aumentata la consapevolezza rispetto alle dinamiche relazionali, alla cura del linguaggio e all'uso degli strumenti; innescata la ricerca di nuovi strumenti).

Nel 2017-19 si è attivata una rete internazionale sulla mediazione comunitaria che coinvolge Italia, Messico, Argentina, Cile e Spagna. In questa rete sono coinvolti 12 soggetti. Si tratta di 8 università pubbliche e di istituzioni private, associazioni sociali, organizzazioni non governative, fondazioni. Nei cinque paesi coinvolti nella rete nello stesso periodo hanno avuto luogo 38 iniziative comuni.

Nella città di Genova l'approccio della mediazione ha raggiunto la comunità cittadina attraverso eventi pubblici di informazione e sensibilizzazione promossi da San Marcellino nel corso del 2019. Si è trattato di 9 eventi, ai quali si stima che abbiano partecipato circa 600 persone. Dei 157 post che nella pagina Facebook di San Marcellino sono stati pubblicati nel 2019, 21 di questi avevano per oggetto tali eventi, così come 75 dei 92 video pubblicati nel canale YouTube della organizzazione.

Nel triennio 2017-19 sei libri su temi attinenti alla mediazione comunitaria, due dei quali anche in formato e-book, sono stati messi a disposizione di un pubblico specializzato: docenti e ricercatori; studenti in discipline sociali; operatori sociali (sociologi, psicologi, assistenti sociali, educatori, infermieri) e delle polizie locali; volontari impegnati in attività sociali; amministratori e funzionari pubblici. La tiratura media dei libri a stampa è stata di 400 copie circa. La disseminazione di questi prodotti è avvenuta tramite 15 eventi (presentazioni al pubblico, a studenti, ad associazioni di professionisti, ecc.), di cui 8 in Italia, uno in Spagna e 6 in Messico.

Sono stati inoltre messi a disposizione dello stesso tipo di pubblico i risultati di attività di ricerca sulla mediazione comunitaria per incrementare e diffondere la conoscenza su questo approccio. Nell'ultimo triennio ne sono state realizzate due: una sulla esperienza dei docenti e dei partecipanti al corso di perfezionamento; l'altra di analisi dei casi trattati nel corso della sperimentazione condotta presso il Distretto 8 della Polizia municipale di Genova. La prima ricerca è stata realizzata in collaborazione con la Universidad Autónoma Metropolitana de Ciudad de México Unidad Iztapalapa e l'Università di Genova, partner anche della seconda. Queste ricerche, che sono sfociate in pubblicazioni, si accompagnano alle due che hanno avuto per oggetto i servizi per le persone senza dimora: una sul cambiamento del profilo delle persone che si sono rivolte a San Marcellino tra il 1985 e il 2014 e l'altra sull'analisi dell'impatto educativo dei laboratori artistici dedicati alle persone ospiti, entrambe condotte con l'Università di Bologna. Anche in questo caso le ricerche sono state oggetto di pubblicazioni.

All'Università di Genova nell'ultimo triennio vi sono state 18 tesi di laurea sulla mediazione comunitaria, alle quali vanno aggiunte altre tre tesi presso l'Università di Bologna che hanno avuto per oggetto i servizi per le persone senza dimora.

3. Iniziative di mediazione comunitaria promosse o sostenute da San Marcellino

Nel triennio 2017-2019 hanno avuto luogo iniziative di sensibilizzazione, formazione, sostegno, supervisione e consulenza nell'ambito della mediazione comunitaria promosse o sostenute da San Marcellino. Vanno in particolare menzionate al riguardo le seguenti iniziative, realizzate in collaborazione con l'Università di Genova:

- Sostegno e consulenza all'associazione Amici di Ponte Carrega di Genova sulle azioni di mediazione comunitaria nel territorio (2017-19);
- Supervisione, sostegno e formazione all'Azienda Servizi alla persona di Cesena per la rete di mediazione comunitaria, costituitasi nel 2016;
- Analisi di casi, formazione, consulenza e supervisione della sperimentazione realizzata dalla Polizia municipale di Genova nel Distretto 8 sulla mediazione comunitaria nel 2017;
- Formazione e consulenza sulla mediazione comunitaria e sulla comunicazione multilinguistica in ambito sanitario per l'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova nel 2017-19.

Sempre in collaborazione con l'Università di Genova, infine, San Marcellino ha realizzato nel 2019 un corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria per conto dell'Azienda casa dell'Emilia-Romagna rivolto a tutte le sue sedi provinciali.

4. Coinvolgimento della comunità

Il coinvolgimento della comunità del territorio in cui San Marcellino opera è avvenuto con diverse modalità. Una è stata quella delle donazioni in denaro. Nel 2019 le donazioni ricevute da persone fisiche sono ammontate a circa 438.494,35 euro, mentre da enti e soggetti privati sono state pari a circa 476.343,41 euro cui vanno aggiunti 76.512,90 dal 5 per 1000.

Tra i donatori vanno annoverati anche quelli che si possono definire "di prossimità", cioè i cittadini che vivono o lavorano nei pressi delle strutture di San Marcellino, gli operatori e i dipendenti della organizzazione e i loro amici e conoscenti, i volontari e i loro amici. Essi hanno donato vestiti, coperte, medicine, generi alimentari, arredi e in qualche caso (come quello dei soci del Rotary Club) risorse economiche.

In chiave di coinvolgimento della comunità vanno anche considerate le tre parrocchie (San Pio X, San Rocco di Principe, Santa Teresa di Albaro) che organizzano mense per le persone senza dimora in connessione con San Marcellino; così come enti e istituzioni della società civile che si sono impegnati a sostegno delle sue attività. È il caso, nell'ultimo triennio, di 9 tra istituzioni religiose, università, circoli ed enti culturali, centri di servizi per il volontariato, che hanno assicurato contributi economici, messa a disposizione di spazi, collaborazione alla realizzazione di attività formative, iniziative ed eventi, consulenze.

La documentazione audiovisiva di eventi e informazioni concernenti la mediazione comunitaria è stata consultata sul canale YouTube della organizzazione (circa 3.000 visualizzazioni) e sulla pagina Facebook (circa 1.500 follower). La comunità di pertinenza di San Marcellino è stata coinvolta anche tramite i prodotti audiovisivi: fino al 2019, un film, due videoclip, un documentario, due video promozionali. Va aggiunto che il film, "La bocca del lupo", prodotto nel 2009, ha ricevuto 8 premi nazionali e internazionali.

Negli ultimi anni non sono state registrate reazioni negative alla presenza delle strutture di San Marcellino da parte della popolazione residente nelle aree circostanti. Qualche lamentela circa la pulizia della piazza San Marcellino è stata superata attraverso la adozione della piazza stessa da parte degli ospiti della struttura lì collocata. Si è registrato invece che i "vicini" del Centro diurno hanno in diverse occasioni portato vestiti e coperte per gli ospiti e si sono informati sulla possibilità di contribuire in natura al sostegno della struttura. Anche quelli che vivono in prossimità dell'Archivoltto hanno regalato indumenti e coperte, mentre due bar limitrofi alla struttura hanno preso a portare brioches, pizzette, tramezzini e panini invenduti agli ospiti in attesa di rientrare in struttura la sera.

5. Coinvolgimento delle istituzioni pubbliche e dei soggetti privati

Mentre nell'ultimo triennio non si sono registrati particolari atti di coinvolgimento degli amministratori della città di Genova nelle attività di San Marcellino, lo stesso non è accaduto per i soggetti privati, aziende e professionisti. Le imprese private che hanno supportato e facilitato l'accesso al lavoro degli ospiti di San Marcellino nell'ultimo triennio sono state 4, di cui hanno beneficiato cinque ospiti della organizzazione. Si tratta della cooperativa sociale L'Onda, della cooperativa di servizi Il Rastrello, del ristorante Il Cadraio, della cooperativa sociale Il Laboratorio.

Nell'ultimo triennio non sono stati acquisiti nuovi immobili di proprietà privata per le strutture di ospitalità. Nello stesso periodo, però, sono stati coinvolti a titolo gratuito 37 professionisti (9 avvocati, 9 commercialisti, 6 farmacisti, 5 medici, 4 architetti, un notaio, un ingegnere, un geometra, un grafico).

6. Miglioramento della qualità urbana

Tra gli effetti della presenza e dell'attività di San Marcellino nella comunità deve essere annoverata anche la protezione e la valorizzazione di beni e spazi pubblici.

Per quanto riguarda i beni, negli anni recenti sono stati utilizzati e valorizzati diversi immobili pubblici: il Salone della Commenda di Prè per feste di Natale, i locali di Vico Stoppieri e quelli della Palestra di Via delle Fontane per l'accoglienza invernale, i locali piano strada di Vico Malatti per il laboratorio di Lavanderia attualmente collocato in locali dei Gesuiti.

Per quanto riguarda gli spazi va richiamato che gli ospiti della organizzazione, sulla base di un Patto di Collaborazione Ordinario per la cura, la gestione e mantenimento dello stato di decoro di Piazza S. Marcellino siglato nel mese di marzo da Associazione San Marcellino, Rotary Club e Municipio I Centro Est del Comune di Genova, esercitano la responsabilità della pulizia di piazza San Marcellino. Va aggiunto che una volta all'anno gli spazi di piazza Don Gallo vengono utilizzati per il festival musicale promosso da San Marcellino.

TUTELA DEI DIRITTI

La Costituzione italiana e i documenti sui diritti umani diventati legge nel nostro paese stabiliscono una serie di diritti – cioè di standard di vita riconosciuti e protetti dallo Stato e dalla cittadinanza – che spettano a ogni cittadino o a qualunque persona presente nel territorio nazionale. Per utilizzare la terminologia della Costituzione, si tratta in particolare dei diritti alla salute, alla fornitura di beni di prima necessità, al lavoro, alla sicurezza, all'accoglienza abitativa, all'assistenza sociale. In questa dimensione vengono registrati gli effetti di tutela di tali diritti a cui San Marcellino ha concorso.

1. Diritto alla salute

37 delle 75 persone prese in carico sono state supportate nella gestione delle proprie malattie, per un totale di 44 malattie. Più in generale, più di 1.000 richieste di sostegno alla salute sono state rivolte a San Marcellino e hanno ottenuto risposta.

Secondo una stima degli operatori, nel corso dell'anno vi sono stati più di 200 interventi di medici di base per gli ospiti presi in carico. Vi sono stati inoltre 16 ricoveri in ospedale, mentre circa la metà degli ospiti (36 su 75) ha avuto accesso a visite specialistiche. 20 casi sono stati trattati dal Dipartimento di salute mentale.

2. Diritto alla fornitura di beni di prima necessità

Nel corso del 2019 circa 50 persone hanno usufruito di 14.588 pasti, in media più di 290 giorni nell'anno; 201 persone hanno avuto accesso al servizio di vestiario, in media quasi tre volte ciascuno; mentre 250 persone hanno avuto accesso al servizio di distribuzione di biancheria intima, in media più di tre volte ciascuno.

172 persone hanno usufruito in media 13 volte ciascuno del servizio doccia e 148 del servizio lavatrice (in media quasi 8 volte ciascuno).

3. Diritto al lavoro

27 persone tra utenti presi in carico e persone che nel corso del tempo si sono legate a San Marcellino sono state coinvolte nei laboratori di educazione al lavoro, che prevedono mansioni di pulizia, cucina, piccole manutenzioni, lavanderia, acquisto e distribuzione di generi alimentari. Nel corso dell'anno, tra utenti presi in carico e persone che nel corso del tempo si sono legate a San Marcellino, sono state attivate borse lavoro per 2 persone.

Inoltre, una persona è stata accompagnata all'inserimento in cooperativa sociale e 5 sono state assunte (2 in cooperative sociali, 2 in cooperative di servizi, una in un ristorante); tutte coinvolte in mansioni di pulizia.

4. Diritto alla sicurezza

In tutte le strutture di San Marcellino (Archivolto, Diurno, Crocicchio, Comunità, Centro d'Ascolto e Svolta) nel 2019 non vi sono stati episodi di violenza, intesa come scontro fra persone con contatto fisico. Sono state segnalate situazioni di forte tensione, alcune delle quali sarebbero potute sfociare in fatti più gravi (come risse) in mancanza dell'intervento degli operatori.

Nel corso del 2019 non si è mai richiesto l'intervento della forza pubblica, un dato raramente registrato nel passato, quando seppur rari episodi di violenza avevano richiesto la presenza degli agenti di polizia.

Non sono invece disponibili informazioni circa le minacce alla integrità fisica di ospiti di San Marcellino all'esterno delle strutture.

5. Diritto all'accoglienza abitativa

Nel corso del 2019 sono state ospitate nelle strutture di San Marcellino 192 persone, con una diminuzione di 62 unità, dovuta principalmente al cambiamento del periodo di permanenza all'Archivolt per gli ospiti di sesso maschile. La struttura, infatti, si è allineata alle indicazioni date all'interno del Patto di Sussidiarietà. Pertanto, i giorni di accoglienza a disposizione sono passati da 15 a 15+15. Inoltre lo stesso servizio ha dovuto chiudere una delle stanze per un periodo di 2 settimane per manutenzione. Il servizio di seconda accoglienza (Il Crocicchio) ha necessitato di periodi di permanenza più lunghi per alcuni ospiti, diminuendo così la possibilità di turn-over. 40 delle 192 persone accolte nel 2019 erano donne (-4 rispetto al 2018).

Sempre nello stesso anno, 5 delle persone ospitate nelle strutture più prossime all'autonomia sono andate a vivere in casa, una in più dell'anno precedente. Di queste, 3 sono andate a vivere in una residenza privata, una in un alloggio di San Marcellino, una in una casa popolare.

6. Diritti all'assistenza sociale

Nel corso del 2019, 47 ospiti di San Marcellino hanno ottenuto il reddito di cittadinanza, mentre in altri quattro casi si è in attesa di risposta. Due persone hanno ottenuto il riconoscimento della invalidità civile, mentre altre tre sono in attesa di risposta.

Una richiesta di invalidità è stata approvata, mentre le altre quattro sono in attesa di riscontro. Tutte e tre le richieste di pensione sociale presentate nel corso dell'anno hanno avuto esito positivo. Una richiesta di accoglienza in un istituto per anziani è in attesa di risposta.

GOVERNANCE SUSSIDIARIA

Il principio di sussidiarietà riconosce un rango costituzionale ai soggetti che svolgono autonomamente attività di interesse generale e prevede che le istituzioni pubbliche favoriscano tali attività. Rendere concreto questo principio attraverso la sua pratica significa anche che attori civici cooperino in chiave collaborativa o critica con le istituzioni pubbliche, oppure assumano proprie iniziative per l'interesse generale, portando in questo modo un valore aggiunto al governo della società. In questa dimensione vengono registrati gli effetti dell'azione di San Marcellino come attore costituzionale sullo sviluppo di forme sussidiarie di governo.

1. Ridefinizione di politiche pubbliche

Nel 2018 San Marcellino è stato impegnato in una complessa interlocuzione con l'amministrazione comunale di Genova sulla organizzazione e la gestione dei servizi di accoglienza; la nuova giunta comunale si è rivelata interessata fondamentalmente alla sola dimensione della prima accoglienza (fornitura di pasti e posti-letto). San Marcellino ha ritirato buona parte dei suoi servizi dal Patto di sussidiarietà, ha deciso di rinunciare alla gestione dell'accoglienza notturna di emergenza nell'ambito del piano inverno 2018-19, ma ha ottenuto l'inserimento della struttura del Crocicchio nel Patto di sussidiarietà senza modificarne gli standard e le modalità di gestione.

Nel 2019 la Giunta comunale ha espresso l'intenzione di orientarsi al ricorso alle gare di appalto per la gestione dei servizi, seguendo le nuove linee di indirizzo dell'ANAC. Con il supporto di una qualificata consulenza legale, San Marcellino ha richiesto di discutere soluzioni in grado di garantire in ogni caso standard di servizio adeguati. Successivamente, anche a tale scopo, il Comune ha deciso di prorogare il Patto di Sussidiarietà, tuttavia, ha deliberato di dare priorità ai servizi limitati alla sola prima accoglienza, senza che, nella delibera del 19-12-2019, sia inserita alcuna forma di accompagnamento sociale. La interlocuzione è in corso, ma la situazione ha reso impossibile conseguire una espansione della qualità e della quantità dell'offerta di servizi da parte dell'amministrazione.

