OPERA SOCIALE SAN MARCELLINO
RENDICONTAZIONE
2020

san marcellino

www.sanmarcellino.it

© Opera Sociale San Marcellino
Rendicontazione 2020
Finito di stampare Ottobre 2021

INDICE

Pagina

PRESENTAZIONE 3

1. SAN MARCELLINO NEL 2020 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

INDICE

Pagina

3. LA RIORGANIZZAZIONE DOVUTA ALLA PANDEMIA **17**
3.1. Misure adottate per far fronte alla malattia da Covid-19

4. DATI E INFORMAZIONI ESSENZIALI **20**
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 **40**
5.1. Il personale
5.2. I volontari

6. DATI ECONOMICI **41**
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 **44**

PRESENTAZIONE

La presente rendicontazione, relativa al 2020, risulta condizionata dall'impatto che la pandemia ha avuto anche sulla nostra Opera rendendo difficile il lavoro di comparazione con quella dell'anno precedente[1] . Chi segue il nostro lavoro ricorderà che l'anno passato presentammo una rendicontazione totalmente rinnovata che utilizzava un nuovo modello, realizzato con Fondazione per la Cittadinanza Attiva (FONDACA) di Roma[2], che comprendeva anche la valutazione delle attività di interesse generale. In questa edizione tale valutazione non è stata ripetuta, rimanendo valida quella già effettuata e non essendo state avviate nuove attività.

Naturalmente dedicheremo un capitolo, il terzo, per rendere conto anche di come abbiamo riorganizzato i servizi e le attività correlate in funzione della prevenzione della malattia da Covid-19.

Il nuovo modello di rendicontazione non prende in considerazione solamente le attività dell'Associazione San Marcellino, ma quelle di tutta San Marcellino Opera Sociale dei Gesuiti a Genova, che si compone di:

- una Fondazione[3] 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 Associazione[4], 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.

L'anno scorso scrivemmo questa rendicontazione in piena pandemia, il futuro sembrava molto incerto e avevamo appena superato la fase più dura di riorganizzazione. Oggi la pandemia è ancora in corso, ma l'esperienza fatta ci rende maggiormente speranzosi. Le misure che abbiamo messo in campo e i nuovi vaccini ci consentono un maggior spazio di manovra, pur senza allentare le necessarie attenzioni, e abbiamo imparato un poco più a muoverci in questa nuova realtà.

Nel capitolo due, a cura di FONDACA, si trova il cuore di questa rendicontazione, mentre il capitolo uno, contestualizza il quadro normativo e non presenta significativi cambiamenti.

La descrizione quantitativa delle attività trova spazio nel capitolo quattro, comprensiva del lavoro di tutta l'Opera di San Marcellino: i servizi alle persone in condizione di senza dimora, quello 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.

Nel capitolo cinque ci dedicheremo al lavoro di chi rende possibile tutto questo, volontari e operatori, mentre nel capitolo sei descriveremo gli aspetti economici con, come l'anno passato, un paragrafo sull'economia complessiva dell'Opera per scomporla, uno sull'Associazione e uno sulla Fondazione. Per noi, infatti, è di estrema importanza rendere conto dei bilanci delle singole realtà che ci consentono di interagire amministrativamente con la normativa dello Stato.

Non potremmo realizzare tutto questo senza il contributo e l'aiuto di molte persone e istituzioni, per questo, come sempre, vogliamo 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.

Per descrivere l'esperienza di San Marcellino durante la pandemia, iniziando da questa presentazione, attingeremo al capitolo di un libro, in corso di pubblicazione, che tratta del lavoro con le persone in condizione di senza dimora in occasione della ventesima edizione del corso "Operare con le persone senza dimora. Un approfondimento sull'emarginazione urbana grave" che speriamo poter avviare in presenza nell'autunno del 2021. Questa pandemia è stata ed è, indubbiamente, una grande tragedia che ha dato un duro colpo anche alle nostre attività, ma abbiamo cercato e stiamo cercando di trasformarla in un'occasione di crescita personale e collettiva.

> L'esperienza della nostra Opera, non dimostra che abbiamo bisogno di più San Marcellino, ma di più Pubblico. Noi, finanziati principalmente da risorse di privati, abbiamo il dovere e il diritto di sostenere le Istituzioni Pubbliche, stimolarle in un confronto anche acceso, se necessario, partecipare servendo ai confini, produrre cultura della partecipazione, ma non dovremmo mai sostituirci alla loro funzione. Riguardo ai nostri servizi, nutriamo la speranza che, con questa esperienza, possano ancor più crescere in umanità, migliorare nell'ottimizzazione dei mezzi aumentando l'efficacia, anche a discapito dell'efficienza, ma soprattutto mettere a frutto l'ulteriore scoperta delle capacità e delle risorse che le persone accolte in questo periodo, i volontari e gli operatori hanno dimostrato di avere. Solo così domani sarà un giorno migliore di questi[5].

1) https://www.sanmarcellino.it/wp-content/uploads/SANM-Rendic19-web.pdf
2) https://www.fondaca.org/index.php/it/
3) Fondazione San Marcellino ONLUS: https://www.sanmarcellino.it/fondazione-san-marcellino/
4) Associazione San Marcellino ONLUS: https://www.sanmarcellino.it/associazione-san-marcellino/
5) De Luise, D., "Della malattia da Covid-19 e San Marcellino" in Bergamaschi, M. e De Luise, D., *Operare con le persone senza dimora. Un'approfondimento sull'emarginazione urbana grave*. FrancoAngeli, Milano, in corso di stampa.

1. SAN MARCELLINO NEL 2020 IN SINTESI

L'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 è stata anche, e particolarmente nel 2020, l'oggetto dello sforzo di San Marcellino opera sociale dei gesuiti a Genova.

Il contesto nel quale ha operato è stato particolarmente difficile a causa della pandemia, delle riorganizzazioni e delle preoccupazioni conseguenti sia dal punto di vista sanitario, che logistico ed economico. Tutto questo si è aggiunto alla già difficile situazione economica del Paese e alle 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 ha richiesto tutto lo sforzo dei nostri donatori privati, dei nostri volontari, degli opsiti e degli operatori.

I conseguenti limiti alla piena capienza dei servizi, al contatto fisico, all'incertezza per il futuro (salute, risorse umane e economiche) non hanno però impedito a San Marcellino di svolgere il proprio servizio con la serietà e la determinazione di sempre. Questa rendicontazione lo testimonia, riteniamo, nei contenuti e nella sua stessa stesura, non accantonata nonostante la mole di lavoro ulteriore che la malattia da Covid-19 ha portato con sé.

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, per la maggior parte nella modalità a distanza, 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, dell'ecologia 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:

- "Operare con le persone senza dimora", corso annuale 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 diciannovesima edizione (2019/2020), Dopo aver convertito quest'ultima nella modalità a distanza. Vista l'impossibilità di tenere in presenza la ventesima, è stato deciso di rimandare la stessa all'anno accademico successivo.

Il ciclo specifico di formazione dedicato ai volontari, che normalmente segue l'anno sociale e che ha visto una importante partecipazione, non è stato riproposto a causa della pandemia e della conseguente impossibilità a tenere gli incontri in presenza.

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 D'INTERVENTO

Nello svolgimento di tutte le sue azioni di accompagnamento sociale delle persone accolte, San Marcellino adotta una metodologia relazionale 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, costituita di relazioni con i suoi simili e con l'ambiente, 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 e soggettività 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

Nonostante l'impatto che la pandemia ha avuto su ognuno di noi e sulle attività di San Marcellino, nel 2020 l'Opera ha mantenuto 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, sforzandosi di trovare nuove modalità rispondenti alle esigenze preventive della Malattia da Covid-19. È riuscita a mantenere la frequenza degli interventi notturni e diurni utilizzando convenzioni con Hotel e il lavoro a distanza, pur sospendendo per qualche mese i servizi del "Diurno", de "La Svolta" e dell'unità di strada "Il Pulmino".

San Marcellino, nonostante e a causa della pandemia, 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 e garantire la sopravvivenza degli stessi durante e dopo l'epidemia, ma anche di instaurare relazioni sempre più strette con la cittadinanza, ogni giorno più essenziali e necessarie per diffondere una cultura di attenzione nei confronti dei più deboli, soprattutto in un tempo così difficile. Per questo si sono intensificati gli aggiornamenti dello stato dei servizi sui social-media e la condivisione di numerosi momenti della vita quotidiana.