È stato inoltre registrato un impatto modesto della presenza di San Marcellino nel coordinamento territoriale della Fiopsp (Federazione degli organismi per le persone senza dimora) in termini di definizione di priorità e di contenuti delle proposte di policy della federazione.

2. Cambiamento dei modelli professionali degli operatori pubblici

15 delle 44 persone che hanno risposto al già citato questionario rivolto ai partecipanti ai corsi di formazione del triennio 2017-2019 sono attualmente operatori pubblici. Tutti loro hanno dichiarato che il corso di formazione ha fatto sì che cambiasse il loro modo di lavorare. In particolare, per 10 di loro è cambiato nella relazione con gli utenti, per 6 nella organizzazione o nelle modalità di svolgimento del lavoro, per 5 nella definizione di priorità, standard e procedure, per uno nella cura del linguaggio e nell'uso degli strumenti professionali.

È inoltre disponibile un feedback degli operatori del carcere di Marassi, raccolto in occasione di una sessione di valutazione del progetto di formazione dedicato a loro e alle persone reclusi, svoltosi nel gennaio 2020. Nel corso di quell'incontro, gli operatori che hanno partecipato alla formazione hanno messo in rilievo i seguenti cambiamenti nell'esercizio delle loro funzioni: 1) incremento qualitativo e quantitativo della comunicazione con i reclusi; 2) incremento delle attività di prevenzione dei conflitti; 3) maggiore attenzione alle diversità di provenienza, nazionalità e storia personale dei reclusi; 4) incremento della coesione del gruppo degli operatori; 5) attenzione e supporto alle proposte elaborate dai ristretti.

3. Sviluppo di forme sussidiarie di tutela

Nel corso dell'ultimo triennio hanno avuto luogo 7 iniziative sull'alcolismo promosse e sostenute da San Marcellino. Si è trattato, in particolare, di un CAT (Centro Alcologico Territoriale) e un SAT (Scuola Alcologica Territoriale) ospitati nel Centro diurno.

I CAT sono gruppi che si incontrano settimanalmente per confrontarsi sul consumo di bevande alcoliche, in cui è favorita la partecipazione dei familiari e che si distinguono da altri gruppi di auto-mutuo-aiuto per l'impegno che i partecipanti assumono nella sensibilizzazione della comunità di appartenenza, con un approccio ecologico-sociale. 20 ospiti hanno frequentato il CAT. Di questi, 9 hanno raggiunto la sobrietà (astinenza dall'alcol), 5 hanno raggiunto un cambiamento significativo nello stile di vita (basso consumo di alcol); 6 hanno invece abbandonato il gruppo.

I SAT sono invece scuole proposte ai partecipanti dei CAT per approfondire il metodo e condividere informazioni sul consumo di alcol. Sono strutturate in 10 incontri settimanali.

Negli ultimi tre anni San Marcellino ha sostenuto l'organizzazione del convegno nazionale dei Club per Alcolisti in Trattamento (per la prima volta a Genova) e 3 corsi di sensibilizzazione sui problemi alcol-correlati e complessi e in due casi ha partecipato a forme di interlocuzione permanente con le istituzioni.

L'attuale presidente dell'Associazione regionale dei Centri Alcologici Territoriali è il vice responsabile dei servizi di San Marcellino.

4. Azioni civiche di valorizzazione ed efficientamento del servizio pubblico

Nel 2019, nell'ambito della collaborazione tra il Comune di Genova e l'Associazione temporanea di scopo che riunisce parte delle organizzazioni di terzo settore che si occupano del welfare a favore delle persone senza dimora nella città, sono stati istituiti due tavoli: il Gruppo casi e il Gruppo casi territoriali.

Nel Gruppo casi, che si riunisce tutto l'anno con cadenza quindicinale, vengono condivise le prese in carico di persone in difficoltà da parte dei partner dell'ATS, definendo strategie per facilitare il percorso delle persone e utilizzando le diverse competenze dei partner.

Nel Gruppo casi territoriali, che si riunisce con ritmo settimanale o quindicinale a seconda dei periodi dell'anno, vengono discusse le situazioni di persone che faticano ad avvicinarsi ai servizi sulla base delle osservazioni formulate dalle unità mobili notturne e/o dalle strutture di emergenza. Per ciascuna di queste situazioni vengono stabilite strategie di accompagnamento ai servizi e monitorati i primi accessi ai servizi di accoglienza (dormitori, servizi diurni, mense). Nel gruppo, inoltre, si monitora il funzionamento delle strutture a bassa soglia e ci si coordina per le situazioni di emergenza fredda (apertura e funzionamento di strutture di emergenza, estensione degli orari di accoglienza dei servizi ordinari, ecc.).

Si stima che nel corso del 2019 il Gruppo casi territoriali si sia occupato di circa 70 persone e il Gruppo casi di circa 100.

5. Contributo all'innovazione

La missione di San Marcellino comprende anche un impegno per produrre informazioni attraverso la ricerca sociale e costruire conoscenze a partire dalla sua esperienza.

Per quanto riguarda le informazioni, le attività di ricerca hanno consentito di produrre e mettere in circolazione attraverso report, lezioni, relazioni a convegni e conferenze, quattro principali gruppi di informazioni. Il primo è quello relativo al plurilinguismo e al pluriculturalismo, in particolare per quanto riguarda le metodologie didattiche operative fondate sulla autoriflessività. Il secondo concerne le strategie di prevenzione dell'escalation dei conflitti fondate su processi bottom up e sulla capitalizzazione delle competenze. Il terzo riguarda le condizioni di emarginazione urbana estrema e le loro trasformazioni a cavallo del nuovo millennio. L'ultimo ha per oggetto i linguaggi artistici come strumento educativo e di partecipazione nell'accompagnamento sociale e nella relazione di aiuto.

Quanto alle conoscenze prodotte e diffuse attraverso l'attività editoriale, esse possono essere raggruppate nei seguenti quattro insiemi:

1. Interculturalità, che comprende temi quali il dialogo, la interpretazione (formazione, ricerca ed esperienze), il multilinguismo (formazione, ricerca ed esperienze), la traduzione, la educazione interculturale, la sociolinguistica (formazione, ricerca, divulgazione);
2. Emarginazione urbana, con particolare riferimento a povertà e diritti, all'accompagnamento all'abitare, alla pronta accoglienza;
3. Lavoro sociale, con focalizzazioni su cultura e lavoro nel sociale, arte e relazione di aiuto, laboratori artistici e formazione alla loro organizzazione e gestione, arte ed estetica nella esperienza di laboratorio;
4. Mediazione nelle politiche della sicurezza e della giustizia, con particolare riferimento al ruolo della polizia locale nella mediazione, alla mediazione in ambito giudiziario, alla giustizia riparativa, alla mediazione tra pari.

Va inoltre messa in rilievo, in termini di contributo alla innovazione, la formalizzazione e l'uso di specifici standard di qualità riguardanti la organizzazione e la gestione dei servizi di accoglienza, ospitalità e accompagnamento delle persone senza dimora, oggetto di certificazione periodica. Questi standard riguardano in particolare la qualifica, la formazione e il supporto continuo al personale operativo; la disponibilità del Centro di ascolto con stabilità della relazione con le persone che vi si rivolgono; la osservazione continua degli assistiti e il coordinamento multidimensionale delle risultanze; i percorsi e le soluzioni differenziate agli assistiti; la sensibilizzazione della collettività sulle problematiche del settore; la stabilità degli operatori del Centro di ascolto. Benché questa pratica sia in atto da circa 15 anni, essa non può essere ignorata nella logica dei risultati, che caratterizza questa rendicontazione. Non solo perché il sistema di standard a suo tempo elaborato è stato migliorato e precisato nel corso del tempo; ma soprattutto perché a tutt'oggi non esiste in Europa uno specifico sistema di standard che consenta di distinguere i servizi rivolti a persone in difficoltà da altri tipi di servizi e prodotti e di valutare la loro qualità, superando l'idea che la sola esistenza di tali servizi sia in sé positiva. Essa, pertanto, costituisce un risultato in quanto contributo originale alla definizione della qualità dei servizi per le persone senza dimora e alla possibilità di verificarli e migliorarli, che è messo a disposizione di amministrazioni, finanziatori, organizzazioni del terzo settore impegnate in questo campo.

Infine, una sede in cui il contributo alla innovazione di San Marcellino può avere effetti significativi è quella del confronto con le altre organizzazioni del terzo settore. La sede principale di questo confronto è quella, di carattere operativo, che si svolge nell'ambito del Patto di sussidiarietà con il Comune di Genova. Tra il 2016 e il 2017 sono stati posti all'attenzione i temi della correttezza dei processi e del miglioramento della trasparenza delle rendicontazioni. Tuttavia, il cambio della giunta comunale e dell'assetto dell'Associazione temporanea di scopo che riunisce le organizzazioni del terzo settore non hanno reso possibile produrre effetti concreti e duraturi. Va aggiunto che San Marcellino non aderisce al Forum ligure del terzo settore perché si oppone al regime di rappresentanza unica stabilito nel 2014 dalla Regione Liguria (DGR 978). Il problema è stato posto in diverse occasioni sia alla Regione che al Forum, ma con scarsi risultati.

LA VALUTAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

I risultati presentati in questo capitolo sono stati sottoposti alla valutazione di un panel di 30 stakeholder, rappresentanti di diverse categorie di stakeholder interni ed esterni alla organizzazione:

- Sistema di governance
- Risorse umane
- Partner
- Constituency (o ambiente di riferimento)
- Beneficiari diretti e indiretti
- Sostenitori
- Istituzioni politiche
- Attori di policy
- Istituzioni e organizzazioni della società civile
- Fornitori
- Media locali (Giornali)

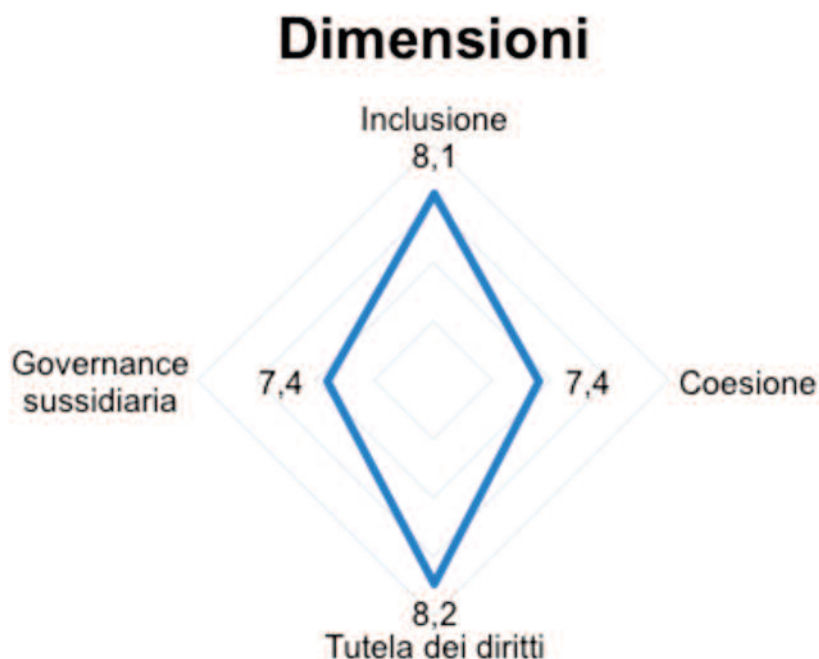
Le ragioni di questa scelta sono principalmente tre. La prima è che, in una logica orientata ai risultati e non ai prodotti, San Marcellino non avrebbe in nessun caso potuto semplicemente valutare se stesso. La seconda ragione è che, poiché la rendicontazione degli effetti dell'attività di San Marcellino è rivolta al pubblico di sua pertinenza, era necessario rendere quanto più possibile presente la molteplicità di soggetti che lo compongono. La terza ragione è che nella maggior parte dei casi, i risultati documentati in questa relazione non hanno standard di riferimento comunemente riconosciuti (come per esempio, invece, sui temi ambientali), cosicché una valutazione affidata a un insieme di persone competenti e coinvolte è l'unica strada da percorrere, anche per arrivare a definire in modo più oggettivo qual è un risultato soddisfacente o meno.

In questo spirito, la valutazione dei risultati da parte degli stakeholder ha avuto luogo il 6 aprile. Era prevista una riunione di lavoro, ma per le note ragioni ciò non è stato possibile. Si è ovviato a questo impedimento attraverso l'invio di un pacchetto di file che comprendeva una presentazione generale in video, una presentazione con audio in powerpoint e una scheda contenente, divisi per dimensioni e fattori, i risultati registrati nel corso della rendicontazione con uno spazio per la valutazione. A sostegno del lavoro richiesto agli stakeholder la équipe del progetto è stata a disposizione per chiarimenti e ulteriori informazioni via skype, email e telefono. Le schede sono state compilate e inviate con commenti e osservazioni molto utili per che hanno rappresentato un prezioso feedback sulla metodologia utilizzata.

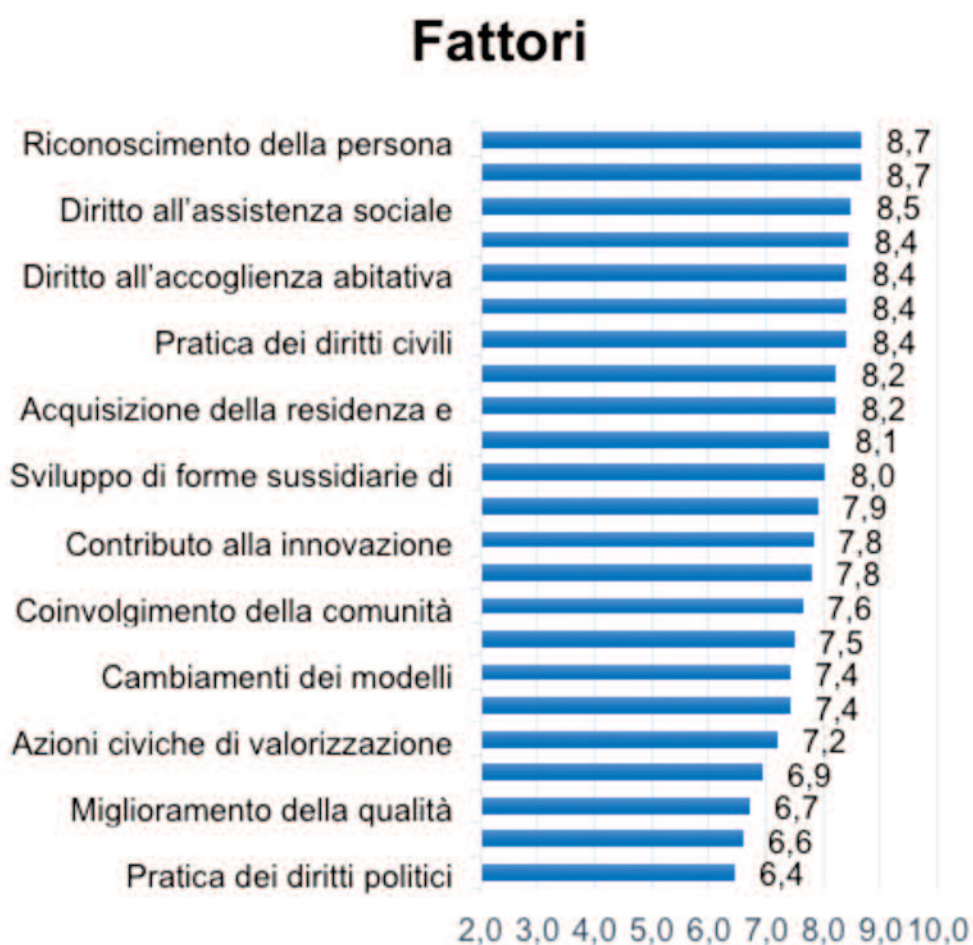
Agli stakeholder è stato chiesto di valutare ogni fattore di ogni dimensione alla luce delle informazioni che a esso si riferisce, secondo il criterio della rilevanza dei risultati conseguiti nei singoli fattori in funzione degli effetti di inclusione, coesione, tutela di diritti e governance sussidiaria. È stato altresì raccomandato di non valutare le performance e i prodotti (output), ma gli effetti di cura e attuazione dell'interesse generale (outcome); di non valutare i risultati singolarmente, ma in relazione ai diversi fattori nel loro complesso; di valutare la rilevanza non dei fattori in sé ma per i risultati rendicontati; di non dimenticare che San Marcellino opera all'interno di un perimetro di responsabilità e non può essere chiamato a rispondere di ciò che è al di fuori di tale perimetro.