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, chiedendo all'Assessorato competente particolare attenzione al tema. La speranza è che nel 2021 questa richiesta venga raccolta.

La particolare situazione data dall'epidemia non ha diminuito l'attenzione al rapporto con la città, che ha visto un'implementazione degli sforzi anche nel 2020, attraverso l'organizzazione di incontri on-line, 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.).

2. RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI (a cura di FONDACA)

INTRODUZIONE

Per il secondo anno questa rendicontazione contiene una parte dedicata agli effetti delle attività di San Marcellino. La metodologia utilizzata è stata messa a punto nel 2019-20 da Fondaca nel quadro della sua ricerca sulle forme innovative di rendicontazione sociale. Al centro di questa metodologia c'è la scelta di concentrarsi sugli effetti più che sulle azioni o i prodotti della organizzazione. Questi effetti possono essere diretti (come nel caso del recupero di autonomia delle persone in condizione di senza dimora) o indiretti (come nel caso degli esiti dei processi di formazione alla mediazione comunitaria in termini di impegno civico o professionale).

La messa a punto della metodologia ha comportato diverse operazioni, documentate nella Relazione 2019 della organizzazione, a cui si rimanda per una visione d'insieme. Qui è necessario richiamare che alla base della metodologia stessa c'è una definizione della identità operativa di San Marcellino, alla quale ci si è riferiti per definire quattro dimensioni della responsabilità sociale della organizzazione:

- **Inclusione**, che ricomprende gli effetti di inclusione sociale e di autonomia delle persone a cui le attività di San Marcellino hanno dato luogo;
- **Coesione**, che ricomprende i risultati in termini di coinvolgimento e mobilitazione delle comunità territoriali in chiave di mediazione comunitaria;
- **Tutela dei diritti**, che ricomprende gli effetti di tutela dei diritti costituzionali dei cittadini coinvolti nelle attività di San Marcellino;
- **Governance sussidiaria**, che ricomprende i cambiamenti nelle politiche pubbliche e di interesse generale, realizzati per iniziativa o con il concorso della organizzazione.

A partire dalla definizione di queste dimensioni per ognuna di esse sono stati identificati fattori, 23 in tutto, che le articolano e le rendono concrete, cioè passibili di osservazione e di raccolta di informazioni. Nella tabella che segue sono indicati questi fattori, ai quali sono stati associati oggetti da osservare e indicatori di tipo quantitativo, qualitativo o narrativo (quasi 90 in totale).

Dimensioni	Fattori
Inclusione	1. Acquisizione della residenza e del domicilio 2. Pratica dei diritti civili 3. Pratica dei diritti politici 4. Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali 5. Sviluppo di percorsi di autonomia 6. Riconoscimento della persona
Coesione	7. Mobilitazione della cittadinanza 8. Rafforzamento ed estensione della cultura e delle pratiche di mediazione comunitaria 9. Coinvolgimento della comunità 10. Coinvolgimento delle istituzioni 11. Coinvolgimento di soggetti privati 12. Miglioramento della qualità urbana
Tutela di diritti	13. Alla salute 14. Alla fornitura di beni di prima necessità 15. Al lavoro 16. Alla sicurezza 17. All'accoglienza abitativa 18. All'assistenza sociale
Governance sussidiaria	19. Ridefinizione di politiche pubbliche 20. Cambiamenti dei modelli professionali degli operatori pubblici 21. Sviluppo di forme sussidiarie di tutela 22. Azioni civiche di valorizzazione ed efficientamento del servizio pubblico 23. Contributo all'innovazione

2.

Come avvenuto lo scorso anno, i dati e le informazioni relativi agli indicatori sono stati raccolti utilizzando una varietà di fonti: database e registri del lavoro di San Marcellino, altra documentazione della organizzazione, informazioni detenute dai responsabili di servizi e progetti, rassegne stampa e media report. Nel caso dei corsi di formazione erogati in parte assieme all'Università di Genova è stato somministrato un questionario ad hoc ai partecipanti per conoscere i seguiti della loro frequenza dei corsi. A tali fonti quest'anno si sono aggiunte le relazioni su tre focus group che hanno coinvolto un campione di 19 persone prese in carico da San Marcellino, consentendo di includere nella rendicontazione la fondamentale voce delle persone coinvolte nei servizi della organizzazione.

L'uso di questa metodologia consente di offrire ai partner, agli interlocutori e più in generale alle comunità di riferimento non solo un rapporto sulle attività, ma una rappresentazione dello specifico contributo di San Marcellino al benessere dell'ambiente in cui opera in termini sociali, culturali ed economici.

Nelle pagine che seguono vengono illustrati i principali risultati che sono stati conseguiti da San Marcellino nel corso del 2020, accompagnati da riferimenti all'anno precedente, tratti dalla rendicontazione 2019, mentre alcune informazioni prendono in considerazione l'ultimo quadriennio. In linea di principio, questa operazione di confronto serve a misurare gli avanzamenti e le criticità che l'organizzazione ha conosciuto nel corso dell'anno rispetto a quello precedente, nel quadro dell'esercizio del dovere di "rendere conto". Al proposito, è tuttavia necessario considerare due circostanze. La prima è che – come illustrato in un'altra parte di questo documento – l'emergenza Covid-19 ha interrotto il corso delle ordinarie attività dell'organizzazione e imposto sostanziali mutamenti nella sua condotta, rendendo impossibili attività consuete e imponendo l'adozione di nuovi corsi di azione. Tutto ciò, naturalmente, ha inciso anche sugli effetti conseguiti dall'organizzazione.

L'altra circostanza da non dimenticare è che gli effetti della presenza di San Marcellino nel suo ambiente operativo non si manifestano necessariamente con una cadenza annuale, avendo spesso tempi medi o lunghi per manifestarsi. La divisione della rendicontazione per anni, che è utilizzata correntemente in modo generalizzato, può non essere pienamente coerente con la "logica degli effetti" che è invece al centro di questa parte della relazione. Queste due circostanze non diminuiscono il valore di quanto presentato qui, ma ne chiariscono doverosamente la portata.

Va ricordato infine che San Marcellino utilizza un'accezione ristretta del concetto di "presa in carico". Questa non si limita, infatti, alla semplice apertura di una "cartella", che segna il possibile inizio di un rapporto di conoscenza, ma si riferisce a una relazione volta a condividere maggiormente la propria storia e a discutere di un progetto di cambiamento. Ne consegue un ampliamento da entrambe le parti dell'orizzonte temporale in cui si declina la relazione stessa e un allargamento della rete di sostegno ad altri enti socio-sanitari. 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 2020: riguardano 1.184 persone (consideriamo attive le cartelle delle persone passate almeno una volta nei tre anni precedenti, in questo caso dal 2017);
- Persone contattate dal Centro di ascolto nel 2020: 465;
- Persone in carico nel 2020: 82.

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 corso del 2020, 7 persone hanno preso la residenza presso San Marcellino. Di queste, 3 erano anche prese in carico dal sistema dei servizi della organizzazione. Nell'anno precedente erano state 69 (42 in carico) le persone ad aver ottenuto la residenza presso San Marcellino. La riduzione è dovuta, in parte, ai cambiamenti che hanno caratterizzato il Centro di Ascolto, che durante i primi mesi di lockdown si è trasformato in un servizio telefonico e successivamente è stato riaperto solo per appuntamento, riducendo il numero di colloqui e la quantità di persone raggiunte.

2. Pratica dei diritti civili

Nel 2020 tutte le 82 persone prese in carico dai servizi di San Marcellino risultavano essere in possesso di documenti di identità, analogamente a quanto accadeva per le 75 persone prese in carico nell'anno precedente.

Nel corso dell'anno, 4 delle persone prese in carico da San Marcellino hanno intrapreso azioni legali: una denuncia per aggressione, una denuncia contro il proprio compagno per violenza fisica e abuso (poi ritirata), una denuncia per stalking, una azione per l'ottenimento di una eredità. Inoltre, in un caso, una persona si è confrontata con un operatore del Centro di Ascolto sulle pratiche di separazione; nel corso del triennio precedente, 4 persone avevano intrapreso azioni legali.

3. Pratica dei diritti politici

Sulla pratica dei diritti politici non sono state raccolte informazioni perché nel corso del 2020 non si sono svolte elezioni.

4. Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali

Nel corso del 2020, a causa della pandemia da Covid-19, non è stato possibile realizzare attività in presenza in cui poter coinvolgere la comunità cittadina. Tuttavia, si è cercato di utilizzare i social media per dare modo a tutti di partecipare a quanto San Marcellino stava vivendo e facendo. Tra le numerose iniziative online vanno menzionate la Festa di Natale e il festival musicale GhettoBlaster Online, realizzato in due puntate con la partecipazione di numerosi altri artisti italiani e non.