La valutazione è stata formalizzata in un voto da 1 a 10, essendo 10 il punteggio massimo. I risultati sono stati trattati in termini di semplice media matematica. Sarà naturalmente possibile condurre altre operazioni, allo scopo di mettere in rilievo aspetti particolarmente rilevanti.

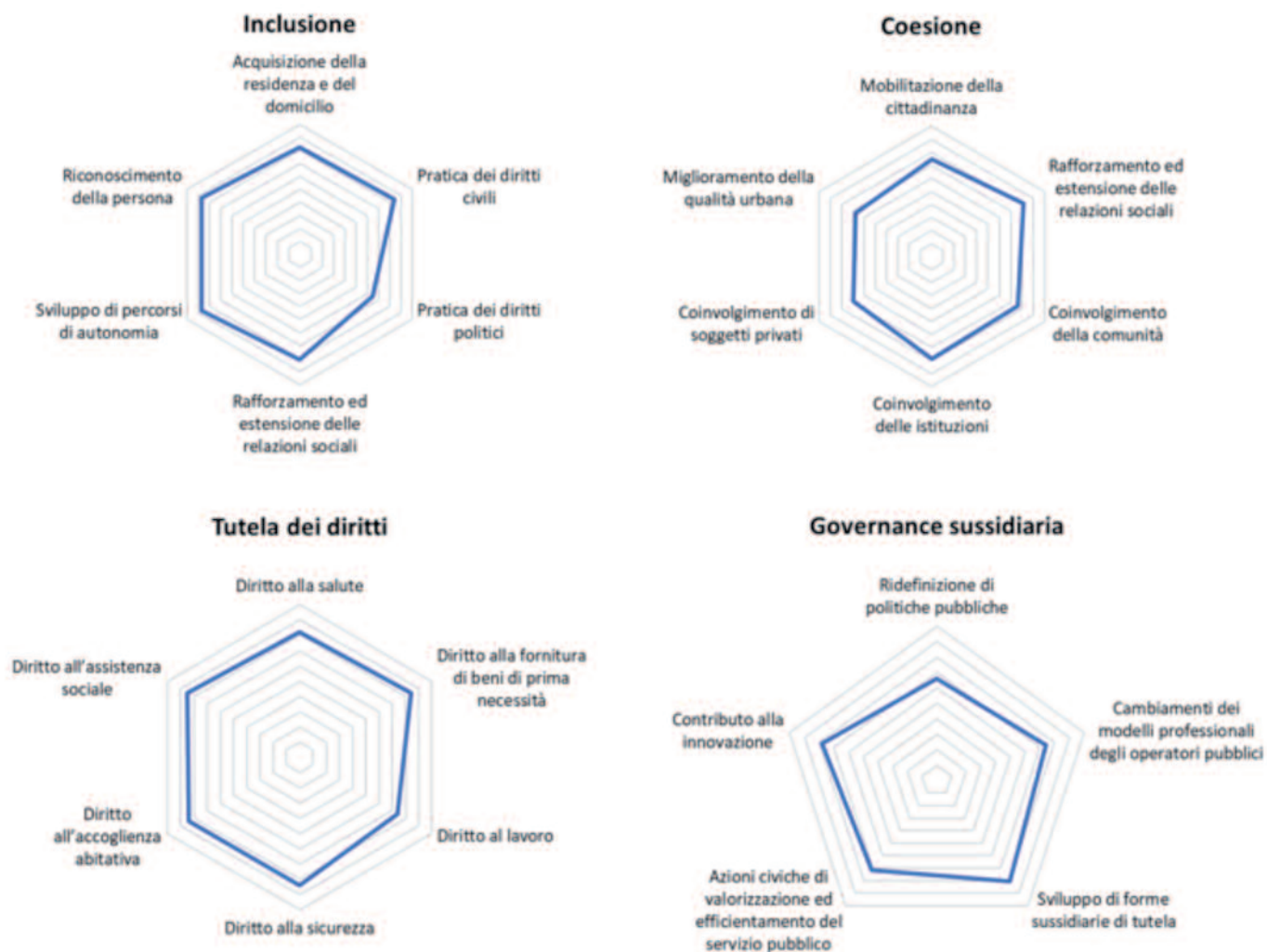
Vediamo i risultati della valutazione con riferimento alle quattro dimensioni, visualizzate nel grafico che segue.



Per quanto riguarda i fattori, la graduatoria che scaturisce dalla valutazione per l'insieme dei fattori, senza riguardo per le dimensioni di riferimento, è la seguente.



Qui sotto invece sono visualizzati i risultati relativi alla valutazione di ognuna delle quattro dimensioni con i fattori che a esse si riferiscono.



San Marcellino utilizzerà i risultati della valutazione per analizzare i propri modelli organizzativi e operativi, così come dei sistemi di raccolta di dati e informazioni sulla propria attività, in funzione dell'ampliamento e dell'approfondimento degli effetti del proprio lavoro.

3. LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE (a cura di FONDACA)

PREMESSA

Nel dicembre 2019 la Fondazione Carige ha risposto positivamente alla proposta di San Marcellino di sostenere quella parte del suo progetto di rendicontazione sociale che mira a utilizzare i dati raccolti per la relazione di missione al fine di sperimentare una metodologia di valutazione della connessione con l'interesse generale delle attività realizzate o in corso. Anche questa parte del progetto è stata realizzata in partnership con FONDACA.

Va sottolineato che questa operazione ha avuto il carattere di un vero e proprio esperimento. Come è noto, infatti, la riforma del terzo settore, mentre ha indicato lo svolgimento di attività di interesse generale come elemento qualificante di tali organizzazioni, non ha però identificato criteri utili a definire questa connessione, limitandosi a elencare i tradizionali "campi di attività" presenti in normative precedenti. Questo dato di fatto conforta circa la utilità del progetto, ma nello stesso tempo conferma che non vi sono precedenti a cui rifarsi. In altre parole, la questione è decisamente complessa, ma non può essere elusa.

Gli obiettivi di questa operazione possono essere sintetizzati come segue:

- Contribuire alla specificazione delle attività di interesse generale con riferimento alle organizzazioni di terzo settore;
- Mettere a disposizione degli interlocutori di queste organizzazioni (finanziatori istituzionali e privati, sostenitori, istituzioni pubbliche, stakeholder rilevanti, cittadinanza) uno strumento per valutare sotto questo profilo le organizzazioni;
- Offrire alle stesse organizzazioni di terzo settore uno strumento di analisi e valutazione ex ante ed ex post della connessione con l'interesse generale delle proprie attività, in modo da migliorarle e incrementarne la portata strategica.

In questa parte della relazione di missione vengono trattati due temi principali: la costruzione dell'impianto metodologico e la sua applicazione alle attività principali di San Marcellino a fini di analisi e valutazione.

1. L'impianto metodologico

LE COORDINATE

La definizione dell'interesse generale da utilizzare per valutare le attività è stata tratta dalla Costituzione, in particolare dall'art. 3, che definisce compito **della Repubblica** (non solo delle sue istituzioni) **quello di rimuovere gli ostacoli che si frappongono al pieno sviluppo delle persone**. Nel quadro del principio di **sussidiarietà** (art. 118.4), **le organizzazioni di terzo settore sono quelle la cui mission coincide con questa previsione costituzionale**. È da notare che l'articolo appena citato definisce "di interesse generale" le attività e non le forme organizzative, dichiarando peraltro che tali attività possono essere svolte anche da singoli individui.

Sulla base dei risultati di ricerca sulla realtà effettiva delle organizzazioni di terzo settore, questo principio generale si può considerare concretizzato nell'esercizio di uno o più dei seguenti quattro ruoli:

- La **tutela dei diritti**, intesa sia come impegno per rendere effettivi quelli esistenti, sia come iniziativa per il riconoscimento di nuovi diritti;
- La **cura di beni comuni** materiali o immateriali;
- Il sostegno all'autonomia di soggetti in condizioni di debolezza, marginalità od oppressione (**empowerment**);
- La promozione e lo sviluppo dell'**attivismo civico**, inteso come assunzione di responsabilità operative dei cittadini per l'interesse generale.

Questi ruoli – che possono essere definiti "costituzionali" – vengono ordinariamente esercitati dalle organizzazioni di terzo settore attraverso tre principali strategie operative:

- L'advocacy;
- L'intervento diretto;
- La organizzazione di servizi.

Tutto ciò costituisce una premessa necessaria della operazione di individuazione dei criteri in base ai quali riconoscere le attività svolte come "di interesse generale" e valutarne la consistenza.

LE SCELTE METODOLOGICHE

Per definire la metodologia presentata in questa parte della relazione, sono state compiute alcune scelte operative che è necessario esplicitare. Esse infatti concorrono a definire i limiti e il valore del progetto.

La prima, già accennata, è che si è stabilito di **non considerare la rilevanza sociale delle organizzazioni in sé, ma solo quella delle loro attività**. È chiaro che il modo di essere e di funzionare delle organizzazioni di terzo settore ha una indiscutibile importanza nella definizione e nella messa in opera delle attività, per esempio con riferimento alla gestione delle risorse umane volontarie e non, al rapporto con la comunità e i principali stakeholder, alla storia e alle competenze della organizzazione stessa. Tuttavia, si è deciso che in questa sede tali aspetti non potevano essere presi in considerazione, ma occorre focalizzarsi sull'oggetto al momento meno considerato, vale a dire proprio le attività.

La seconda scelta è stata quella di **definire una metodologia che potesse essere applicata ad attività diverse**, svolte in campi di policy differenti e su diverse scale. Si è cercato, cioè, di evitare di costruire uno strumento ad hoc, che fosse adatto, per esempio, solo ad attività di servizio svolte nel campo della lotta alla emarginazione su scala locale. Ciò non comporta necessariamente la possibilità di comparare attività completamente differenti tra loro per tipo, oggetto e scala, ma rende almeno possibile analisi e valutazioni condotte utilizzando i medesimi criteri. Ciò, peraltro, è particolarmente importante nel caso di organizzazioni che abbiano una pluralità di attività distintive, come accade in molti casi, compreso quello di San Marcellino.

La terza scelta è stata quella di **dare una definizione “dall'esterno” del concetto di attività**, a partire da una definizione generale secondo la quale le attività sono insiemi di operazioni, comportamenti e decisioni, propri di una organizzazione, tesi alla realizzazione di uno scopo. Questa definizione è utile per scomporre in unità analizzabili programmi generali ma anche, al contrario, per accorpate specifici progetti in unità significative, per esempio in termini di durata nel tempo. Questo ha comportato di non dare per scontate le attività definite come tali dalle organizzazioni stesse, ma piuttosto di identificarle per la loro effettiva consistenza e non solo per la rappresentazione datane dai protagonisti. In altre parole, un'attività può consistere in una pluralità di progetti; mentre quella che è denominata “attività” dalla organizzazione ne può contenere diverse.

La quarta scelta è stata quella di definire **una metodologia che non sostituisse l'esercizio della responsabilità della valutazione da parte dei soggetti interessati**, ma che la facilitasse mettendo a disposizione informazioni non scontate. In linea di principio sarebbe stato possibile costruire qualcosa di simile a un algoritmo, in grado di produrre da sé il risultato una volta definiti parametri e procedure. Si è evitato, tuttavia, di percorrere questa strada non solo perché convinti che l'esercizio della responsabilità della valutazione sia insostituibile, ma anche perché la rinuncia a tale esercizio (per esempio attraverso la verifica del rispetto formale di norme e procedure) è stato uno dei fattori con maggiori effetti negativi sullo sviluppo del terzo settore in Italia. La metodologia qui presentata, quindi, richiede necessariamente la formulazione di un giudizio, di cui le informazioni prodotte dalla metodologia stessa costituiscono la base materiale.

Fatte queste indispensabili premesse, si può passare a illustrare la metodologia definita e la sua applicazione.

GLI ELEMENTI ESSENZIALI DELLA METODOLOGIA

La metodologia elaborata e sperimentata nel progetto si compone di tre fasi concatenate. Esse sono visualizzate nella figura che segue.

L'ARTICOLAZIONE DELLA METODOLOGIA



In sintesi, la metodologia prevede:

- La identificazione delle attività che si intendono valutare (ma anche di una soltanto);
- La verifica della coerenza delle attività con i requisiti che la identificano come “di interesse generale”;
- La valutazione del grado di connessione con l'interesse generale delle attività.

Qui di seguito le diverse fasi vengono descritte nei loro elementi essenziali.

Prima fase: individuazione delle attività

Sulla base delle coordinate riportate nel punto precedente, devono anzitutto essere identificate le attività che si intendono analizzare e valutare. Tali attività possono essere già state realizzate o essere in corso; o ancora essere soltanto progettate, per esempio nel caso di risposte a un bando per il finanziamento di progetti.

È già stato sottolineato che la enucleazione delle attività dovrebbe essere compiuta dai protagonisti dell'analisi e non dalle organizzazioni che le hanno promosse, per eliminare o ridurre il peso di formalizzazioni non adeguate da parte della organizzazione e per evitare di sopravvalutare definizioni che sono legate a specifiche circostanze e opportunità.

È indispensabile che le attività da analizzare e valutare siano supportate da un sufficiente numero di informazioni. Non sempre tali informazioni sono disponibili nei materiali resi pubblici dalle organizzazioni che hanno promosso le attività, in quanto la logica della comunicazione pubblica non segue sempre e necessariamente quella della metodologia qui presentata. Inoltre, è usuale che vincoli materiali e di tempo ostacolino la produzione di adeguate informazioni.

Il soggetto che promuove e realizza l'analisi, dunque, dovrà essere in condizione di accedere a tutte le informazioni che sono necessarie, utilizzando le modalità maggiormente pertinenti.

Seconda fase: analisi di conformità

La metodologia è stata messa a punto a partire da una prima ipotesi formulata da FONDACA nel 2016 come contributo al processo di definizione della riforma del terzo settore. Al centro di questa ipotesi c'era la individuazione di criteri, riconducibili a fattori generali, di cui verificare la occorrenza. Questi criteri riguardavano le situazioni in cui l'attività aveva luogo; i soggetti in essa coinvolti; le modalità di partecipazione dei cittadini; i benefici apportati.

I criteri individuati, che sono stati ridefiniti e precisati nel corso del progetto, sono riportati nella tabella che segue.

FATTORI E REQUISITI PER L'ANALISI DELLA CONNESSIONE DELLE ATTIVITÀ CON L'INTERESSE GENERALE

Fattori	Requisiti	Descrizione
A. Situazioni	A.1. Crisi in atto	Esistono crisi o emergenze in atto che mettono in discussione la integrità delle persone e dell'ambiente
	A.2. Rischi da prevenire	Esistono rischi incombenti o minacce da prevenire
	A.3. Fattori disabilitanti	Sono all'opera fattori disabilitanti da rimuovere
	A.4. Risorse e opportunità	Sono presenti risorse e opportunità da valorizzare o da cogliere per un più pieno sviluppo della persona nell'ambiente in cui vive
B. Soggetti coinvolti	B.1. Numero	L'attività coinvolge un numero di persone significativo in relazione al contesto in cui si svolge
	B.2. Rappresentatività	I soggetti a cui si rivolge l'attività, anche se in numero limitato, sono rappresentativi di una collettività o di una condizione più generale
	B.3. Individui	Investe posizioni di singoli direttamente riconducibili a un diritto umano
	B.4. Cambiamento delle condizioni	Le condizioni di vita dei soggetti coinvolti cambiano o possono cambiare in modo verificabile
C. Partecipazione	C.1. Condizioni materiali	Le condizioni materiali (luoghi, orari, barriere architettoniche ecc.) permettono o facilitano l'accesso alla partecipazione
	C.2. Costi	I costi diretti e indiretti della partecipazione sono coerenti rispetto alle condizioni del target
	C.3. Disponibilità di informazioni	Le informazioni messe a disposizione del target sono appropriate quanto a strumenti utilizzati (per esempio tengono conto del digital divide) e sufficienti per garantire la piena partecipazione all'attività realizzata o da realizzare
	C.4. Coinvolgimento	Il target dell'attività è coinvolto quanto più possibile prima e in profondità nell'attività realizzata o da realizzare
D. Benefici	D.1. Pari opportunità	L'attività consiste nella creazione o nella garanzia di parità di opportunità tra persone e collettività
	D.2. Diretta attuazione costituzionale	L'attività consiste nella più completa attuazione della Costituzione, con specifico e diretto riferimento ai diritti in essa stabiliti
	D.3. Risparmio o accrescimento di risorse	L'attività dà luogo a un risparmio o a un accrescimento di risorse pubbliche (statali o non statali) materiali o immateriali
	D.4. Ambiente favorevole	L'attività comporta la creazione o il rafforzamento di un ambiente favorevole in termini materiali, culturali e relativi a stili di vita e regole di convivenza.