Sempre nel 2020 è stato rinnovato il patto (siglato nel 2019) di collaborazione con il Comune per la cura, la pulizia, la gestione, la riqualificazione e la manutenzione dello stato di decoro di piazza San Marcellino. In questa attività sono stati coinvolti quattro ospiti del Centro di ascolto per tre giorni alla settimana.

Spesso durante lo svolgimento di questo servizio vengono rinvenuti oggetti di grosse dimensioni abbandonati dalle persone. In questi casi gli ospiti provvedono ad avvisare l'ufficio competente perché possano essere rimossi nel più breve tempo possibile.

5. Sviluppo di percorsi di autonomia

Per quanto riguarda la mobilità degli ospiti verso situazioni di maggiore autonomia, nel corso del 2020 si sono registrati 5 passaggi da struttura a struttura in senso ascendente: 2 dall'Acca24 al Boschetto, 1 dal Boschetto al Ponte, 1 dal Boschetto ad alloggio e 1 dal Ponte ad alloggio.
Nell'anno precedente il numero di passaggi da struttura a struttura era stato notevolmente superiore (26), ma nel corso del 2020, anche a causa della situazione generata dalla pandemia da Covid-19, i percorsi verso l'autonomia si sono verificati in molti casi con modalità differenti. Alcune persone (6 o 7) si sono organizzate con le proprie risorse, derivanti ad esempio dal reddito di cittadinanza, dall'assegno di invalidità o dalla pensione sociale. Sono tornate a casa, hanno affittato stanze o trovato ospitalità nelle parrocchie.

Per quanto riguarda la produzione culturale e artistica, il 2020 è stato caratterizzato da una forte limitazione delle possibilità di realizzare eventi ed esibizioni. Nel corso dell'anno è stato realizzato l'happening "Fammi più grande", propedeutico alla realizzazione di una mostra di pittura prevista per il 2021, a cui hanno preso parte sia il laboratorio di pittura che quello di poesia. Sempre nel 2020, nell'ambito del laboratorio di musica e del laboratorio "spazio creativo" gli ospiti sono stati coinvolti nella registrazione del brano musicale "You can't always get what you want". Inoltre, è stata realizzata la rassegna musicale GhettoBlaster online, a cui hanno preso parte numerosi artisti italiani e no.

In occasione dei focus group che hanno coinvolto persone prese in carico da San Marcellino e no, queste hanno sottolineato come elementi distintivi della organizzazione (anche nel confronto con altre consimili) l'attitudine degli operatori all'ascolto, l'accettazione e il riconoscimento delle persone in assenza di qualunque giudizio su di loro, la relazione posta su un piano di parità. "Siamo riconosciuti come siamo, come persone".

In questo quadro, particolare importanza viene attribuita alle attività dei laboratori di pittura, poesia e musica. "Nel disegno, nel cantare, nel comporre alla fine esce quello che si ha dentro".
La possibilità di superare il senso di solitudine e di abbandono risulta connessa alla dimensione interpersonale che impronta la organizzazione dei servizi: "Di alcune cose ne parliamo con l'operatore, di altre cose più importanti lo facciamo tra di noi"; "Noi da soli riusciamo le nostre anime a farne una"; "Io non pitturo per me, non sono nessuno; io vedo un altro in una determinata situazione e cerco di riprodurre i suoi sentimenti, ed è bellissimo".

Lo sviluppo di percorsi di autonomia investe anche l'esercizio di responsabilità individuali e collettive da parte degli ospiti. Per quanto riguarda la responsabilità collettiva, in 13 delle 21 strutture e servizi[6] tutti gli ospiti sono coinvolti quotidianamente; in 4 delle strutture sono coinvolti una parte degli ospiti (7 in tutto) quotidianamente o settimanalmente. Nell'anno precedente le responsabilità collettive erano coinvolti tutti quotidianamente nello stesso numero di strutture, mentre in altre 3 strutture ne erano coinvolti in tutto 6, sempre su base quotidiana.

In 5 delle 21 strutture e servizi tutti gli ospiti esercitano responsabilità individuali nella gestione, come per esempio l'acquisto di pane e quotidiani, il riordino della sala mensa o l'apertura della struttura. Rispetto all'anno precedente le responsabilità individuali sono esercitate dagli ospiti nelle stesse strutture e in più nell'Acca24, che è stata aperta a marzo 2020.

Infine, se si considera il servizio di distribuzione di vestiario (il "Guardaroba"), alcune delle persone che accedono al servizio hanno continuato a riportare gli indumenti che non risultavano più idonei per loro, nonostante le difficoltà legate al periodo. Ciò ha permesso in un momento particolarmente difficile di poter continuare a far circolare i capi nel rispetto delle precauzioni legate all'emergenza Covid-19. Continuano a essere a disposizione delle persone libri che si possono prendere senza necessità di registrazione. Gli ospiti, essendo a conoscenza del fatto che se il libro sarà restituito rimarrà a disposizione degli altri individui, normalmente riportano quanto preso in prestito.

6. Riconoscimento della persona

Il 2020 è stato gravemente condizionato dalla pandemia da Covid-19, tutti i servizi hanno subito molteplici limitazioni nella possibilità d'accesso e nella libertà di movimento all'interno degli spazi a disposizione. Alcuni servizi sono stati temporaneamente sospesi e, certamente, si sono ridotte le occasioni di incontro. Tuttavia i cambiamenti apportati e il contesto creatosi in tutto il Paese potrebbero aver favorito o, almeno, offerto nuove e diverse possibilità di spazi individuali di riflessione e spiritualità.

6) si considerano anche la Treccia, che a settembre del 2020 è stata accorpata al Boschetto, e l'Acca24, aperta a marzo 2020.

Per esempio i diversi livelli di accoglienza come Archivolto (prima accoglienza), Crocicchio (seconda accoglienza) e Boschetto (comunità) si sono organizzati tutti, per motivi di prevenzione sanitaria, in accoglienze a camera singola con un funzionamento h24 da marzo a luglio e h21 da luglio in poi. Questo ha comportato un'esposizione alla solitudine (nei mesi di lockdown anche forzata) che per le persone in condizione di senza dimora può risultare difficile e dolorosa, ma anche una opportunità di stare con se stessi in un luogo protetto e dedicato. Diversi ospiti hanno così avuto occasione di esprimersi con gli operatori spontaneamente, palesando il bisogno di condividere spazi di intimità dove poter raccontare le proprie preoccupazioni, dolori, vissuti di abbandono e solitudine; ma anche gratitudine nell'aver trovato un'ospitalità capace di affrontare la pandemia con serietà e attenzioni spesso dedicate a tutti i cittadini ma non agli ospiti dei dormitori. Ciò è confermato anche da quanto espresso dagli ospiti durante i focus group. Alcuni colloqui, sia formali (al Centro di Ascolto) che informali (in struttura), hanno evidenziato che l'essere in camera singola, insieme alle tensioni dovute alla pandemia, ha favorito negli ospiti l'occasione per fare un punto della situazione personale, anche ripercorrendo alcune tappe della propria vita.

Servizi come il Centro di Ascolto e il Diurno, sospesi nel periodo di lockdown, hanno riaperto al pubblico con entrate contingentate e su prenotazione: ciò ha privato le persone di luoghi d'incontro, ma allo stesso tempo ha concesso nuovi spazi in cui usufruire dei servizi con maggiore tranquillità e intimità. Diverse persone che dormono per strada hanno trovato nel Diurno un luogo dove esprimere il proprio disagio o le proprie difficoltà ad accedere ai servizi grazie ad un clima che nell'organizzazione del servizio ordinaria non poteva essere garantito (il Diurno accoglieva dalle 70 alle 100 persone al giorno, mentre con la pandemia si è passati a 10/15).

Riconoscimento della persona significa anche possibilità di esprimersi. Circa gli spazi di espressione artistica, nel corso del 2020, sia il Centro di Ascolto che i laboratori artistici hanno provato a contenere il disagio dell'iniziale sospensione per lockdown, rispettivamente attraverso contatti telefonici e chat. Queste modalità hanno creato nuove forme di vicinanza, favorendo talvolta l'accesso a una dimensione più intima. In particolare l'esperienza delle chat ha visto una partecipazione molto ampia, che ha consentito un arricchimento delle relazioni e il rafforzamento del senso di appartenenza al gruppo. Le chat continuano a essere attive, nonostante la riapertura dei laboratori artistici in presenza.