L'insieme di fattori e di criteri riportati sopra è stato oggetto di diverse prove circa il suo utilizzo. La soluzione che è stata ritenuta più soddisfacente si può sintetizzare come segue:

- Per essere considerata di interesse generale, **un'attività deve essere pertinente rispetto a tutti e quattro i fattori indicati** (situazioni, soggetti coinvolti, partecipazione, benefici);
- Per essere pertinente con i fattori, **un'attività deve soddisfare almeno uno dei criteri per ciascuno dei fattori**.

Operativamente, quindi, un'attività che non soddisfa almeno un criterio per ciascuno dei fattori non può essere considerata di interesse generale. Si tratta, naturalmente, di una scelta metodologica e quindi di una semplificazione, però necessaria se si vuole ottenere un risultato significativo.

A questa valutazione di tipo positivo – cioè l'accertamento della pertinenza dell'attività con i fattori individuati – può essere aggiunta **una valutazione di tipo negativo**, concernente cioè non solo l'assenza di pertinenza, ma la occorrenza di modalità di azione che contraddicono i requisiti stabiliti. L'uso a contrario della metodologia, che potrebbe apparire eccessivo, in realtà rende possibile stabilire un altro livello di valutazione, che potrebbe rivelarsi utile in diverse circostanze, in particolare per “scremare” attività che vengono presentate come della massima rilevanza ma non lo sono affatto. Nel caso di San Marcellino, tuttavia, la metodologia è stata applicata solo in senso positivo, cioè rilevando la occorrenza di almeno un criterio per ognuno dei fattori definiti.

Al fine di evitare il rischio che la metodologia potesse essere pertinente solo rispetto a certi tipi di attività, sono state condotte verifiche della sua **applicabilità ad attività del tutto differenti da quelle che caratterizzano San Marcellino**.

Sono state quindi prese in considerazione le seguenti attività:

- Progetto Scuole sicure di Cittadinanzattiva;
- Cineforum e cene sociali promosse da Casale Alba 2, Roma;
- Taxi solidale, promosso dall'associazione Giacomo Vidiri, Roma;
- Beach CleanUp promossa da Marevivo in diverse zone d'Italia;
- BiblioAP, biblioteca per la scuola, il territorio e la città, promossa dall'associazione Da Sud, Roma;
- Joy, campo estivo residenziale a vocazione sociale, promosso da Sport senza frontiere;
- Cara Caretta, progetto di salvaguardia delle tartarughe marine in Cilento, promosso da Enpa;
- Progetto integRARE, promosso dalla Federazione delle associazioni di persone con malattie rare (Uniamo).

In tutti questi casi si è potuto constatare che i criteri fissati nella metodologia erano applicabili e significativi. Ciò ha confortato il gruppo di lavoro in ordine alla possibilità di un uso generalizzato della metodologia, il cui valore è stato sottolineato sopra. Tuttavia, questa operazione ha anche consentito di saggiare la necessità di disporre di una quantità sufficiente di informazioni per compiere la operazione; informazioni che non sono sempre disponibili nei materiali messi a disposizione nel web dalle organizzazioni promotrici.

Terza fase: valutazione

L'ultima fase dell'applicazione della metodologia è quella della valutazione. Come si è già sottolineato, essa spetta ai soggetti che utilizzano la metodologia stessa nell'esercizio delle proprie responsabilità e non è affidata a meccanismi automatici e predefiniti.

Naturalmente il grado di connessione di un'attività con l'interesse generale non può essere misurato con precisione assoluta, in modo univoco e una volta per tutte. È la stessa natura dinamica e contestuale dell'interesse generale che rende una operazione del genere impossibile. Ciò nondimeno, è possibile oltre che necessario valutare la maggiore o minore funzionalità di un'attività al superamento degli ostacoli che si frappongono al pieno sviluppo delle persone, come prevede la Costituzione.

Fatta questa necessaria premessa, la valutazione ha per oggetto **la connessione tra l'attività e i quattro ruoli costituzionali** svolti dalle organizzazioni di terzo settore: tutela di diritti; cura di beni comuni; empowerment di soggetti in condizioni di difficoltà; sviluppo dell'attivismo civico.

In particolare, la valutazione riguarda due aspetti:

- Un **giudizio motivato** sulla connessione tra l'attività e almeno uno dei ruoli costituzionali ricordati sopra;
- La rilevazione di eventuali **criticità** che ostacolano il pieno dispiegamento degli effetti dell'attività e che potrebbero essere rimosse.

A queste due operazioni di valutazione, a seconda delle preoccupazioni, degli interessi e della stessa posizione di chi compie la valutazione dell'attività (donatori, amministratori pubblici, comunità, le stesse organizzazioni), potrebbero essere aggiunti altri criteri, utili per gli specifici scopi della valutazione.

Tra questi criteri aggiuntivi, che potrebbero essere utilizzati anche congiuntamente, possono essere segnalati i seguenti:

- Punti di forza e di debolezza, cioè elementi che possono favorire o limitare il raggiungimento degli scopi dell'attività;
- Effetti diretti e indiretti, realizzati o potenziali, di breve o lungo periodo;
- Consistenza dell'attività, con riferimento alla congruità della durata, alla continuità nel tempo, alla stabilità delle risorse umane impegnate, all'adeguatezza delle risorse economiche mobilitate, alla replicabilità.

L'applicazione di questi criteri può, naturalmente, essere sia prospettiva (ex ante) che retrospettiva (ex post). Essi potrebbero anche essere impiegati per attività di monitoraggio e valutazione in corso d'opera.

Le valutazioni possono essere formulate in chiave numerica (es. 1-5) o di rango (es. alto/medio/basso), o discorsiva. Come si è ripetutamente affermato, non si tratta di costruire un algoritmo, ma di sostenere l'esercizio della responsabilità della valutazione. Per la stessa natura di questi approcci non è possibile, né consigliabile, stabilire una metrica comune.

2. L'applicazione della metodologia alle attività di San Marcellino

La metodologia presentata nei suoi elementi essenziali nel punto precedente è stata quindi utilizzata per valutare il grado di connessione con l'interesse generale delle attività di San Marcellino. Al riguardo, sono stati utilizzati i materiali raccolti nel corso della prima parte del progetto di rendicontazione della organizzazione. Si tratta di una mole di dati e informazioni che riguardano pressoché l'intero spettro della operatività di San Marcellino. Benché tali dati e informazioni fossero finalizzati a registrare i risultati e gli effetti della presenza della organizzazione nella realtà, nondimeno rappresentano un patrimonio prezioso da valorizzare anche in questa sede.

L'INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRINCIPALI

Preliminarmente sono state individuate le esperienze da fare oggetto dell'analisi. Seguendo la scelta metodologica menzionata sopra, nell'insieme di attività della organizzazione sono state enucleate diverse attività. Esse sono state distinte in "principali" e "di supporto".

ATTIVITÀ PRINCIPALI E DI SUPPORTO DI SAN MARCELLINO

ATTIVITÀ PRINCIPALI	ATTIVITÀ DI SUPPORTO
1. Servizi a bassa soglia e di primo livello	1. Partecipazione al policy making
2. Servizi di secondo livello	2. Relazioni istituzionali
3. Sensibilizzazione del pubblico	3. Attività di comunicazione
4. Diffusione di conoscenze e informazioni	4. Raccolta fondi
5. Eventi artistici e culturali	
6. Corsi di formazione	
7. Rete di mediazione comunitaria	
8. Promozione del volontariato	
9. Promozione e animazione della mediazione comunitaria	

Si è stabilito che la valutazione oggetto della sperimentazione fosse realizzata solo sulle prime. Le attività di supporto, infatti, per quanto della massima importanza, sono funzionali alla realizzazione delle prime e possono essere valutate solo alla luce di quelle.

L'ANALISI DI CONFORMITÀ DELLE ATTIVITÀ

Qui di seguito vengono presentati in forma sintetica i risultati dell'applicazione della metodologia alle nove attività principali di San Marcellino. In sostanza, per ognuna delle attività si è verificato quale requisito fosse soddisfatto per ciascuno dei quattro fattori e sono state enucleate le informazioni di supporto, ricavate dalla rendicontazione realizzata per la prima parte del progetto. Tali informazioni possono essere reperite nel secondo capitolo del presente documento e per ragioni di spazio non vengono qui riproposte.

ATTIVITÀ 1 - SERVIZI A BASSA SOGLIA E DI PRIMO LIVELLO

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.3. Fattori disabilitanti	Stato di abbandono delle persone senza dimora.
B. Soggetti coinvolti B.1. Numero	Nel 2019 623 persone hanno avuto accesso al centro di ascolto.
C. Partecipazione C.3. Disponibilità di informazioni	Il servizio è accessibile grazie al passaparola.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	L'attività di ascolto e di supporto delle persone senza dimora concorre a migliorare l'ambiente materiale e cognitivo della comunità territoriale.

ATTIVITÀ 2 - SERVIZI DI SECONDO LIVELLO

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.3. Fattori disabilitanti	Mancanza di empowerment delle persone senza dimora.
B. Soggetti coinvolti B.4. Cambiamento delle condizioni	Sviluppo di percorsi verso l'autonomia.
C. Partecipazione C.2. Costi	Non ci sono costi.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	L'attività consiste nella creazione di un ambiente favorevole in termini sia materiali che immateriali per lo sviluppo delle persone.

ATTIVITÀ 3 - SENSIBILIZZAZIONE DEL PUBBLICO

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.3. Fattori disabilitanti	Esiste una generalizzata inconsapevolezza del pubblico e delle comunità territoriali sulla situazione delle emarginazioni gravi e sulle loro responsabilità in merito.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	L'attività coinvolge leadership cittadine del settore pubblico, privato e sociale.
C. Partecipazione C.1. Condizioni materiali	Non ci sono ostacoli alla partecipazione, né dal punto di vista degli orari né da quello delle barriere fisiche.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	L'attività consiste nell'ampliamento e nella estensione della sensibilità della comunità cittadina sui temi della emarginazione grave e della mediazione comunitaria.

ATTIVITÀ 4 - DIFFUSIONE DI CONOSCENZE E INFORMAZIONI

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.4. Risorse e opportunità	L'esperienza e la competenza accumulata da San Marcellino, sia sul lavoro sociale nel campo della emarginazione grave, sia sulla mediazione comunitaria rappresentano una risorsa da mettere a disposizione di tutti coloro che sono o potrebbero essere coinvolti in questi campi.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	L'attività si rivolge a soggetti che costituiscono la policy community del lavoro sociale e che hanno quindi una diretta influenza sul modo in cui le politiche sociali vengono progettate e implementate.
C. Partecipazione C.3. Disponibilità di informazioni	I risultati delle ricerche realizzate e della elaborazione della esperienza di San Marcellino sono accessibili al pubblico a cui sono rivolte, sia in forma cartacea che digitale.
D. Benefici D.3. Risparmio o accrescimento di risorse	L'attività mira ad accrescere le risorse immateriali a disposizione della comunità e delle istituzioni per un più efficace governo delle questioni emergenti.

ATTIVITÀ 5 - EVENTI ARTISTICI E CULTURALI

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.4. Risorse e opportunità	Le forme prevalenti di accoglienza e supporto delle persone in situazioni di grave disabilità sono usualmente limitate a provvedere ai bisogni materiali; il che rischia di costituire paradossalmente un ostacolo a una piena dignità e autonomia delle persone. L'arte e la cultura costituiscono un importante antidoto a questo rischio. Le competenze maturate da San Marcellino e la sua rete di relazioni con questi ambienti consentono di attivarle.
B. Soggetti coinvolti B.4. Cambiamento delle condizioni	La partecipazione delle persone prese in carico a questi eventi, nei quali vengono presentati i prodotti del loro lavoro individuale e collettivo, può rappresentare un importante passo in direzione di un più pieno sviluppo delle persone.
C. Partecipazione C.4. Coinvolgimento	Il target dell'attività ne è protagonista attraverso i laboratori nei quali vengono progettati e realizzati i prodotti artistici e culturali.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	La partnership che nella organizzazione degli eventi viene attivata con enti e istituzioni culturali e artistiche, nonché la partecipazione del pubblico agli eventi, rafforza l'ambiente favorevole allo sviluppo della persona degli ospiti di San Marcellino.

ATTIVITÀ 6 - CORSI DI FORMAZIONE (SENZA DIMORA E MEDIAZIONE)

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.4. Risorse e opportunità	Esiste un interesse e una disponibilità di molte persone (volontari, operatori e professionisti) a impegnarsi in attività di mediazione comunitaria e a favore delle persone senza dimora. I corsi consentono di cogliere questa opportunità, fornendo a queste persone il necessario bagaglio di conoscenze e know-how.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	I corsi sono rivolti a un numero limitato di persone, le quali comunque possono essere considerate rappresentative della diffusa disponibilità dei cittadini (secondo alcune fonti, circa il 10% di tutti gli italiani) a mettere a disposizione il proprio tempo e le proprie risorse per cause di interesse generale.
C. Partecipazione C.2. Costi	I corsi sono gratuiti salvo che per le spese di viaggio.
D. Benefici D.3. Risparmio o accrescimento di risorse	I corsi accrescono il patrimonio di risorse pubbliche disponibili per la mediazione comunitaria e per le persone senza dimora, sia in termini materiali che immateriali (competenze).

ATTIVITÀ 7 - RETE DI MEDIAZIONE COMUNITARIA

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.4. Risorse e opportunità	Esiste una molteplicità di iniziative nella dimensione internazionale la cui messa in rete può consentire una moltiplicazione delle competenze e delle possibilità di azione.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	Benché il numero di enti, organizzazioni, istituzioni, studiosi e operatori coinvolti nella rete non sia in sé particolarmente rilevante, la rete rappresenta la ricchezza e la molteplicità delle forze che sono impegnate nella mediazione e può fungere da catalizzatore su base internazionale.
C. Partecipazione C.4. Coinvolgimento	L'attività della rete coinvolge nella definizione dei suoi programmi e delle sue strategie tutti i partecipanti. La mediazione comunitaria, inoltre, ha come suo elemento qualificante il coinvolgimento delle comunità a cui si rivolge come attori della definizione delle attività.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	L'attività mira a incrementare la possibilità di creare un ambiente (in generale e con riferimento a specifici luoghi, situazioni e servizi) in cui la convivenza prevalga sulla coesistenza.

ATTIVITÀ 8 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.3. Fattori disabilitanti	Riduzione dell'investimento pubblico nelle politiche sociali e squilibrio tra la necessità di risorse umane investite e risorse umane disponibili.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	Le persone coinvolte, per quanto in numero limitato (circa 500 in tutto) possono essere considerate rappresentative della diffusa disponibilità dei cittadini a mettere a disposizione il proprio tempo e le proprie risorse per cause di interesse generale.
C. Partecipazione C.2. Costi	A parte l'investimento di tempo e di competenze che viene richiesto ai volontari, non vi sono costi.
D. Benefici D.2. Diretta attuazione costituzionale	L'attività dei volontari garantisce la tutela di diritti costituzionalmente garantiti.

ATTIVITÀ 9 - PROMOZIONE E ANIMAZIONE DELLA MEDIAZIONE COMUNITARIA

REQUISITI SODDISFATTI	MOTIVAZIONE
A. Situazioni A.4. Risorse e opportunità	Sono presenti nelle comunità territoriali risorse umane e volontà di assumere iniziative di mediazione comunitaria alle quali San Marcellino dà il suo sostegno di conoscenza e di operatività.
B. Soggetti coinvolti B.2. Rappresentatività	Le iniziative promosse coinvolgono cittadini e gruppi sociali che rappresentano la condizione, le necessità e le disponibilità all'azione che caratterizzano la condizione delle comunità territoriali nelle società contemporanee.
C. Partecipazione C.4. Coinvolgimento	Il coinvolgimento nelle iniziative di mediazione comunitaria comporta necessariamente anche la partecipazione alla loro definizione.
D. Benefici D.4. Ambiente favorevole	Le attività di promozione e sostegno alle iniziative di mediazione comunitaria concorrono alla creazione di un ambiente favorevole nel quale le comunità territoriali assumono le responsabilità della gestione della vita comune.

Come è facile constatare, i requisiti considerati pertinenti in questa analisi non sono gli unici che le attività di San Marcellino soddisfano. Si è tuttavia deciso in proposito di fare riferimento a quello ritenuto principale per ogni fattore.

LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Sulla base di quanto indicato nella prima parte di questo rapporto, è stata quindi condotta la operazione di valutazione delle attività, relative alla connessione di queste con l'interesse generale. Il risultato di questa operazione – articolato nella valutazione della connessione con uno o più dei ruoli costituzionali del terzo settore e nella identificazione di criticità – è visualizzato nella tabella che segue.

VALUTAZIONE DELLA CONNESSIONE DELLE ATTIVITÀ CON L'INTERESSE GENERALE

ATTIVITÀ	VALUTAZIONE	CRITICITÀ
1. Servizi a bassa soglia e di primo livello	L'attività garantisce a un numero di persone altamente significativo la tutela di fondamentali diritti che non troverebbero altrimenti protezione.	Mancano informazioni sulla pratica di alcuni diritti (es. politici), di notevole importanza.
2. Servizi di secondo livello	L'attività comporta un alto livello di empowerment delle persone in condizioni di grave emarginazione, sia per la molteplicità di opportunità di esercizio dell'autonomia, sia per la valorizzazione della persona al di là dei suoi bisogni materiali.	Non sono previste o realizzate forme di feedback diretto degli ospiti di San Marcellino.
3. Sensibilizzazione del pubblico	L'attività mira a creare indispensabili condizioni per una piena tutela dei diritti e per l'empowerment di soggetti in condizione di emarginazione in termini di aumento di consapevolezza e di assunzione di responsabilità della comunità cittadina.	La quantità di persone coinvolte è ristretta e manca un'attività strategica di diffusione delle informazioni provenienti da questa attività.
4. Diffusione di conoscenze e informazioni	L'attività mira a creare indispensabili condizioni per una piena tutela dei diritti e per l'empowerment di soggetti in condizione di emarginazione, in termini di trasferimento delle conoscenze e delle competenze maturate da San Marcellino.	L'area di diffusione risulta ristretta.
5. Eventi artistici e culturali	L'attività ha un alto valore in termini di empowerment delle persone in condizioni di emarginazione, in quanto valorizza le loro capacità e ne favorisce un riconoscimento pubblico.	Non sono state rilevate criticità.
6. Corsi di formazione	L'attività ha una connessione fondamentale, seppure indiretta, con la tutela dei diritti, l'empowerment e lo sviluppo dell'attivismo civico in quanto consente di formare e motivare persone, innescando i necessari processi di apprendimento, sia in termini di conoscenze che di atteggiamenti.	Il numero dei partecipanti non è particolarmente rilevante anche se coerente con le risorse della organizzazione; non è previsto un follow-up.
7. Rete di mediazione comunitaria	L'attività ha un notevole valore in quanto condizione per potenziare le capacità di tutela dei diritti e di empowerment di persone e comunità da parte di San Marcellino.	Il numero di paesi coinvolti potrebbe essere maggiore e manca un collegamento con organizzazioni internazionali che potrebbero moltiplicare gli effetti del lavoro comune.
8. Promozione del volontariato	L'attività ha un alto valore in termini di promozione dell'attivismo civico, in quanto viene incontro alla diffusa disponibilità al lavoro volontario, la arricchisce con indispensabili conoscenze e competenze e riconosce le differenze di intensità di impegno dei volontari.	Non è previsto un feedback dei volontari sulla propria attività, sia dal punto di vista della operatività che da quello del significato della esperienza.
9. Promozione e animazione della mediazione comunitaria	L'attività ha un alto valore in chiave di promozione dell'attivismo civico e di mobilitazione delle comunità.	Non vi è evidenza degli effetti conseguiti da queste iniziative in termini di cambiamento delle condizioni materiali e relazionali delle comunità interessate.

Come ci si poteva attendere, le attività di San Marcellino, pur non mancando di criticità, hanno una forte connessione con l'interesse generale. L'applicazione della metodologia ad altre esperienze potrà rendere visibili scarti e differenze che la metodologia stessa può consentire di cogliere.

3. Conclusioni

Dalla esperienza condotta possono essere tratte alcune considerazioni che, vista la natura del progetto, non possono essere vere e proprie conclusioni. Al riguardo, va tenuto conto, soprattutto, del fatto che il progetto mirava a fare un primo passo sulla strada della concretizzazione del principio, fissato nella legge di riforma del terzo settore, secondo cui una organizzazione è di terzo settore se svolge attività di interesse generale. Il compito è complesso e, come ricordato all'inizio, non è stato assolto dal legislatore. Tuttavia, è necessario iniziare a porsi il problema e a sperimentare strade per la sua soluzione. Entro questi limiti, cioè quelli di un primo passo, possono essere proposte le seguenti considerazioni.

Anzitutto si può mettere in rilievo che la metodologia messa a punto e sperimentata a San Marcellino consente di isolare le attività e di condurre su di esse una specifica analisi e valutazione in relazione all'interesse generale. Questa analisi prescinde – almeno sul piano metodologico – dalla natura e dal modo di essere della organizzazione che le ha promosse. Inoltre, essa si focalizza sull'attività in sé e non primariamente sui risultati (oggetto della prima parte del progetto di rendicontazione di San Marcellino), né su criteri tradizionali come quello della efficienza e quello della efficacia, che nulla dicono sulla natura dell'attività stessa.

Inoltre, la metodologia distingue nettamente le due fasi della analisi di conformità dell'attività ai requisiti relativi all'interesse generale e della valutazione della intensità della connessione di quella con questo. Ciò è particolarmente utile per tenere conto del fatto che, se molte (non tutte) delle attività delle organizzazioni di terzo settore sono di interesse generale, esse hanno comunque un diverso grado di connessione con questo. La metodologia, cioè, consente di produrre una visione del rapporto con l'interesse generale delle attività più analitica e articolata di quanto non avvenga usualmente.

Ancora, la metodologia si presta a essere utilizzata sia in fase preliminare che in fase conclusiva dell'attività ed è quindi passibile di una molteplicità di usi da parte di una pluralità di soggetti. Essa, in particolare, potrebbe risultare particolarmente utile nella definizione di bandi e nella valutazione di proposte progettuali di cui viene chiesto il sostegno; ma anche nell'analisi retrospettiva che una organizzazione compie sulle proprie attività e nella valutazione che stakeholder primari e comunità sono sempre più spesso chiamati a dare su tali attività.

La metodologia qui definita e sperimentata richiede la disponibilità di una certa quantità di informazioni che non è scontato avere a disposizione, proprio perché è focalizzata su aspetti delle attività che non sono tra quelli ritenuti standard. Se questo può rappresentare un ostacolo, nondimeno può essere di stimolo alle organizzazioni di terzo settore a produrre informazioni riguardanti il nucleo essenziale delle proprie attività.

Una ulteriore verifica di questi punti e del modo di gestire i problemi che ne derivano non può che essere affidata a ulteriori applicazioni di questa metodologia. Ciò consentirà anche di modificarla sulla base delle sue diverse modalità di utilizzo, restando fermi i suoi punti di partenza e il suo senso generale.

4. DATI E INFORMAZIONI ESSENZIALI

I SERVIZI ALLA PERSONA

L'accoglienza delle persone in condizione di senza dimora

LE AREE

Per perseguire le proprie finalità l'Opera di San Marcellino, attraverso l'omonima Associazione, si è dotata di diversi 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
- » Ambulatorio
- » Centro Diurno
- » Unità di strada

"L'Archivolto"

"Diurno"

"Il Pulmino"

ALLOGGIAMENTO

- » Accoglienza Notturna Maschile e Femminile
- » Comunità residenziali
- » Alloggi 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"

"Borse lavoro"

SPIRITUALITÀ, ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO

- » Centro Diurno
- » Attività Ricreative e Culturali
- » Laboratori di Musica, Poesia, Pittura e spazio Creativo
- » Soggiorni estivi
- » La "Messa di San Marcellino"

"La Svolta"

"Laboratori artistici"

"Rollieres (Alta Val di Susa - Torino)"

Chiesa di San Marcellino di Sottoripa

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

Area Centro di Ascolto

Il Centro di Ascolto è il fulcro sia delle attività legate all'urgenza, che degli interventi a lungo termine. Il lavoro che vi si svolge mira alla comprensione del disagio delle persone in condizione 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 aperto al pubblico per quattro mattine alla settimana, dalle 9 alle 12, per incontrare le persone che si rivolgono a San Marcellino 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.). L'incontro con l'operatore di riferimento ha cadenza settimanale, salvo che la situazione particolare richieda una frequenza diversa.

Un'equipe di cinque operatori specializzati (due psicologi, due educatori professionali e un assistente sociale) si occupa di effettuare i colloqui con gli utenti, mentre due volontari e un operatore svolgono 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 specializzati.

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

Ogni settimana si svolgono due riunioni di coordinamento interno dove gli operatori del Centro di Ascolto si incontrano con gli operatori delle varie strutture (accoglienze notturne, comunità, laboratori di educazione al lavoro, alloggi, ecc.). Inoltre, con la stessa frequenza, si tengono due riunioni di supervisione agli operatori, condotte da uno psicologo esterno. Ciò consente 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, svolge attività d'informazione, orientamento individuale e accompagnamento ai servizi pubblici, segretariato sociale, assegnazione di residenza anagrafica, delega gli interventi di assistenza ai bisogni primari attraverso la distribuzione di prodotti per l'igiene personale effettuata tramite il servizio "Diurno", ubicato a pochi metri di distanza. Inoltre, ricopre un ruolo di indirizzo verso le persone inserite nei percorsi di accoglienza, favorendo la partecipazione alle ulteriori iniziative organizzate da San Marcellino, 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.

La collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Genova è realizzata attraverso la partecipazione al Gruppo Tecnico Operativo, organo coordinato dagli uffici dell'Amministrazione Comunale e formato dai rappresentanti dei diversi soggetti che operano a favore delle persone in condizione di senza dimora sul territorio genovese. In questo modo è possibile collegare tra loro gli interventi dei singoli enti, 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 diversi servizi.

I dati relativi al lavoro svolto dal Centro di Ascolto nel periodo 2015-2019 sono riportati nella tabella che segue. Lo stabilizzarsi del numero dei contatti è conseguenza del lavoro individualizzato sopra descritto. Dal 2014, al fine di ridurre il numero di contatti a vantaggio del tempo da dedicare ai colloqui, chi richiede soltanto di fruire dei servizi del Centro Diurno vi è indirizzato direttamente senza essere registrato come contatto del Centro di Ascolto. Il calo del numero di persone nel 2019 rispetto al 2018 è dato principalmente dalla nostra rinuncia alla gestione del centro per l'emergenza invernale che consentiva di mettere in collegamento molti ospiti con il Centro di Ascolto. Questo trova conferma anche nel fatto che la flessione del numero di contatti non è proporzionale a quella del numero di persone. Va registrato anche che alcuni problemi amministrativi, indipendenti da noi, ci hanno costretto a ridurre il numero di sostegni all'ottenimento della residenza anagrafica. Resta, inoltre, da comprendere quanto possa aver influito anche l'attivazione del reddito di cittadinanza.

Centro di Ascolto	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	647	657	656	673	623
Contatti	14.262	11.918	11.057	12.429	11.833
Presenza media giornaliera	74	64	59	65	60
Giorni di apertura	193	186	189	191	196
Persone nuove	168	171	151	145	146

Area Pronta Accoglienza

PRONTA ACCOGLIENZA NOTTURNA “L'ARCHIVOLTO”

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

Offre 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 accompagnamento sociale.

La struttura è aperta ogni giorno dell'anno, con i seguenti orari: accoglienza dalle ore 19.30 alle 22.00; chiusura alle ore 7.30.

L'ospite ha la possibilità di pernottare per un massimo di 15+15 giorni e, trascorso un mese (15gg per le donne), può ritornare per altri 15+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 dallo Sportello di Accoglienza Caritas, dall'Asilo Notturno 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 2015 al 2019 le notti di accoglienza fornite dall'Archivolto sono state le seguenti:

Archivolto	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Notti	5.429	5.242	5.328	5.216	5.697
Persone	168	171	196	187	125
di cui donne	29	25	34	32	25

La diminuzione del numero di persone accolte nel 2019, e l'aumento delle notti, sono dovuti principalmente al cambiamento del periodo di permanenza all'Archivolto per gli ospiti di sesso maschile. La struttura, infatti, si è allineata alle indicazioni date all'interno del Patto di Sussidiarietà pertanto i giorni di accoglienza a disposizione sono passati da 15 a 15 + 15. Inoltre, lo stesso Servizio ha dovuto chiudere una delle stanze per un periodo di 2 settimane a causa di esigenze manutentive.

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, fornisce 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 e, quando possibile, il barbiere.

Attraverso questa attività è possibile entrare in contatto o mantenerlo, anche con coloro che non stanno ancora sviluppando un progetto di accompagnamento sociale.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone assistite e i contatti realizzati nel Centro Diurno sono stati i seguenti:

Diurno	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2018
Persone	429	442	463	508	481
Contatti	13.127	11.888	11.321	13.172	13.811
Presenza media giornaliera	72	63	65	71	74
Giorni di apertura	183	188	174	186	186

IL PULMINO

L'attività 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. Dal 2016 si è compreso che per cogliere questo obiettivo era necessaria una crescita di fiducia nella relazione con l'operatore e quindi 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. Parimenti si sono avviati interventi mirati diurni funzionali allo svolgimento di pratiche amministrative, al facilitare l'avvio di rapporti con il Centro di Ascolto o all'accompagnamento delle persone presso servizi territoriali.

Nel periodo dal 2015 al 2019 i contatti realizzati sono stati i seguenti:

Pulmino	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Contatti	1.100	1.030	1.000	900	800

Area Pronta Accoglienza

IL CROCICCHIO

Il Crocicchio è una accoglienza notturna maschile e femminile di secondo livello, con capienza di 23 posti letto (di cui massimo 6 posti per le donne). La struttura è aperta tutti i giorni durante l'anno, 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. Il periodo di permanenza è di tre mesi rinnovabile.

L'accoglienza è gestita ogni sera da due operatori. Il responsabile è affiancato da un'équipe di quattro operatori, che lo assistono alle funzioni di accoglienza, e partecipa alle riunioni settimanali di coordinamento con il Centro di Ascolto e gli altri responsabili delle strutture di accoglienza.

Fondamentale la presenza dei volontari che, divisi in turni, garantiscono la presenza di quattro/cinque di loro ogni giorno, di cui almeno tre trascorrono la notte nella struttura.

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 progetto 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 sviluppo del progetto personalizzato. In particolare, viene verificata la risposta 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 2015 al 2019 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite dal Crocicchio sono state le seguenti:

Crocicchio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	41	38	40	38	31
di cui donne	7	5	6	7	7
Notti	6.685	7.093	6.906	7.251	6.983
di cui donne	1.451	1.379	825	1.307	1.153

Il servizio di seconda accoglienza (Il Crocicchio) ha necessitato di permanenza più lunghi per alcuni ospiti diminuendo la possibilità di turn-over, questa è la ragione della diminuzione del numero di persone accolte nel 2019.