Nel corso del 2020 il laboratorio di pittura ha tenuto 23 incontri presso la sede di San Marcellino e ha realizzato una visita ad A.R.T.E. Genova. Agli incontri hanno partecipato in media 7 persone tra ospiti (7 in tutto), volontari e operatori. I partecipanti al Laboratorio di musica hanno potuto mettersi in contatto con gli altri e realizzare attività attraverso una chat WhatsApp creata appositamente; sono stati realizzati 40 incontri, ai quali hanno partecipato in media 5 persone tra ospiti (7 in totale), volontari e operatori. Anche nell'ambito del Laboratorio di poesia è stata avviata una chat WhatsApp dall'inizio della pandemia fino al termine del 2020, che ha permesso ai partecipanti di restare in contatto e svolgere attività a distanza; si sono tenuti 13 incontri in presenza, ai quali hanno partecipato in media 8 persone tra ospiti (14 in totale), volontari e operatori.

Nello stesso periodo 4 ospiti, 14 volontari e 2 operatori, hanno dato vita al Laboratorio "Spazio Creativo", che generalmente si attiva su proposta diretta degli interessati. I partecipanti si sono incontrati 11 volte, con una media di 15 persone per ciascun incontro.

Circa le attività di animazione, oltre ai laboratori artistici e al Circolo La Svolta, nel 2020 gli ospiti di San Marcellino hanno preso parte a 15 gruppi di interesse (cinema, calcio e musei) e a due feste, in occasione del Carnevale e del Natale. Sono invece state annullate le vacanze estive.

Nel 2020 non sono stati organizzati funerali, anche a causa delle misure restrittive che hanno impedito la celebrazione di cerimonie religiose nei primi mesi della pandemia.

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 un figlio disabile) sono state accolte nel 2018 in un immobile messo a disposizione da San Marcellino. Anche nel 2020 il lavoro con la famiglia è proseguito: sono stati attivati tirocini per le tre figlie, è stato portato a termine il riconoscimento dei loro titoli di studio e due di loro si sono iscritte all'università; è proseguita la cura della salute di tutto il nucleo, compatibilmente con l'emergenza pandemica.

Il supporto alla famiglia è proseguito anche nel 2020, nonostante il lockdown abbia ridotto la possibilità di svolgere attività per diversi mesi.

2.

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

Nel 2020 sono stati erogati due corsi di formazione sul tema della mediazione comunitaria che hanno coinvolto complessivamente 61 persone. Ai partecipanti ai corsi è stato quindi somministrato un questionario, al quale hanno risposto in 25. Dal questionario è emerso che il 52% dei rispondenti ha assunto iniziative dopo i corsi di formazione. Ne sono state segnalate in tutto 12, che comprendono iniziative informali nel territorio, attività di volontariato, partecipazione alle attività o collaborazione con associazioni od organizzazioni, impiego delle nuove conoscenze acquisite nel proprio lavoro.

A causa dell'emergenza Covid-19, le mense esterne nelle parrocchie sono rimaste chiuse per diversi mesi, pertanto i 278 volontari esterni non sono stati attivati per gran parte dell'anno; alcuni di loro hanno continuato a effettuare il servizio da asporto, ma il dato preciso non è disponibile. Quelli interni sono rimasti sostanzialmente lo stesso numero (262 nel 2020, circa 270 nel 2019), ma una parte consistente di loro non ha svolto servizio per diverse ragioni (chiusura di alcune strutture, fragilità di salute personale o dei propri familiari). L'impegno rilevato risulta il seguente: presso la Svolta i volontari sono stati impegnati un pomeriggio alla settimana, nel periodo che va da gennaio a metà marzo; al Diurno sono stati impegnati una volta alla settimana fino a metà marzo e poi da fine maggio alla fine dell'anno 1 o 2 volte a settimana, in base agli accordi presi; nella preparazione di panini 1 o 2 volte alla settimana nel periodo da marzo a dicembre; i volontari della domenica sono stati impegnati tutte le settimane fino a metà marzo e poi di nuovo da fine maggio a fine anno; al Boschetto non è stato interrotto il servizio, quindi i volontari sono stati impegnati una volta a settimana per tutto l'anno; al Crocicchio sono stati impegnati fino a marzo; infine all'Acca 24 una volta al mese nel periodo che va da luglio a dicembre.

Occorre segnalare che sono giunte a San Marcellino molte nuove offerte di lavoro volontario, alle quali, però, si è potuto rispondere con difficoltà vista la situazione.

Infine San Marcellino nel 2020 ha continuato a promuovere o sostenere 10 iniziative civiche dedicate a: cura dei beni del territorio e qualità urbana, coesione territoriale, dipendenze, lotta alla povertà, spreco alimentare. Le iniziative sono le seguenti: Ricibo, Gioco d'azzardo, Giardini Luzzati, Rete Alleanza contro la povertà, Patto per la salute mentale, Open Vicoli, Divago, GhettoBlaster, ARCAT Liguria (Associazione Regionale Club Alcologici Territoriali), Amici di Ponte Carrega.

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

Con riferimento alla mediazione comunitaria va precisato che il sistema di rendicontazione è stato riorganizzato rispetto all'anno precedente. Pertanto, a eccezione di un oggetto che riguarda coloro che hanno frequentato i corsi erogati da San Marcellino, le informazioni non sono comparabili.

Dal questionario somministrato ai partecipanti ai corsi erogati nel 2020 è risultato che la quasi totalità dei rispondenti a questa domanda (20 su 22) ha dichiarato che i corsi frequentati hanno cambiato alcuni aspetti del proprio modo di lavorare. In particolare,

- Per 10 rispondenti il proprio modo di lavorare è cambiato nella relazione con gli utenti;
- Per 10 nella definizione di priorità, standard e procedure;
- Per 2 nella organizzazione o nelle modalità di svolgimento del lavoro;
- Per 1 in altro modo (ha acquisito competenze più specifiche).

Le risposte ricevute rispecchiano quelle dei corsisti del triennio precedente, quando 37 su 44 rispondenti avevano dichiarato di aver modificato alcuni aspetti del proprio modo di lavorare.

Tra il 2017 e il 2020 sono state formate circa 145 persone attraverso 5 iniziative di formazione (della durata di oltre 50 ore); oltre 420 persone sono state raggiunte attraverso 13 iniziative di sensibilizzazione sia in presenza che online (ciascuna delle quali con una durata compresa tra le 4 e le 20 ore).

A partire dal 2017 sono state coinvolte in modo ricorrente nelle iniziative di mediazione, attraverso progetti in collaborazione con l'Associazione di Mediazione, la Rete di Mediazione ASP Cesena e l'Associazione Amici di Ponte Carrega, circa 110 persone, che hanno proseguito il loro impegno anche nel 2020.

Da giugno 2020, attraverso incontri online quindicinali e mensili, internazionali e interistituzionali, sono state coinvolte in modo ricorrente circa 12 persone per ricerche, riflessività, progetti e tesi di laurea triennali e magistrali.

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

Negli anni compresi tra il 2017 e il 2020 sono state organizzate o co-organizzate da San Marcellino 23 iniziative di mediazione comunitaria, sia nella dimensione nazionale (20) che internazionale (3); Sono state realizzate 8 presentazioni e comunicazioni in occasione di congressi e seminari, tutte al livello internazionale. Inoltre sono stati ideati, elaborati e presentati da San Marcellino o dall'Università di Genova nell'ambito della Convenzione di Ateneo 5 progetti, che però non sono stati finanziati.

Nello stesso periodo sono state individuate e prese in carico da San Marcellino 7 situazioni critiche, attraverso la realizzazione di altrettanti progetti. In particolare si tratta dei seguenti:

1. Progetto Mediazione Comunitaria e Polizia Locale a Genova: sperimentazione e gruppo di lavoro con il Distretto VIII Genova;
2. Progetto Mediazione Comunitaria e Gestione dei Conflitti in Ospedale, presso l'Ospedale Internazionale Evangelico Genova, tramite l'Associazione di Mediazione Comunitaria;
3. Progetto Mediazione Comunitaria in Via Sertoli, in collaborazione con il Municipio IV Media Valbisagno Genova, tramite l'Associazione di Mediazione Comunitaria;
4. Corso di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria, per l'Azienda Casa Emilia-Romagna;
5. Progetto per Corridoi Umanitari, accoglienza di un nucleo in collaborazione con la Diaconia Valdese;
6. Progetto Interni e Mediazione, che prevede attività di mediazione tra carcere e comunità, nell'ambito del quale sono state avanzate e non accolte proposte per poter comunicare a distanza durante la pandemia;
7. Progetto Cooperatively Transmediate, attività di mediazione comunitaria riorganizzate in funzione del Covid-19.