LA TRECCIA

La comunità per donne in condizione di senza dimora è ubicata nella zona di piazza Manin e ha una capacità ricettiva massima di quattro posti letto. La Treccia è stata attivata agli inizi dell'anno 2000; ma, a partire dal 2014, dopo un periodo di sperimentazione avviato nel 2013 e dopo l'apertura alle donne dell'accoglienza notturna il Crocicchio, è stata avviata la trasformazione della struttura da semplice accoglienza in Comunità sviluppando così un nuovo servizio fino ad allora assente nel territorio genovese. Sono 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.

Il Servizio è aperto tutto l'anno, nei giorni feriali dalle 18 alle 8 e tutto il giorno nei festivi. Nei giorni festivi un'ospite ha, a turno, la responsabilità di tenere la comunità aperta e un operatore garantisce sempre la propria reperibilità mentre, nei giorni feriali, è presente per garantire la continuità del percorso educativo delle ospiti. Le notti (feriali e festive) vedono la presenza in struttura di una volontaria. A partire dal 2017, dopo un periodo di sperimentazione protrattosi per tutto il 2016, è stata istituita l'apertura dei locali anche in un pomeriggio feriale a settimana 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 accompagnare le ospiti anche in momenti autorganizzati e/o di pura natura ludico-ricreativa funzionali anche alla crescita del senso di appartenenza alla struttura e al gruppo. Tutte le attività sono coordinate dal responsabile della struttura e gestite in collaborazione con un altro operatore.

Le persone accolte partecipano alla gestione della casa occupandosi delle pulizie, della stesura della lista spese e degli acquisti, 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. Questo è un momento centrale della vita comunitaria, dove le ospiti hanno la possibilità di confrontarsi anche rispetto a eventi significativi della sfera personale in relazione alla vita comunitaria.

Le persone ospitate in comunità continuano a essere seguite dal Centro di Ascolto, attraverso colloqui settimanali con l'operatore di riferimento e, nei casi in cui risulti necessario, dai servizi territoriali per la salute mentale o altri Servizi pertinenti.

Con la maggior parte delle ospiti si affrontano, oltre alle problematiche sopra menzionante, quelle inerenti alla dimensione dell'occupazione o del lavoro, favorendo l'inserimento in attività occupazionali o proponendo un'esperienza formativa nei laboratori di educazione al lavoro. L'uso del denaro, la gestione delle attività domestiche e la cura della propria persona, sono ambiti della vita che vengono affrontati in vista del successivo raggiungimento di condizioni di autonomia.

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 e la disponibilità a lasciarsi coinvolgere nella prospettiva del raggiungimento della massima autonomia possibile.

L'esperienza sviluppata in questi anni di funzionamento della Treccia come comunità ha portato San Marcellino a implementare il progetto superando il modello che vedeva separate le comunità maschili e femminili, pertanto si è avviato un processo di conversione del Ponte e del Boschetto in comunità miste. Durante il 2019 si sono avviati importanti lavori di ristrutturazione nei locali dell'ultimo piano di Via Della Crocetta 3, che consentiranno, nel 2020, l'avvio delle nuove esperienze di comunità miste e la chiusura della Treccia.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite dalla Treccia sono state le seguenti:

Treccia	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	4	3	5	5	5
Notti	1.429	1.098	1.213	1.026	1.043

COMUNITÀ IL BOSCHETTO

Il Boschetto è una comunità con capacità ricettiva massima di 9 posti letto. Vi sono inserite, per un periodo che varia secondo le esigenze, quelle persone per le quali il proprio progetto verso l'autonomia individuale prevede l'utilità di un'esperienza comunitaria.

È aperta, tutto l'anno, nei giorni feriali dalle 18 alle 8. Nei giorni festivi un ospite ha, a turno, la responsabilità di tenere la comunità aperta. Un operatore garantisce sempre la propria reperibilità mentre, nei giorni feriali, è presente per garantire la continuità del percorso educativo degli ospiti. Un volontario, a turno, è presente la notte. Un pomeriggio feriale alla settimana i locali sono aperti, 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...), Tale esperienza è utile per accompagnare gli ospiti anche in momenti autorganizzati e/o di pura natura ludico-ricreativa funzionali anche alla crescita del senso di appartenenza 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 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. Questo è un momento centrale della vita comunitaria, dove gli ospiti hanno la possibilità di confrontarsi anche rispetto a eventi significativi della sfera personale in relazione alla vita comunitaria.

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

La comunità del Boschetto ha rappresentato il laboratorio nel quale si è sviluppato il metodo d'intervento di accompagnamento sociale di San Marcellino. 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 nei Club Alcolologici Territoriali (C.A.T.) presenti sul territorio, quelle inerenti alla sfera dell'occupazione e del lavoro, favorendo l'inserimento in attività occupazionali o proponendo un'esperienza formativa nei laboratori di educazione al lavoro. Vengono spesso affrontate anche le questioni legate all'uso del denaro, alla gestione delle attività domestiche e alla cura della propria persona in vista dell'acquisizione di maggiori abilità necessarie a situazioni alloggiative autonome.

Oltre al colloquio settimanale con l'operatore del Centro d'Ascolto le persone ospitate sono seguite, quando risultato necessario, dai servizi territoriali per la salute mentale o da altri Servizi pertinenti.

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

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite dal Boschetto sono state le seguenti:

Boschetto	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	12	8	9	9	9
Notti	2.225	2.220	2.028	2.146	2.447

Come per la Treccia, l'esperienza sviluppata in questi anni ha portato San Marcellino a implementare il progetto superando il modello che vedeva separate le comunità maschili e femminili. Durante il 2019 si sono avviati importanti lavori di ristrutturazione nei locali dell'ultimo piano di Via Della Crocetta 3, che consentiranno, nel 2020, l'avvio delle nuove esperienze di comunità miste.

COMUNITÀ IL PONTE

Il Ponte è una comunità residenziale con una capacità ricettiva massima di 11 posti letto. Il turn-over delle persone all'interno della struttura è limitato (31 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 San Marcellino 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, per motivi di varia natura, non è percorribile o ancora percorribile, una soluzione alloggiativa autonoma.

La comunità è aperta, tutto l'anno, tutti i giorni 24 ore su 24. Agli ospiti è esplicitamente richiesta la presenza alla cena comune, il rientro la sera entro le ore 23 e la presenza a una riunione di programmazione settimanale, con il responsabile della comunità. Nei giorni della settimana si alternano nella presenza in comunità l'operatore responsabile, un altro operatore e un gruppo di volontari, a copertura di larghe fasce orarie nel corso della giornata. A partire dal 2014 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 il sostegno 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. La lunga permanenza consente un maggior tempo di monitoraggio e, quindi, la formulazione di percorsi d'accompagnamento adeguati.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite del Ponte sono state le seguenti:

Ponte	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	9	7	7	8	10
di cui donne					1
Notti	2.318	2.280	1.822	1.980	2.058
di cui donne					309

ALLOGGI ASSISTITI

Gli Alloggi Assistiti sono distribuiti in sette 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 supportati durante l'intero periodo dell'inserimento abitativo da un contatto costante con il responsabile degli Alloggi Assistiti 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 2015 al 2019 le persone ospitate e le notti di accoglienza fornite negli Alloggi Assistiti sono state le seguenti:

Alloggi assistiti	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	13	13	12	11	10
Notti	3.192	3.931	4.315	3.923	3.256

ACCOMPAGNAMENTO IN ALLOGGIO DI EDILIZIA PUBBLICA

A partire dal 2013, a seguito del positivo impegno del Comune di Genova nell'aumentare la disponibilità del numero di alloggi di edilizia pubblica assegnati a persone senza dimora, sono diminuite le presenze negli Alloggi Assistiti. Nel 2019 San Marcellino ha così continuato a garantire, attraverso i servizi del Centro di Ascolto, la prosecuzione del percorso di accompagnamento a un centinaio di persone in alloggio di edilizia pubblica.

Area Educazione al Lavoro

Il lavoro svolto da 75 anni a favore delle persone in povertà, dagli anni '80 in modo particolare a quelle in condizione di senza dimora, oltre alla conoscenza di esperienze maturate in Italia e all'estero e alle ricerche svolte direttamente sul campo, hanno convinto San Marcellino che 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, sulla fiducia e sulla valorizzazione delle disponibilità e abilità di ciascuno. È stato anche possibile verificare concretamente che, partendo dai contenuti emersi da una valida relazione operatore-utente, si possono raggiungere gli obiettivi di maggior autonomia in maniera più stabile ed efficace e che, soprattutto, all'interno di questo percorso, un passaggio cruciale è quello relativo alla dimensione occupazionale. Un'occupazione, l'accettazione dei vincoli che essa richiede, l'uso delle risorse economiche e l'autonomia che ne può derivare, sono senz'altro elementi significativi per il successo di un cammino individuale.

L'esperienza maturata negli anni ha messo in evidenza come gli interventi formativi da soli non consentono di superare le difficoltà di chi ha vissuto un'esperienza negativa consolidata da lunghi anni di vita vissuta spesso in isolamento e priva di regole.

Per queste ragioni San Marcellino ha realizzato i laboratori di educazione al lavoro, all'interno di un progetto di accompagnamento sociale, che consentono un avvicinamento a un'esperienza occupazionale in un contesto protetto dove le varie criticità e i momenti di crisi possano essere vissuti come occasione di crescita personale e non di fallimento.

LABORATORI DI EDUCAZIONE AL LAVORO

I Laboratori sono cinque: Lavanderia, Pulizie, Cambusa, Manutenzioni immobili, Cucina.

Lo scopo dei laboratori non è l'attività lavorativa, e la conseguente produzione, ma la simulazione di un lavoro organizzato. Gli utenti sono informati di operare all'interno di San Marcellino e, quindi, di trovarsi in una situazione protetta nella quale sono 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 ad acquisire o a riscoprire sono:

- la capacità di organizzare il proprio tempo attorno a un impegno quotidiano, rispettandone gli orari;
- la capacità di relazionarsi con i propri pari in un'attività strutturata, dove i compiti sono definiti e interdipendenti;
- la capacità di stare dentro una situazione gerarchicamente organizzata, riconoscendo e comprendendo la funzione dell'autorità del responsabile.

Il numero delle persone varia in funzione dell'andamento del progetto individuale di accompagnamento sociale.

L'inserimento in questo progetto prevede un sussidio in denaro. Questo consente, oltre al riconoscimento tangibile dello sforzo fatto, di avvicinare l'esperienza della simulazione a quella reale costituendo un'importante occasione di verifica nella gestione economica.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone inserite e le ore complessive di attività dei laboratori sono state le seguenti:

Laboratori	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	28	30	27	31	27
Ore	26.767	27.151	27.311	27.149	26.775

STAGE IN AZIENDE ESTERNE (BORSE LAVORO)

L'avvio a un'attività lavorativa esterna rappresenta un ulteriore passo verso la maggior autonomia possibile. A questo scopo si organizzano stage, presso aziende esterne, svolti nell'ambito dei percorsi individualizzati di accompagnamento sociale.

A fronte dell'impegno in questa esperienza, viene riconosciuta un'indennità di frequenza. Durante l'intera durata dello stage lavorativo il responsabile dell'Area resta 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 lei il significato.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone inserite e le ore complessive di attività delle Borse lavoro sono state le seguenti:

Laboratori	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	4	4	3	3	2
Ore	4.007	2.735	3.192	3.554	1.300

ACCOMPAGNAMENTO DOPO L'INSERIMENTO IN AZIENDA

Il lavoro svolto nelle due fasi di Laboratori e Borse lavoro può portare all'inserimento in Azienda. Anche dopo l'assunzione San Marcellino continua l'accompagnamento delle persone garantendo il miglior inserimento lavorativo possibile in forma stabile e qualificata attraverso colloqui che il responsabile dell'Area di Educazione al Lavoro effettua sistematicamente sia con il datore di lavoro che con la persona inserita.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone seguite in aziende esterne sono state le seguenti:

Accompagnamento in aziende esterne	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	6	6	4	4	3

Da questi dati e da quelli riportati nella tabella precedente emerge la sempre maggiore difficoltà da parte delle aziende a effettuare inserimenti, anche in borsa lavoro, in ragione del perdurare della crisi economica del Paese.

Area Animazione e Tempo Libero

L'Area Animazione si occupa delle esigenze che le persone accolte manifestano in termini di disponibilità di spazi dove coltivare i propri interessi o dove trascorrere il tempo libero. In risposta a tali bisogni, San Marcellino ha avviato, oltre all'attività ordinaria del Centro Diurno "La Svolta", una serie di azioni sia di tipo ricreativo che culturale.

LA SVOLTA

"La Svolta", nella sua sede di Via Gramsci, a pochi passi dall'Acquario di Genova, è un centro diurno pensato e organizzato come un circolo dove le persone possono accedere su invio del Centro di Ascolto. Oltre a essere un luogo di incontro è uno spazio dove ricevere e fare proposte per organizzare attività. Sono disponibili bar analcolico, biliardo, calcetto, televisione, computer, libri e riviste, giochi di società, ecc..

Il Centro è aperto nel pomeriggio, sei giorni su sette, dalle 15 alle 18. L'attività del centro è coordinata da un responsabile e vede la presenza di un buon numero di volontari. Una volta al mese viene organizzato un pranzo per coloro che vogliono partecipare.

Nel periodo dal 2015 al 2019 le persone accolte e i contatti del Centro sono stati i seguenti:

La Svolta	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Persone	186	199	161	171	164
Contatti	10.382	11.644	9.782	10.092	12.263

ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI

Si tratta di occasioni diverse organizzate durante tutto l'anno. Lo stile è sempre riconoscibile: sono attività fatte assieme da persone con maggiori o minori difficoltà (persone in condizione di senza dimora, volontari, operatori). Prevalentemente si organizzano gite, pranzi, cene, feste, visite a musei, ecc..

Alcune proposte sono ricorrenti ogni anno, come, per esempio, la festa di San Marcellino all'inizio di giugno e la festa di Natale.

LABORATORI ARTISTICI

Nati per rispondere a interessi manifestati dalle persone accolte, i laboratori artistici offrono spazi dove riconoscersi e riconoscere attraverso la narrazione di sé fatta attraverso varie forme di arte: poesia, pittura e musica. I partecipanti sono stati complessivamente trentacinque. Negli anni i laboratori si sono sempre più aperti alla città con concerti, mostre di pittura, reading di poesia utilizzando spazi pubblici, in diversi contesti. Esperienze che hanno evidenziato anche l'aspetto di luoghi di frontiera, ovvero spazi dove far incontrare realtà e persone diverse.

SOGGIORNI ESTIVI

Durante il mese di agosto si svolgono, dal 1988, turni di vacanza in montagna (attualmente due di dieci giorni ciascuno) presso la casa per vacanze dei Gesuiti sita a Rollières, in Alta Val di Susa. Nel 2019 hanno partecipato 126 persone, di cui 57 ospiti, la maggior parte già inseriti nelle strutture di San Marcellino e 69 volontari. L'esperienza di trascorrere una vacanza in gruppo rappresenta per ognuno un'occasione significativa di condivisione e contribuisce al rafforzamento della relazione di aiuto.

LA “MESSA” DI SAN MARCELLINO

La domenica mattina c'è la possibilità di trovarsi insieme per celebrare la Messa nell'antica chiesa di San Marcellino. Alla fine della funzione si festeggiano le persone che hanno compiuto gli anni durante la settimana e si consuma tutti insieme la colazione. Dall'inizio della storia di San Marcellino, questa ricorrenza domenicale è un momento molto importante, sia come proposta spirituale che come luogo di accoglienza e incontro.

L'accoglienza ai rifugiati attraverso i Corridoi Umanitari

Si tratta di uno dei modelli, a disposizione degli Stati Europei, per l'accoglienza di migranti che vivono una situazione di vulnerabilità particolare. Ne riportiamo a seguire una breve descrizione tratta dal sito del Ministero degli Esteri⁷.

Nati dalla collaborazione tra istituzioni - Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e Ministero dell'Interno - e società civile - Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio, Federazione delle Chiese Evangeliche e Tavola Valdese - i corridoi umanitari sono un programma di trasferimento e integrazione in Italia rivolto a migranti in condizione di particolare vulnerabilità: donne sole con bambini, vittime del traffico di essere umani, anziani, persone con disabilità o con patologie.