San Marcellino ha inoltre promosso relazioni significative e partnership tra comunità su base nazionale e internazionale in 14 contesti; di queste, 9 sono tutt'ora in atto:

1. Promozione relazioni e partnership tra Sesta Opera di Milano e l'Associazione di Mediazione Comunitaria;
2. Promozione relazioni e partnership tra l'Azienda Servizi alla Persona del Comune di Cesena e l'Associazione di Mediazione Comunitaria;
3. Promozione relazioni e partnership tra l'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova e l'Associazione di Mediazione Comunitaria;
4. Promozione della Rete di Mediazione dell'Azienda Servizi alla Persona del Comune di Cesena;
5. Promozione di relazioni stabili tra le attività di mediazione presso il Centro de Reinserción Social di Hermosillo 1 CERESO (Sonora, Messico) e le attività dell'Associazione di Mediazione Comunitaria, dei programmi di mediazione e facilitazione del dialogo Marcos de Paz (Buenos Aires, Argentina), le carceri genovesi e il carcere di Milano-Bollate;
6. Promozione partnership tra unità di mediazione stato della Sonora Messico (attraverso l'Associazione Sentit Nobis e l'Instituto de Mediación de México);
7. Promozione attività studentesche in comunità rurali dello stato di Veracruz, tramite mobilità internazionale universitaria, all'interno della collaborazione tra San Marcellino, Università degli Studi di Genova e l'Universidad Autónoma Metropolitana de México (trasformato nel 2020 in accordo bilaterale istituzionale tra l'Università degli Studi di Genova e l'Universidad Veracruzana, Messico);
8. Incontri on line quindicinali interistituzionali e internazionali (San Marcellino, Unige, Poder Judicial Argentina, Sentit Nobis) per ricerche, riflessività, progetti e tesi di laurea triennali e magistrali;
9. Incontri on line mensili interistituzionali e internazionali: San Marcellino, Unige, Associazione di Mediazione Comunitaria, Instituto de Mediação e Arbitragem, Universidad de Jujuy (Argentina), Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina), Instituto de Mediación de México, Patronato para la Reincorporación Social, per ricerche, riflessività, progetti e tesi di laurea triennali e magistrali.

Nello stesso periodo è stata favorita la creazione di relazioni di comunicazione tra gruppi sociali in condizione di emarginazione. In particolare sono stati effettuati 3 collegamenti in videoconferenza tra persone ristrette in diverse carceri. I collegamenti sono avvenuti:

1. Tra il CERESO di Hermosillo (Messico) e il carcere di Milano-Bollate, al quale hanno partecipato circa 20 persone;
2. Tra il CERESO di Hermosillo (Messico), il carcere di Salta (Argentina) e il carcere di Milano-Bollate, al quale hanno partecipato circa 30 persone;
3. Tra il CERESO di Hermosillo (Messico) e gli altri CERESO dello Stato di Sonora (Messico), in occasione del XVI Congresso Mondiale di Mediazione, al quale hanno partecipato circa 70 persone.

In chiave di supporto all'auto-organizzazione delle comunità territoriali, sono stati attivati gruppi di iniziativa per la mediazione comunitaria che hanno permesso di raggiungere direttamente 110 persone e indirettamente gli abitanti di quelle comunità. Si tratta di:

1. Supporto all'auto-organizzazione delle iniziative dell'Associazione Amici di Ponte Carrega;
2. Progetto in collaborazione con il Municipio IV Media Valbisagno Genova - Mediazione Comunitaria in Via Sertoli;
3. Progetto Urban@it promosso dall'Associazione Amici di Ponte Carrega;
4. Progetto Rete di Mediazione Comunitaria ASP Cesena;
5. Convegno sul territorio della Casa Circondariale di Genova Marassi, all'interno del progetto Interni e Mediazione.

Tra gli effetti di consolidamento della mediazione comunitaria si registra che 11 iniziative sono in corso da almeno 3 anni.

4. Coinvolgimento della comunità

Nel corso del 2020 c'è stata una forte mobilitazione di sostegno da parte della comunità territoriale, in particolare dai donatori "di prossimità", che comprendono i cittadini che vivono o lavorano nei pressi delle strutture di San Marcellino, gli operatori e collaboratori della organizzazione e i loro amici e conoscenti, i volontari e i loro amici, i soci dell'Associazione, alcuni soci del Rotary Club, alcuni utenti ed ex utenti. Essi hanno donato vestiti, coperte, sacchi a pelo, generi alimentari, mascherine chirurgiche, arredi, libri e risorse economiche. Le donazioni ricevute da persone fisiche sono ammontate a circa 458.000 euro, circa 20.000 euro in più rispetto all'anno precedente; le donazioni da enti e soggetti privati sono state pari a circa 284.000 euro, facendo registrare una forte riduzione rispetto al 2019, quando erano state pari a circa 476.000 euro.

Nel 2020, come negli anni precedenti, non sono state registrate reazioni negative alla presenza delle strutture di San Marcellino da parte della popolazione residente nelle aree circostanti. Al contrario si è registrato l'avvicinarsi di qualche cittadino che esprimeva la sua curiosità di sapere se tutto andasse bene; si è verificato anche un caso specifico negli appartamenti di piazza del Campo, dove due ospiti sono stati assistiti dai condomini.

In chiave di coinvolgimento della comunità nel corso del 2020 vanno considerate le 4 parrocchie che organizzano mense per le persone senza dimora, anche se a causa della pandemia i servizi sono stati sospesi. Come negli anni precedenti, 9 tra istituzioni religiose, università, circoli ed enti culturali, centri di servizi per il volontariato, hanno assicurato contributi economici, messa a disposizione di spazi, collaborazione alla realizzazione di attività formative, iniziative ed eventi, consulenze e collaborazione nell'ambito del progetto per i Corridoi Umanitari.

Per quanto riguarda la stampa on line, cartacea e video, nel corso del 2020 sono stati raccolti 52 articoli su o che citano San Marcellino; tramite Google Alert sono state raccolte 38 segnalazioni.
Attraverso il sito internet sono state raggiunte 9.400 persone, per un totale di 13.995 contatti; il canale YouTube ha 64 iscritti (+29) e circa 5.207 visualizzazioni (4.460 di non iscritti e 747 di iscritti); la pagina Facebook ha 1.725 followers (+250). Nella pagina Facebook sono stati pubblicati 175 post, la copertura massima è stata di 6.428 persone, i post sono stati visualizzati in media da 640 persone ciascuno, per un totale di 112.048 contatti.

Infine nel 2020 sono stati pubblicati i seguenti contenuti video sui canali YouTube e Facebook di San Marcellino:

- Un videoclip (San Marcellino in We are the world), che è stato visualizzato 998 volte su YouTube e ha raggiunto 583 persone su Facebook;
- Un ciclo di video che raccontano i servizi di San Marcellino, che ha avuto 156 visualizzazioni complessive e ha raggiunto 1.600 persone su Facebook;
- Due puntate di GhettoBlaster On Line hanno ottenuto complessivamente 127 visualizzazioni YouTube e hanno raggiunto 2.260 persone su Facebook;
- 23 video interviste a volontari, per un totale di 3.505 visualizzazioni su YouTube e 2.674 persone raggiunte su Facebook.

5. Coinvolgimento delle istituzioni pubbliche e dei soggetti privati

Nel corso del 2020, come nell'ultimo triennio, non si sono registrati particolari atti di coinvolgimento degli amministratori della città di Genova nelle attività di San Marcellino.
Il supporto a San Marcellino però è arrivato da soggetti privati, aziende e professionisti. Le imprese private che hanno supportato e facilitato l'accesso al lavoro degli ospiti di San Marcellino nell'ultimo anno sono state 3 (Cooperativa il laboratorio, Cooperativa Il Rastrello, Aurea Servizi), di cui hanno beneficiato 4 ospiti della organizzazione. Rispetto all'anno precedente si tratta di una impresa e un ospite in meno.
Gli stage in azienda sono stati interrotti a causa delle misure restrittive dovute alla pandemia, mentre per coloro che erano stati inseriti in azienda prima della pandemia è proseguita l'attività di accompagnamento.