[...] La lista dei possibili beneficiari dei corridoi umanitari viene vagliata dal Ministero dell'Interno, previa individuazione e segnalazione dei casi più bisognosi di tutela da parte delle organizzazioni private. Il Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale effettua quindi i controlli necessari per la concessione dei visti d'ingresso. La Caritas Italiana, la Comunità di Sant'Egidio, la Federazione delle Chiese Evangeliche e la Tavola Valdese si occupano dell'accoglienza dei beneficiari al loro arrivo in Italia, garantendo alloggio e assistenza economica per il periodo di tempo necessario all'espletamento dell'iter della richiesta di protezione internazionale. I fondi per i corridoi umanitari provengono dall'8x1000 della Tavola Valdese, da donazioni private alle altre organizzazioni. Il sistema di accoglienza e di integrazione, che coinvolge organizzazioni di volontariato in quasi tutte le Regioni, è parte fondamentale del progetto.

Nel dicembre del 2018 l'Opera di San Marcellino, attraverso l'omonima Fondazione, ha avviato una collaborazione con la Diaconia Valdese per collaborare all'accoglienza di un nucleo familiare. Per far ciò ha messo a disposizione un immobile avuto in comodato gratuito da un'istituzione terza, e un'operatrice qualificata.

Dal novembre dello stesso anno una famiglia di profughi siriani, composta da cinque persone, è inserita nel progetto che prevede l'erogazione di un sussidio economico, da parte della Diaconia Valdese, all'interno di un programma volto all'integrazione e al raggiungimento dell'autonomia.

⁷) https://www.esteri.it/mae/it/politica_estera/temi_globali/diritti_umani/i-corridoi-umanitari.html

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

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
CENTRO DI ASCOLTO	Terzi	Piazza San Marcellino 1	-	Aperto al pubblico quattro giorni alla settimana dalle ore 9:00 alle ore 12:00

AREA PRONTA ACCOGLIENZA

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
L'ARCHIVOLTO	Fondazione San Marcellino	Vico della Neve 26r	16 posti letto	Accoglienza notturna d'urgenza
AMBULATORIO	Terzi	Piazza San Marcellino 1	-	Opera la domenica mattina
DIURNO	Fondazione San Marcellino	Vico San Marcellino 1r	-	Accoglienza diurna

AREA ALLOGGIAMENTO

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
LA TRECCIA	Altro ente dei Gesuiti	Via Crocetta 3	8 posti letto	Comunità femminile
IL CROCCICCHIO	Terzi	Piazza Bandiera 3A	23 posti letto	Accoglienza notturna
IL BOSCHETTO	Altro ente dei Gesuiti	Via Crocetta 3	9 posti letto	Comunità maschile
IL PONTE	Altro ente dei Gesuiti	Via Crocetta 3	11 posti letto	Comunità residenziale
ALLOGGI ASSISTITI	Fondazione San Marcellino	Piazza del Campo 4/2	3 posti letto	Residenza Sociale
ALLOGGI ASSISTITI	Fondazione San Marcellino	Piazza del Campo 4/1	3 posti letto	Residenza Sociale
ALLOGGI ASSISTITI	Altro ente dei Gesuiti	Via Crocetta 3 p.t.	1 posto letto	Residenza Sociale
ALLOGGI ASSISTITI	Terzi	Piazza Bandiera 3A	6 posti letto	Residenza Sociale

AREA EDUCAZIONE AL LAVORO

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
LAVANDERIA	Altro ente dei Gesuiti	Via Crocetta 3	-	Laboratorio educazione al lavoro
CAMBUSA	Terzi	Piazza Bandiera 3A	-	Laboratorio educazione al lavoro
CUCINA	Terzi	Piazza Bandiera 3A	-	Laboratorio educazione al lavoro
MANUTENZIONE	Fondazione San Marcellino	Via Ponte Calvi 2/4	-	Laboratorio educazione al lavoro
PULIZIE	Fondazione San Marcellino	Via Ponte Calvi 2/4	-	Laboratorio educazione al lavoro

AREA ANIMAZIONE

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
LA SVOLTA	Altro ente dei Gesuiti	Via Gramsci 29r	60 persone	Accoglienza diurna
ROLLIERES	Altro ente dei Gesuiti	Sauze di Cesana, Alta Val di Susa (TO)	74 posti	Casa vacanze

CORRIDOI UMANITARI

DENOMINAZIONE	PROPRIETÀ	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ RICETTIVA	CARATTERISTICHE
CORRIDOI UMANITARI	Terzi	Salita della Madonnetta	8 persone	Accoglienza migranti

I progetti in corso

“Contatti: attivazione di reti sociali per persone senza dimora” (Servizio Civile Nazionale)

Nel 2019, per il dodicesimo anno, San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha ottenuto l'approvazione da parte dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC) per la realizzazione del progetto “Contatti: attivazione di reti sociali per persone senza dimora”, presentato nel 2018 e finalizzato all'inserimento dei giovani, con età compresa tra i 18 e 28 anni. I due volontari in servizio civile hanno iniziato a gennaio 2020 a prestare la loro opera presso alcuni servizi di San Marcellino per un periodo di 12 mesi. 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, le competenze e le motivazioni dei giovani volontari. Le sedi in cui i volontari sono impegnati sono il centro “La Svolta”, il centro “Diurno” e le comunità “Il Ponte”, “Il Boschetto” e “La Treccia”.

“Interventi e servizi per le persone senza dimora o in condizione di povertà urbana estrema”, progetto presentato dall'associazione temporanea di scopo (Comune di Genova)

San Marcellino, attraverso Associazione e Fondazione, partecipa al progetto con durata ottobre 2018, dicembre 2019 per la realizzazione di un sistema complessivo di servizi per le persone senza dimora o che vivono in condizione di povertà urbana finanziato dal Comune di Genova. La tipologia dei servizi offerti con cui partecipa sono tre: 1) Prima accoglienza formata dalla Struttura Archivolto con 16 posti e il Crocicchio con 23 posti; 2) Accoglienza residenziale formata da Alloggi singoli per un totale di 8 posti; 3) Segretariato sociale attraverso il Centro di Ascolto con sportelli di ascolto, orientamento e accompagnamento per un totale di 24 ore alla settimana.

“Sostegno all'attività istituzionale” (Fondazione Compagnia di San Paolo)

Per l'anno 2019 San Marcellino, attraverso 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, riguardanti in particolare gli interventi sul fronte della risposta ai bisogni primari dell'accoglienza residenziale e diurna, e quelli relativi alla formazione degli operatori impegnati nel settore.

“Ridefinizione della strategia e rafforzamento dell'intervento a favore della povertà estrema femminile” (Fondazione Vismara)

A novembre 2019 si è concluso il progetto dedicato alla povertà estrema femminile finanziato dalla Fondazione Vismara che era iniziato a dicembre 2016. L'iniziativa ha adottato un approccio globale che ha ripensato la metodologia, la strumentazione e le dotazioni utilizzate nei confronti delle donne senza dimora. La durata complessiva è stata di 3 anni. La necessità di operare lungo questo arco di tempo è stata determinata da almeno tre fattori: a) il contenuto e l'impostazione del progetto: che ha richiesto un forte impegno 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, è stata scaglionata negli anni e ha richiesto un congruo periodo di tempo per entrare a regime; c) i necessari tempi di verifica: i risultati della nuova impostazione del settore femminile non sono emersi immediatamente ma sono stati verificati lungo un adeguato periodo di tempo e hanno richiesto aggiustamenti anche sostanziali nelle misure adottate. I servizi coinvolti sono stati: Il Pulmino, l'Archivolto, Il Centro di Ascolto, la Treccia, la Svolta e i Laboratori di Educazione al Lavoro.

“Lavoro e decoro”

San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha ottenuto da parte dei Rotary Club Genovesi e del Distretto 2032, per il periodo 2019/2020, un significativo contributo per le attività di educazione al lavoro per le persone in condizione di senza dimora. Quest'anno il progetto, ha anche visto la stesura di un Patto di Collaborazione Ordinario per la cura, la gestione e mantenimento dello stato di decoro di Piazza S. Marcellino, siglato da Associazione San Marcellino, Rotary Club e Municipio I Centro Est.

“Interni e mediazione tra carcere e comunità” (Fondazione Compagnia di San Paolo - Fondazione CaRiGe)

A dicembre 2018, attraverso il bando Libero Reload 2018, San Marcellino, partecipando con l'Associazione, ha ricevuto un contributo dalla Compagnia di San Paolo congiuntamente alla Fondazione Carige. Il progetto prevede la partecipazione dei seguenti partner: Università di Genova, Associazione di Mediazione Comunitaria, Coordinamento Ligure Donne Latinoamericane, Veneranda Compagnia di Misericordia e Fondazione San Marcellino. L'obiettivo del progetto è quello di proseguire e allargare l'esperienza di formazione e sensibilizzazione alla mediazione comunitaria e tra pari dei detenuti coinvolgendo la polizia penitenziaria e gli educatori. Il progetto è regolarmente iniziato nel maggio 2019 e coinvolge la Casa Circondariale di Genova – Marassi e la Casa di Reclusione di Chiavari.

“Cucino per me, cucino per gli altri” (Fondazione Cattolica Assicurazioni)

A febbraio 2019, San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha iniziato il progetto “Cucino per me, cucino per gli altri” con il contributo di Fondazione Cattolica Assicurazioni. Il progetto, coinvolgendo i Laboratori di Cucina e Cambusa, si inserisce nelle attività dell'Area Educazione al Lavoro. Con questa iniziativa si offre agli ospiti l'opportunità di cimentarsi in un percorso in grado di sviluppare autonomia, responsabilità e capacità di relazioni con l'ambiente esterno. Il progetto ha una durata di 18 mesi.

“Elaborazione e sperimentazione di una metodologia di rendicontazione di San Marcellino e valutazione della sua connessione con l'interesse generale” (Fondazione Cattolica Assicurazioni e Fondazione Carige)

San Marcellino, Associazione e Fondazione, in collaborazione Fondaca - Fondazione per la Cittadinanza Attiva - ha intrapreso, a fine giugno 2019, questo progetto sperimentale con l'obiettivo di definire una metodologia che evidenzii gli effetti del lavoro dell'Opera relativi a tutela dei diritti, cura dei beni comuni, emancipazione e autonomia dei soggetti in condizioni di debolezza cercando di valutare la connessione con gli interessi generali che discendono dai principi della nostra Costituzione.

“Centro diurno per persone senza dimora” (Curia Arcivescovile di Genova)

Il progetto è stato presentato da San Marcellino, attraverso l'Associazione, a novembre 2018 e la lettera con la conferma del contributo è datata gennaio 2019. Il contributo è stato utilizzato per il Centro Diurno che offre per 4 mattine alla settimana i seguenti servizi: lavanderia, guardaroba, taglio capelli e docce in spazi organizzati per garantire alla persona privacy e libertà di movimento e, infine, distribuzione di bevande calde. Le persone accolte, oltre ai servizi sopra descritti, hanno avuto la possibilità di avvicinarsi, grazie agli operatori sociali presenti, alle attività di orientamento e accompagnamento sociale dell'Opera.

“Consolidamento dell’offerta di servizi destinati all’accoglienza diurna di adulti senza dimora nel centro storico di Genova” (Intesa San Paolo s.p.a. – Fondo di beneficenza di Intesa San Paolo)

A ottobre 2019 San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha ricevuto il contributo dalla Banca Intesa San Paolo che è stato utilizzato per il Centro Diurno, in particolare per rafforzare i servizi di accoglienza diurna attraverso le seguenti azioni: miglioramento della qualità del servizio di accoglienza diurna, creazione di sinergia con il servizio dell'Unità di Strada “il Pulmino” nell'orario diurno al fine di accompagnare i soggetti con maggiori difficoltà al centro Diurno e, infine, consolidamento della struttura organizzativa, sia dal punto di vista dell'apporto di volontari, che da quello della presenza di operatori professionisti. La durata del progetto è di 6 mesi.

Presidio di ospitalità collettiva protetta “Il Crocicchio” (Fondazione Intesa San Paolo Onlus)

San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha ricevuto il contributo a dicembre 2019. Tale erogazione è stata utilizzata per la copertura dei costi di gestione e mantenimento della struttura denominata il Crocicchio. La struttura è aperta tutto l'anno e le persone (uomini e donne) possono usufruirne per 3 mesi rinnovabili in funzione della valutazione condivisa da parte degli operatori del loro percorso individuale.

5 per mille (annualità 2016 riferita ai redditi 2015)

L'importo del 5 per mille che San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha percepito, è stato indirizzato alle seguenti due attività: “Il Pulmino” e “Rollières” descritte nel Capitolo 4 rispettivamente nell'Area Pronta Accoglienza e nell'Area Animazione e Tempo Libero.

L'importo del 5 per mille percepita attraverso la Fondazione, invece, è stato utilizzato per contribuire alle attività che vengono svolte tramite le proprie risorse umane a beneficio dell'Associazione San Marcellino. Tali attività riguardano servizi gestionali e amministrativi funzionali alla realizzazione degli obiettivi nel campo dell'assistenza alle persone in condizione di senza dimora, come per esempio: Contabilità, Bilancio, Gestione Finanziaria, Gestione Fiscale e del Personale, Ricerca Fondi, Affari Legali e Statutari.

“Vicoli - da vincoli a veicoli – cultura e partecipazione al cuore di Genova” (Fondazione Compagnia di San Paolo)

San Marcellino, attraverso l'Associazione, è coinvolta come Partner in questo progetto. Nel centro storico di Genova operano da sempre molte organizzazioni dedicate all'integrazione, all'aggregazione, alla prevenzione del disagio, all'educazione e all'empowerment di comunità. L'obiettivo è quello di metterle in rete con gli operatori della cultura per creare una nuova comunità di pratica: sperimentare i metodi del coinvolgimento e della partecipazione e attivare un dispositivo sistematico di avvicinamento delle persone all'arte e alla cultura, di riappropriazione, consapevolezza e orgoglio del proprio patrimonio storico e urbano, e quindi in ultimo un'opportunità di rigenerazione urbana a base comunitaria, in cui sociale e culturale giochino con gli stessi obiettivi e per gli stessi risultati.

“Cooperatively TransMediate” (aCT)

Si tratta di un progetto Erasmus + della durata di 24 mesi composto da un partenariato tra Italia, Spagna e Portogallo. Capofila: UniGE – Disfor e Partner Nazionale San Marcellino attraverso l'Associazione. Ha come obiettivo generale promuovere e favorire la collaborazione reciproca tra studenti universitari, docenti, ricercatori e le organizzazioni dei settori coinvolti nel progetto (in particolare sociale, socioeducativo, sanitario e ambientale) al fine di sviluppare competenze e abilità interdisciplinari di mediazione comunitaria e tra pari che potranno supportare gli operatori e i professionisti attuali e futuri, aumentare il loro potenziale di occupabilità e lo sviluppo interpersonale e socio-educativo.

La certificazione del servizio

Dal 2005 l'Associazione ha ottenuto la “Certificazione del servizio” regolamentata dalla norma ISO/IEC 17065:2012 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 la sua attenzione sulle azioni che producono i risultati oggetto della certificazione (nel caso della nostra Associazione “la promozione della dignità della persona”). Assumono quindi rilevanza le attività svolte dagli operatori finalizzate a garantire che l'erogazione del servizio abbia determinate caratteristiche definite a priori e formalizzate in un documento chiamato “specifico tecnico”. 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.

Proposte culturali

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

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

1) Convegni e Seminari

26/11/2019 Presentazione del libro: "Lavoro nel sociale, cultura e partecipazione, l'esperienza di San Marcellino".

In occasione dell'inaugurazione del corso annuale "Operare con le persone senza dimora: un approfondimento sull'emarginazione urbana grave. Edizione 2019/20. Organizzato dalla Fondazione San Marcellino di Genova e dal Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova, in collaborazione con il Corso di Laurea in Servizio Sociale, Università di Bologna. Con: Maurizio Bergamaschi, Università di Bologna, curatore del libro e direttore scientifico del corso Juan Pablo Santi, curatore del libro, Andrea Mornioli, Forum Disuguaglianze Diversità di Roma e Cooperativa sociale Dedalus, Mario Paolini, musicoterapeuta, pedagogista, musicologo e docente del Corso, Luca Borzani, direttore di La Città – Giornale di società civile.