Nel corso dell'anno sono stati coinvolti a titolo gratuito 30 professionisti (8 in meno rispetto al triennio precedente), in particolare si tratta di:
8 commercialisti, 6 farmacisti, 6 medici, 5 avvocati, un architetto, un notaio, un ingegnere, un geometra, un grafico.
Infine nell'ultimo anno, come nel triennio precedente, non sono stati acquisiti nuovi immobili di proprietà privata per le strutture di ospitalità.

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.

Sulla base del Patto di Collaborazione Ordinario per la cura, la gestione e mantenimento dello stato di decoro di Piazza S. Marcellino siglato nel 2019 e rinnovato nel 2020 da Associazione San Marcellino, Rotary Club e Municipio I Centro Est del Comune di Genova, gli ospiti di San Marcellino esercitano la responsabilità della pulizia di piazza San Marcellino.

Nel corso dei focus group le persone prese in carico non hanno riportato denunce o altre misure assunte a loro carico da parte delle forze dell'ordine. Hanno invece rilevato atteggiamenti non sempre corretti nei loro confronti e riferito di comportamenti aggressivi delle forze dell'ordine a cui hanno assistito.

2.

TUTELA DI 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

La tutela del diritto alla salute è stata particolarmente difficile nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19. Gli ambulatori di San Marcellino sono stati sospesi nel mese di marzo e non hanno più riaperto. Nel breve periodo di apertura si sono registrati 2 accessi all'ambulatorio medico e 33 alla farmacia.

Non è disponibile il dato sul numero di interventi effettuati del medico di base, ma quel che è certo è che tutte le persone in carico hanno avuto almeno un contatto, anche telefonico, col proprio medico. Nel corso dell'anno si sono registrati 5 ricoveri in ospedale per 4 persone, mentre nell'anno precedente i ricoveri erano stati 16; 17 ospiti hanno avuto accesso a visite specialistiche, circa la metà dell'anno precedente, e sono state gestite 12 malattie, circa un quarto di quelle gestite nel 2019. Infine sono stati trattati dal Dipartimento di salute mentale 21 casi, in linea con i 20 dell'anno precedente.

Un aspetto di fondamentale rilevanza relativamente al 2020 riguarda le attività di prevenzione. Sono state messe in opera tutte le procedure richieste da Alisa (Sistema sanitario della Regione Liguria) di prevenzione del Covid-19, che comprendono:

- il tampone molecolare e l'isolamento fiduciario per i nuovi ospiti;
- l'igienizzazione delle mani e la rilevazione della temperatura corporea ad ogni entrata nel servizio di ospiti e operatori;
- l'uso della mascherina;
- il rispetto del distanziamento richiesto, attraverso l'adozione di turni per la mensa, la limitazione della capienza massima per gli spazi comuni, l'uso di camere singole per gli ospiti;
- l'igienizzazione dei locali dopo le pulizie, degli spazi comuni e di bagni e docce dopo ogni utilizzo;
- la garanzia di uno spazio per eventuale quarantena o isolamento preventivo;
- la messa a disposizione di un kit di prevenzione per gli operatori calibrato sul servizio: mascherine (chirurgiche o FFP2), gel mani, guanti monouso, occhiali in plastica, visiere.

Oltre alle misure sopra elencate, agli ospiti della struttura Acca24 sono stati garantiti pranzo e cena all'interno della stessa per prevenire potenziali contagi in luoghi di assembramento come le mense. Da novembre 2020 è stata garantita a tutti gli ospiti, operatori e volontari la possibilità di sottoporsi volontariamente a test rapidi antigenici per la rilevazione del Covid-19 con cadenza mensile.

2. Diritto alla fornitura di beni di prima necessità

Nel corso dell'anno sono stati offerti pasti a tutti gli ospiti delle strutture di San Marcellino, in particolare durante la pandemia da Covid-19 è stato offerto anche il pranzo nelle strutture in cui precedentemente non era previsto. Il totale dei pasti offerti è pari a 29.800 circa. Nel 2019 erano stati 14.600 circa.

Sono stati registrati 481 accessi al servizio di vestiario e 353 al servizio di distribuzione di biancheria intima, mentre nell'anno precedente erano stati rispettivamente 997 e 557. Inoltre sono stati distribuiti 1.454 prodotti per l'igiene personale (doccia o barba).

I servizi doccia e lavanderia sono stati aperti per 137 giornate nel corso del 2020; in questo periodo sono state effettuate 1.347 docce (quasi 10 al giorno) e 479 lavatrici (3,5 al giorno). Nel corso dell'anno precedente erano state effettuate 2.241 docce e 1.140 lavatrici.

3. Diritto al lavoro

Anche per quanto riguarda l'esercizio del diritto al lavoro la pandemia ha reso necessario riorganizzare le attività. Ad esempio nei laboratori di educazione al lavoro, che prevedono mansioni di pulizia, cucina, piccole manutenzioni, lavanderia, acquisto e distribuzione di generi alimentari, è stato necessario ridurre il numero di persone presenti contemporaneamente e adattare le attività ai nuovi orari e modalità di apertura delle strutture. Nel corso del 2020 sono state coinvolte nei laboratori 22 persone, mentre nel 2019 ne erano state coinvolte 27.

Le attività di accompagnamento lavorativo sono andate avanti per 4 persone, tutte impegnate in mansioni di pulizia; a causa della pandemia non è stato possibile consentire ingressi nuovi. Nel corso dell'anno precedente le persone coinvolte nell'accompagnamento lavorativo erano state 6. Le borse lavoro sono state tutte sospese a causa delle restrizioni dovute alla pandemia.

4. Diritto alla sicurezza

Come nel 2019, anche nel 2020 in tutte le strutture di San Marcellino non sono stati registrati episodi di violenza, intesa come scontro fra persone con contatto fisico; all'esterno si è verificato un episodio in cui una persona è stata colpita con un pugno da un altro ospite.
All'interno delle strutture si è verificato qualche episodio di aggressione verbale (insulti): tre in Acca24, uno al Boschetto. Tutti gli episodi sono stati facilmente contenuti e velocemente risolti.
Per quanto riguarda possibili minacce all'integrità degli ospiti di San Marcellino all'esterno delle strutture, i partecipanti ai focus group non hanno segnalato episodi.

5. Diritto all'accoglienza abitativa

Nel corso del 2020 sono state ospitate all'interno delle strutture di San Marcellino 95 persone, di cui 75 maschi e 20 femmine, con un'età media di circa 58 anni; nel corso dell'anno precedente erano state ospitate 171 persone.
È opportuno sottolineare che all'inizio della pandemia sono stati chiusi i servizi di prima accoglienza; inoltre, al fine di ridurre le possibilità di contagio e salvaguardare la salute degli ospiti, è stata garantita la possibilità di dormire in camere singole invece che condivise. Per poter accogliere più persone è stato necessario servirsi anche di alberghi e altre strutture esterne.

Nel 2020, delle persone ospitate da San Marcellino 6 sono andate a vivere in una casa (3 donne, 3 uomini); nel 2019 erano andate a vivere in una casa 5 persone.

6. Diritti all'assistenza sociale

Nel corso del 2020, in aggiunta ai 51 ospiti che in passato avevano ottenuto il reddito di cittadinanza, sono state inoltrate 14 richieste, 12 delle quali sono state accolte; inoltre sono stati inoltrati e ottenuti due rinnovi e un riavvio del reddito di cittadinanza.
Nello stesso periodo sono state avviate 2 pratiche di richiesta di riconoscimento dell'invalidità civile, in entrambi i casi ancora senza esito, che andrebbero ad aggiungersi alle 31 persone in carico che l'hanno ottenuta negli anni precedenti.

Non si sono registrate nuove richieste per la pensione di invalidità né per la pensione sociale, che negli anni precedenti erano state ottenute rispettivamente da 27 e 7 persone.
Infine non sono state presentate richieste per istituti per anziani, ma sono stati mantenuti i contatti con 3 persone che già erano in istituti.

Va precisato che le nuove modalità adottate dal Centro di Ascolto, che hanno previsto colloqui in un primo momento attraverso appuntamenti telefonici e poi su prenotazione, hanno ridotto la quantità di persone raggiunte.

Inoltre, essendosi resa obbligatoria la prenotazione per poter accedere a una serie di servizi come visite mediche e rilascio di documenti, gli ospiti hanno richiesto un maggiore supporto in queste operazioni.

2.

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

A partire dal 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 giunta comunale si mostrava interessata fondamentalmente alla sola dimensione della prima accoglienza (fornitura di pasti e posti-letto).

Non sono stati ottenuti risultati in merito alla volontà del Comune di esternalizzare il servizio di dormitorio Massoero, per la quale San Marcellino è stata l'unica organizzazione a opporsi.
È stata invece riconosciuta l'importanza della richiesta, espressa da San Marcellino in più occasioni, di tornare a prevedere nel progetto del Patto di sussidiarietà, di cui il Comune stabilisce le linee guida, anche quei servizi che superano l'idea di accoglienza fine a se stessa e che favoriscono l'accompagnamento delle persone verso una maggiore autonomia.

Gli standard di prevenzione relativi al Covid-19 applicati nei servizi gestiti da San Marcellino (test molecolari per i nuovi ingressi, monitoraggio mensile con test rapidi per gli ospiti, spazi dedicati a eventuali quarantene o isolamenti preventivi, camere singole in tutte le accoglienze o in albergo) non sono stati fatti propri raccolte dall'amministrazione pubblica, che ha dato priorità al numero dei posti di accoglienza; nonostante ciò, si è creata per l'amministrazione un'occasione di riflessione sul diritto alla salute delle persone in condizione di senza dimora.

Nel corso del 2020, nonostante ci siano state occasioni di confronto sulle scelte effettuate dall'amministrazione comunale, non si sono registrate modifiche dei servizi forniti in house o esternalizzati. Questo è dipeso sia dalla pandemia che dal cambiamento di alcune figure responsabili di questo tema all'interno dell'amministrazione comunale.

2. Cambiamento dei modelli professionali degli operatori pubblici

Nel 2020 sono stati erogati due corsi di formazione che hanno coinvolto, tra gli altri, anche operatori pubblici. La quasi totalità (24 su 25) delle persone che hanno risposto al già citato questionario hanno dichiarato di essere attualmente operatori, dirigenti o funzionari pubblici; 23 di loro hanno dichiarato che il corso di formazione ha fatto sì che cambiasse il loro modo di lavorare. In particolare, per 10 di loro questo ha riguardato la relazione con gli utenti, per 10 la definizione di priorità, standard e procedure, per 2 la organizzazione o le modalità di svolgimento del lavoro, mentre una persona ha dichiarato di aver applicato le competenze più specifiche acquisite.

Attraverso il questionario precedente, a cui avevano risposto 44 corsisti del triennio 2017-19, 15 persone avevano affermato di essere operatori pubblici e, di questi, 10 avevano dichiarato di aver modificato il proprio modo di lavorare dopo aver frequentato i corsi.

3. Sviluppo di forme sussidiarie di tutela

A inizio 2020 San Marcellino ha patrocinato il Corso di sensibilizzazione all'approccio ecologico-sociale ai problemi alcol-correlati e complessi (metodo Hudolin) organizzato dall'ARCAT Liguria (Associazione Regionale Club Alcolisti in Trattamento). Il corso ha avuto la durata di 50 ore di formazione distribuite in 6 giornate ed è stato completato da 35 dei 39 iscritti. Una persona della comunità Boschetto, membro di club per alcolisti dal 2017 e da allora astinente, ha completato il corso; altre due persone, membri di club e ospiti in carico a San Marcellino, hanno collaborato con la segreteria del corso. Nei tre anni precedenti erano stati realizzati 3 corsi di sensibilizzazione sui problemi alcol-correlati e complessi.

Da gennaio a fine febbraio 2020 il viceresponsabile dei servizi territoriali di San Marcellino è stato conduttore in un club per alcolisti in trattamento (CAT). A causa delle limitazioni imposte dalla pandemia da Covid-19 il gruppo non si è potuto più riunire nel 2020, ma tutti i membri sono stati in contatto tramite chat. Hanno partecipato al CAT 5 ospiti di San Marcellino; tutte le persone che lo frequentavano sono rimaste ospiti nelle strutture di San Marcellino (2 in comunità, 3 in Acca24), mantenendo uno stile di vita sobrio (3 astinenti, 2 fanno un saltuario ma contenuto uso di alcol). Nel triennio precedente i CAT erano stati frequentati da 20 ospiti, con 14 esiti positivi e 6 abbandoni del gruppo.

Inoltre c'è una relazione strutturata tra San Marcellino e il Centro Alcologico dell'Ospedale San Martino di Genova; la collaborazione permette consulenze reciproche, incontri frequenti e l'invio di ospiti al Centro. Nel 2020 è stato il caso di 4 ospiti.

4. Azioni civiche di valorizzazione ed efficientamento del servizio pubblico

Nell'ambito della collaborazione tra il Comune di Genova e l'Associazione temporanea di scopo (ATS) che riunisce le organizzazioni di terzo settore che si occupano del welfare a favore delle persone in condizione di senza dimora nella città, sono attivi, come nell'anno precedente, due tavoli: il Gruppo casi e la Cabina di regia (Gruppo casi territoriali). Il Gruppo casi si incontra ogni due settimane e discute delle persone prese in carico dai vari enti, mentre la Cabina di regia si incontra settimanalmente e coordina le emergenze (climatiche, pandemia, ecc.) e condivide strategie di avvicinamento ai servizi delle persone che non hanno richiesto ancora a nessuno una presa in carico.

Ai due tavoli partecipano i partner dell'ATS, il Comune, un assistente sociale della Salute Mentale e, raramente, un rappresentante del SERT e della Polizia Municipale. Nel gruppo casi San Marcellino è rappresentata da un operatore del Centro di Ascolto, nella cabina di regia da un operatore della prima accoglienza. In ciascun incontro del Gruppo casi ci si confronta sulla situazione di 6/8 persone in media, nella Cabina di regia 10/12 persone; in quest'ultima vengono puntualmente condivisi gli elenchi delle persone ospitate nei dormitori a bassa soglia e viene aggiornata la lista d'attesa per accedervi.

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. Sono principalmente due gli ambiti in cui nel corso del 2020 questo impegno ha prodotto risultati che occorre menzionare.

Nell'ambito della mediazione comunitaria, è stato prodotta e diffusa una sistemazione concettuale sulla mediazione comunitaria come quadro comune delle attività svolte in diversi ambienti. Particolare attenzione è stata concentrata sul tema del conflitto, inteso come parte della esperienza umana che non può essere negata né evitata, ma deve essere governata come occasione di crescita. Anche nel 2020 il tema della mediazione comunitaria è stato presente nei piani di studio delle università coinvolte. Altra fonte di produzione di conoscenze e informazioni su questo tema è venuto dal sempre più intenso coinvolgimento di attori chiave delle comunità per la identificazione dei bisogni di mediazione attraverso incontri e focus group.

Nell'ambito della responsabilità sociale delle organizzazioni del terzo settore, è proseguito il lavoro di elaborazione di un modello di rendicontazione in grado di rispecchiare il senso dell'attività di chi lo applica e mettere il pubblico e i cittadini in condizioni di valutarne l'effettività. I due aspetti principali di questo lavoro, condotto in collaborazione con Fondaca, sono quello della rendicontazione e della valutazione degli effetti delle attività e quello della identificazione della valutazione della connessione di tali attività con l'interesse generale. Su questa base sono state prodotte e diffuse informazioni quantitative e qualitative sul lavoro svolto da San Marcellino nel 2019 e sugli effetti che esso ha consentito di produrre.

Il contributo di San Marcellino alla innovazione investe anche le relazioni di confronto e collaborazione con altre organizzazioni del terzo settore, in vista di un cambiamento della cultura e dei modelli operativi di queste organizzazioni. Nel 2020 questo confronto è avvenuto principalmente in tre sedi.

Nell'ambito dell'Associazione temporanea di scopo costituita per sottoscrivere il Patto di sussidiarietà con il Comune di Genova, i temi sollevati hanno riguardato principalmente le politiche sociali dell'Amministrazione con riferimento alle priorità da segnalare e la trasparenza economica ed amministrativa. L'intervento ha consentito di migliorare un poco la trasparenza delle rendicontazioni, ma solo per un breve periodo.

Un'altra sede di confronto è stata quella del Forum ligure del terzo settore, al quale San Marcellino non aderisce perché si oppone al regime di rappresentanza unica stabilito nel 2014 dalla Regione Liguria (DGR 978). In tal senso, in più occasioni San Marcellino ha fatto pressioni, in particolare attraverso un incontro pubblico, sulla nuova legge nazionale sul terzo settore. Non sono stati ottenuti effetti dal punto di vista normativo; però, proprio in virtù delle pressioni sul tema, San Marcellino è stato incluso in riunioni su alcune tematiche specifiche.