28/05/2019 Incontro pubblico: "Terzo Settore: agonia da progetto".

Con: Carola Carazzone, segretario Generale di Assifero, Alberto Anfossi, segretario Generale Compagnia di San Paolo, Paolo Foglizzo, redazione di Aggiornamenti Sociali, Maurizio Caviglia, segretario Generale Camera di Commercio di Genova.

18/04/2019 Seminario: "Rwanda 25 anni dopo. Una riflessione tra Africa ed Europa sul genocidio del 1994".

Organizzato da Università di Genova in collaborazione con Fondazione San Marcellino, Ibuka Italia e Europe Direct Genova. Con: Gaddo Flego, William Jourdan, Yvonne Ingabire Tangheroni e Pietro Veronese.

01/03/2019 Incontro pubblico: "Gioco d'azzardo e salute della comunità".

Organizzato dalla Fondazione San Marcellino di Genova e Associazione di Mediazione Comunitaria. Con: Michele Bino, consulente finanziario Finacobank; Carlo Brusco, già Presidente di Sezione della Corte di Cassazione; Giorgio Schiappacasse, psichiatra, psicoterapeuta, esperto in dipendenze.

25/01/2019 Giornata di studio: "Accompagnamento all'abitare, condizione di senza dimora e comunità".

Organizzata dalla Fondazione San Marcellino di Genova e dal Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova. Con: Maurizio Bergamaschi, Valeria Bracco, Mario Brambilla, José Alamo Candelaria, Danilo De Luise, Luca Feletti, Simone Leoncini, Pietro Maraldi, Mara Morelli, Federico Ribotti, Chiara Rodi e Maurizio Scala.

18/01/2019 Presentazione del libro "Mediazione comunitaria in ambito penitenziario. L'esperienza tra pari della Il casa di Reclusione di Milano-Bollate" (Editrice Zona).

Con Adriano Patti, Magistrato e giudice alla Corte di Cassazione; Isabel Fanlo Cortés, docente di sociologia del diritto, Dipartimento di Giurisprudenza, Università di Genova; Juan Pablo Santi, curatore del volume e coordinatore operativo del progetto di mediazione comunitaria e penitenziaria tra pari di Bollate.

2) Formazione

Corso di Formazione "Operare con le persone senza dimora. Un approfondimento sull'emarginazione urbana grave".

Il corso è promosso dalla Fondazione San Marcellino e dall'Università degli Studi di Genova, in collaborazione con il corso di laurea in Servizio Sociale, Scuola di Scienze Politiche, dell'Università di Bologna.

Corso di Formazione "Lavoro sociale e condizione di senza dimora".

Il corso, composto da cinque incontri, è stato offerto agli operatori dell'Associazione Massoero 2000. La mancanza di un'abitazione o il vivere in un alloggio inadeguato, pur essendo oggi il punto principale della categoria definitoria in uso, non è per nulla sufficiente alla comprensione della complessità che la condizione di senza dimora porta con sé. Lavorare per il superamento di questa condizione e il miglioramento della qualità della vita, richiede delicatezza, gradualità e consapevolezza del limite per tutte le parti in causa.

Corso di perfezionamento universitario "Mediazione comunitaria in ambiti sociali complessi".

Finalità del Corso di Perfezionamento è stata preparare differenti figure professionali nella gestione di situazioni complesse con particolare riferimento alle dimensioni linguistico-culturali e ad ambiti sociali sensibili quali salute, accoglienza di persone di origine non italiana, giustizia e servizi alla persona, applicando l'approccio e gli strumenti tipici della mediazione comunitaria. L'obiettivo è stato diffondere un sapere della cultura della mediazione orientato a valorizzare la delicata questione del rapporto operatore/persona da accogliere ("utente") e delle relazioni all'interno delle équipe, delle istituzioni o delle reti che erogano i servizi.

3) Pubblicazioni

Bergamaschi M., De Luise D. e Santi J.P., (a cura di) Lavoro nel sociale, cultura e partecipazione, l'esperienza di San Marcellino, FrancoAngeli, Milano, 2019.

4) Mediazione Comunitaria

Una delle attività svolte da San Marcellino, in convenzione con l'Ateneo genovese, è focalizzata alla diffusione dell'approccio culturale della mediazione e, in particolare, della mediazione comunitaria. All'interno di tale macroarea si sviluppano sia attività culturali sia formative e di ricerca.

Nel corso del 2019 è proseguita la collaborazione con la Rete di Mediazione degli operatori, pubblici e privati, dell'Azienda Servizi alla Persona del Comune di Cesena, coordinando, insieme a tale ente e all'Università di Genova, un progetto di formazione di base alla mediazione comunitaria per tutte le ACER (Azienda Casa Emilia Romagna) della regione.

Inoltre, è proseguita la collaborazione con l'Associazione Amici di Ponte Carrega per progettazioni e consulenze specifiche.

Ha contribuito alla progettazione di una proposta progettuale europea sulla linea Europe for citizens che, seppur non finanziata, è stata valutata molto positivamente.

Sempre insieme all'Università di Genova, San Marcellino ha partecipato all'ideazione e realizzazione del corso di formazione rivolto a un gruppo del personale dell'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova dal titolo "Lingue, traduzioni e mediazione in ambito sanitario".

San Marcellino, attraverso la Fondazione, è socia dell'Associazione di Mediazione Comunitaria, che ha contribuito a fondare nel 2013.

5) Networking

L'opera di San Marcellino sviluppa collegamenti con altri soggetti, allo scopo di ampliare le proprie vedute e migliorare il livello degli interventi. Di seguito le collaborazioni del 2019.

Università di Genova

Convenzione di Ateneo e Accordi attuativi con il Dipartimento di Scienze della Formazione.

Instituto de Mediación de México

Sostegno al XV Congresso Mondiale, Hermosillo, Sonora, Messico.

Patronato Para la Reincorporación Social Hermosillo

Formazione: all'interno del Carcere Centro para la Reincorporación Social 1 di Hermosillo.

Sentitnobis (Società di consulenti formatori in mediazione)

Formazione e supervisione: attività in Messico e a Genova.

Universidad Autónoma Metropolitana de Ciudad de México Iztapalapa

Formazioni sia in Messico che a Genova.

Universidad Intercultural Veracruzana de las Grandes Montañas

Formazione a Genova.

Centro Internacional de Estudio Sobre la Democracia y la Paz Social C.I.E.D.E.P.A.S.

Formazioni e attività a Genova.

Universidad de Playa Ancha (Valparaíso, Chile)

Promozione di un corso in Mediazione Comunitaria e un capitolo ics.

Universidad Autónoma de Madrid

Formazione, supervisione, consulenze a Genova.

Universidad Complutense de Madrid

Formazione, supervisione, consulenze a Madrid e partecipazione in partenariato a un progetto Europeo capofila Unige.

Universidad Nacional Pedagógica de Oaxaca

Formazione a Oaxaca.

Jesuit Social Network

Federazione che riunisce le attività di solidarietà sociale nate dall'opera dei gesuiti o da laici a loro collegati, in Italia.

Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (FIOPSD)

Raduna le principali realtà italiane, private e pubbliche, operanti nello stesso ambito di intervento.

Enti Locali

Pur incontrando maggiori difficoltà nella condivisione dei valori di fondo, l'Opera ha continuato la collaborazione con il Comune di Genova e la Regione Liguria, partecipando attivamente, insieme con altre realtà che sul territorio operano nello stesso ambito, alla progettazione degli interventi rivolti alla popolazione in grave disagio.

Corso di Laurea in Servizio Sociale, Università di Bologna

Formazione (corso Operare con le persone senza dimora) e confronto sulle problematiche legate alla condizione di senza dimora, ricerche e pubblicazioni.

Fundación San Martín de Porres

Formazione (corso Operare con le persone senza dimora) e confronto sulle problematiche legate alla condizione di senza dimora.

Fundación Arrels

Formazione (corso Operare con le persone senza dimora) e confronto sulle problematiche legate alla condizione di senza dimora.

5. CHI REALIZZA TUTTO QUESTO

1. Il personale

Per assicurare continuità agli interventi e mantenere qualitativamente adeguato il livello di servizio, l'Associazione e la Fondazione si avvalgono di un organico che, fotografato al 31/12/2019, risulta formato da un totale di 32 persone, 27 in carico all'Associazione e 5 alla Fondazione. Riferendosi al totale di 32 unità, si rileva che 19 unità sono a tempo parziale (15 di Associazione e 4 di Fondazione), 3 a tempo determinato (2 di Associazione e 1 di Fondazione) e 5 consulenti. Il numero totale di lavoratori espresso in "unità equivalenti a tempo pieno" è stato pari a 20. Il contratto Collettivo Nazionale di riferimento è UNEBA.

2. I volontari

I volontari attivi a San Marcellino si articolano in due categorie. La prima è costituita da coloro che operano nelle strutture interne, 273 persone al 31/12/2019, e con un impegno medio per volontario di oltre due ore alla settimana (più di 100 ore/anno pro-capite); il loro intervento è distribuito pressoché in tutte le attività dell'Opera. La seconda categoria è formata da coloro che operano in tre mense parrocchiali cittadine a cui San Marcellino 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 circa 270 persone al 31/12/2019, pur operando a beneficio dell'utenza dell'Opera, non è inserito nel registro dei volontari.

Lo sviluppo diffuso del volontariato a San Marcellino rappresenta, innanzi tutto, uno strumento di interesse e partecipazione attiva da parte dei genovesi per la costruzione di una società più giusta. 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.

Al volontario, quindi, non si guarda solo e primariamente come risorsa per l'erogazione di servizi in sostituzione di personale stipendiato, ma come una persona che, a fianco degli operatori, costituisce e offre un'occasione di relazione: "è la relazione nelle sue componenti empatiche ed emotive che costituisce il surplus che consente di andare oltre all'assistenza. La specificità del volontariato, all'interno di strutture che hanno la peculiarità di operare con persone senza dimora, la sua valenza relazionale sta quindi nella disponibilità a farsi contaminare dall'altro." (Castrignanò, M., "Conclusioni", in San Marcellino: Volontariato e lavoro sociale, a cura di Bergamaschi, M. e De Luise, D., Franco Angeli, Milano, 2017, pag. 162.)

San Marcellino non si avvale della valorizzazione economica del volontariato.

Ai volontari e in generale a tutti i sostenitori a vario titolo dell'Opera, per un totale di circa 5.000 indirizzi, è inviato il periodico trimestrale "Amici di San Marcellino" che aggiorna sullo sviluppo delle attività.

6. DATI ECONOMICI

Una visione d'insieme

L'Opera San Marcellino mette a disposizione della città un patrimonio di 31 unità immobiliari, dedicato in varie forme ai servizi, pari a un valore catastale complessivo, di circa 1.171.977,03 euro e, nel 2019, ha realizzato servizi e attività per un costo complessivo di 1.425.345,41 euro. Nello schema a seguire riportiamo una sintetica ripartizione dei costi e dei contributi ricevuti.

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Servizi alla persona	1.362.952,36
Proposte culturali	62.393,05
TOTALE ONERI	1.425.345,41
Avanzo di esercizio	9.164,39
TOTALE A PAREGGIO	1.434.509,80

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	437.394,98
Altri pubblici	5.764,16
Contributi da Persone fisiche	331.901,24
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc.	476.343,41
5 per mille	76.512,90
Altri proventi	106.593,11
TOTALE PROVENTI	1.434.509,80

Unità immobiliari destinate, in varie forme, ai servizi: 31

L'Associazione San MarcellinoBilancio⁸

Gli oneri sostenuti e i contributi ricevuti dall'Associazione nell'esercizio 2019, riclassificati dal rendiconto della gestione per destinazione alle aree di attività, sono stati i seguenti:

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Centro di ascolto	161.242,97
Pronta accoglienza	190.171,57
Alloggiamento	400.497,95
Educazione al lavoro	294.619,39
Animazione	81.068,94
Ristrutturazioni	55.583,78
Formazione	43.032,02
TOTALE ONERI	1.226.216,62
Avanzo di esercizio	2.200,03
TOTALE A PAREGGIO	1.228.416,65

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	432.660,98
Altri pubblici	5.764,16
Contributi da Persone fisiche	323.451,24
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc. <i>di cui Compagnia di San Paolo 160.000,00</i>	410.225,76
5 per mille	9.441,97
Altri proventi	46.872,54
TOTALE PROVENTI	1.228.416,65

⁸) Il bilancio completo dell'Associazione San Marcellino è consultabile al link: <https://www.sanmarcellino.it/wp-content/uploads/ASSOCIAZIONE-SM-Bilancio-e-Nota-integrativa2019.pdf>

La Fondazione San MarcellinoBilancio⁹

Gli oneri sostenuti e i contributi ricevuti dalla Fondazione nell'esercizio 2019, riclassificati dal rendiconto della gestione per destinazione alle aree di attività, sono stati i seguenti:

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Servizi da terzi	46.138,57
Personale	132.534,60
Altri oneri	10.204,62
Imposte	10.251,00
TOTALE ONERI	199.128,79
Avanzo di esercizio	6.964,36
TOTALE A PAREGGIO	206.093,15

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	4.734,00
Contributi da Persone fisiche	8.450,00
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc.	66.117,65
5 per mille	67.070,93
Altri proventi <i>di cui da Affitti Attivi 50.952,11</i>	59.720,57
TOTALE PROVENTI	206.093,15

⁹ Il bilancio completo dell'Associazione San Marcellino è consultabile al link: <https://www.sanmarcellino.it/wp-content/uploads/FONDAZIONE-SM-Bilancio-e-Nota-integrativa2019.pdf>

7. RINGRAZIAMENTI

Tutte le attività che abbiamo descritto nelle pagine precedenti non si sarebbero potute realizzare senza l'aiuto fondamentale di un numero grande e eterogeneo di persone, enti e aziende cui abbiamo ritenuto giusto riservare l'ultimo capitolo della nostra rendicontazione del 2019.

In primo luogo dobbiamo ringraziare gli operatori, che con professionalità e impegno hanno svolto la loro attività, e i numerosi volontari che hanno apportato la ricchezza insostituibile della loro presenza con generosità ed entusiasmo.

Ringraziamo:

Fondazione Compagnia di San Paolo,
Fondazione Cattolica Assicurazioni,
Fondazione Carige,
Fondaca,
Fondazione Vismara,
Fondazione Palazzo Ducale,
La Diaconia Valdese,
Camera di Commercio di Genova,
Università di Genova,
Università di Bologna,
Rotary Distretto 2032 e Club Golfo di Genova unitamente ad altri Rotary Club genovesi,
Comune di Genova,
Municipio I Centro Est,
Curia Arcivescovile di Genova,
Ospedale Evangelico Internazionale di Genova.

Ringraziamo tutti i professionisti che con grande competenza e generosità hanno prestato pro bono la propria opera di avvocati, ingegneri, architetti e commercialisti.

Grazie alle aziende e alle cooperative che ci hanno proposto borse lavoro, alle realtà sociali genovesi dell'ATS di cui facciamo parte e alle altre con cui collaboriamo, alle ditte fornitrici che ci hanno donato materiali o ci hanno offerto sconti e promozioni particolari e a coloro che ci hanno scelto come destinatari del proprio 5 per mille.

Grazie ai docenti dell'Università di Genova, di Bologna e delle altre università italiane e internazionali che collaborano con noi stimolandoci e arricchendo con le loro competenze i nostri servizi, le nostre ricerche e pubblicazioni unitamente alle iniziative di mediazione comunitaria, di divulgazione e sensibilizzazione che proponiamo.

Siamo consapevoli che l'elenco dei nomi di tutti coloro che ci aiutano e ci sostengono sarebbe lunghissimo e rischierebbe di non essere esaustivo, per questo, in generale, sentiamo e vogliamo esprimere qui forte gratitudine verso tutti coloro che hanno donato del tempo, delle ricchezze e delle competenze.

A tutti questi donatori, a volte quasi sconosciuti, che rendono possibile la vita e la vivacità di San Marcellino va il ringraziamento davvero sentito nostro e di tutti i nostri ospiti.



Rendicontazione 2019



Via al Ponte Calvi, 2/4 - 16124 Genova
Tel. 010/2470229 - Fax 010/2467786
segreteria@sanmarcellino.it
www.sanmarcellino.it