Infine, per ciò che riguarda il confronto nell'ambito della fio.PSD, la Federazione italiana organismi per le persone senza dimora, San Marcellino ha partecipato in qualità di socio ordinario con un rappresentante nell'assemblea. L'impatto della presenza di San Marcellino continua a essere modesto in termini di risultati nella definizione di priorità e di contenuti delle proposte di policy della federazione. Nel corso del 2020 San Marcellino ha in particolare espresso perplessità sulle modalità di applicazione del modello "housing first" portate avanti dalla Federazione e ha richiesto una maggiore attenzione sul diritto alla salute delle persone senza dimora, e in particolare un intervento per ottenere le vaccinazioni. Questa richiesta, avanzata nell'autunno del 2020, non è stata raccolta se non nel 2021.

Progetto di rendicontazione sociale di San Marcellino

Risultati della valutazione degli stakeholder

Dicembre 2021

I risultati pubblicati nella rendicontazione delle attività di San Marcellino relativa al 2020 sono stati oggetto di valutazione da parte di un panel di 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).

Il panel si è tenuto a Genova il 4 dicembre 2021 ed è stato occasione di discussione e interazione tra i diversi stakeholder. A ciascuno dei 23 presenti è stato 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. L'articolazione delle quattro dimensioni e dei fattori è riportata nella tabella che segue.

Tabella 1. – Articolazione delle dimensioni e dei fattori

Dimensioni	Fattori
Inclusione Effetti di inclusione sociale e di autonomia delle persone a cui le attività di San Marcellino hanno dato luogo	1.1. Acquisizione della residenza e del domicilio 1.2. Pratica dei diritti civili 1.3. Pratica dei diritti politici 1.4. Rafforzamento ed estensione delle relazioni sociali 1.5. Sviluppo di percorsi di autonomia 1.6. Riconoscimento della persona
Coesione Risultati in termini di coinvolgimento e mobilitazione delle comunità territoriali in chiave di mediazione comunitaria	2.1 Mobilitazione della cittadinanza 2.2 Rafforzamento ed estensione della cultura e delle pratiche di mediazione comunitaria 2.3 Coinvolgimento della comunità 2.4 Coinvolgimento delle istituzioni 2.5 Coinvolgimento di soggetti privati 2.6 Miglioramento della qualità urbana
Tutela di diritti Effetti di tutela dei diritti costituzionali dei cittadini coinvolti nelle attività di San Marcellino	3.1 Alla salute 3.2 Alla fornitura di beni di prima necessità 3.3 Al lavoro 3.4 Alla sicurezza 3.5 All'accoglienza abitativa 3.6 All'assistenza sociale

Governance sussidiaria Cambiamenti nelle politiche pubbliche e di interesse generale, realizzati per iniziativa o con il concorso di San Marcellino	4.1 Ridefinizione di politiche pubbliche 4.2 Cambiamenti dei modelli professionali degli operatori pubblici 4.3 Sviluppo di forme sussidiarie di tutela 4.4 Azioni civiche di valorizzazione ed efficientamento del servizio pubblico 4.5 Contributo alla innovazione

È stato raccomandato ai partecipanti al panel 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 su una scala da 1 a 10, essendo 10 il punteggio massimo. I risultati sono stati trattati in termini di media matematica.

La valutazione media complessiva ha visto un leggerissimo miglioramento rispetto all'anno precedente, passando da una valutazione media di 7,79 per il 2019 a una valutazione media di 7,86 per il 2020. Nelle pagine che seguono è possibile visualizzare i grafici che sintetizzano i risultati della valutazione dei risultati relativi al 2020 (in arancione) e confrontarli con quelli relativi al 2019 (in blu).

Nel seguente grafico può essere visualizzata la valutazione media con riferimento a ciascuna delle quattro dimensioni.

Grafico 1. – Valutazione media delle quattro dimensioni

Per quanto riguarda i fattori, il grafico che segue riporta la distribuzione delle valutazioni medie conseguite per ciascuno di essi[1].

Grafico 2. – Valutazione media dei fattori

[1] Ciascun fattore è indicato per esteso nella tabella riportata all'inizio del documento; il fattore 1.3 non è stato valutato nel 2020 perché non sono state raccolte informazioni su di esso.

La graduatoria visualizzata nel seguente grafico mostra i risultati ottenuti da ciascun fattore, senza riguardo per le dimensioni di riferimento.

Grafico 3. – Valutazione media dei fattori, graduatoria

Nei grafici di seguito sono visualizzati i risultati relativi alla valutazione di ognuna delle quattro dimensioni con i fattori che a esse si riferiscono.

Grafico 4. – Valutazione della dimensione Inclusione

Grafico 5. – Valutazione della dimensione Coesione

Grafico 6. – Valutazione della dimensione Tutela di diritti

Grafico 7. – Valutazione della dimensione Governance sussidiaria

3. LA RIORGANIZZAZIONE DOVUTA ALLA PANDEMIA

PREMESSA

Il presente capitolo è necessario, non solo per rendere conto anche di come San Marcellino si è riorganizzata per far fronte alla pandemia, ma anche per accompagnare il lettore alla comprensione del capitolo 4 e della relativa comparazione con gli aspetti quantitativi degli anni precedenti, sia per quanto riguarda i servizi che per le altre attività.

Misure adottate per far fronte alla malattia da Covid-19

Sabato 22 e domenica 23 febbraio 2020 furono giorni di inquietudine e incertezza. Le notizie sul contagio in Italia erano preoccupanti, ancora si faticava a rendersi conto della gravità della situazione, ma nel pomeriggio di domenica sembrò ormai chiaro che si trattava di una cosa seria e che ci si doveva adoperare per mettere in sicurezza le attività di tutta l'Opera. Venne deciso di chiedere aiuto a due amici medici, cui va tutta la nostra gratitudine, il Dott. Gaddo Flego, specializzato in igiene pubblica, Direttore Sanitario dell'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova e il Prof. Emilio Di Maria, Genetista dell'Università di Genova. Così componemmo una piccola unità di crisi, con tanto di comitato scientifico, che ha seguito e segue ogni giorno il nostro lavoro.

[…] dal 24 febbraio 2020 abbiamo fornito tutti i servizi di soluzione idroalcolica per il lavaggio delle mani all'ingresso, limitato il numero di persone nei vari spazi a disposizione e chiuso quelli che non potevano garantire sufficientemente distanziamento e areazione.
Stessa cosa vale per la rilevazione della temperatura e l'attenzione ai sintomi, come prescritto dai vari Decreti.
Fino alla fine di aprile 2020, poi, abbiamo avuto una limitatissima disponibilità di mascherine, riservandola solo alle situazioni di maggior rischio. In seguito, grazie a una donazione da parte dell'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova[7], prima, e della Confesercenti Nazionale, poi, ne abbiamo esteso l'uso obbligatorio a tutti. Va detto che una nostra amica , dal Paese in cui vive, ce ne aveva inviato un migliaio all'inizio della pandemia, ma, purtroppo e dopo varie vicissitudini, sono state bloccate alla Dogana e ci sono state consegnate solo in maggio inoltrato.
Rispetto alle accoglienze notturne, la nostra scelta è stata in controtendenza. Piuttosto che riservare le strutture alle sole persone accolte fino al 24 febbraio 2020, aprendole 24 ore con la clausola di non poter rientrare in caso di allontanamento, abbiamo preferito trasferire parte degli ospiti in camere singole con servizi, convenzionandoci con alcuni alberghi e accollandocene gli oneri, allo scopo di ridurre le presenze in struttura, quindi l'affollamento degli spazi, e garantire a ognuno una stanza singola. Inoltre, è stato compartimentato l'uso dei servizi igienici, destinandone uno per ogni due ospiti, allo scopo di ridurre i rischi per la salute e il numero di isolamenti fiduciari nell'eventualità di un ospite positivo.
La vita quotidiana all'interno è stata modificata: i volontari a rischio, per età o situazioni personali, sono stati invitati a sospendere il loro servizio, agli altri e agli operatori è stato chiesto di non consumare i pasti con gli ospiti.
I posti a tavola sono stati distanziati secondo la normativa e, nel caso di ACCA24, sono stati istituiti turni mensa di sei persone per volta, in modo da ridurre il rischio di contagio e limitare il numero di contatti ristretti in caso di un ospite positivo. Gli operatori sono stati dotati di appositi DPI per il servizio mensa ed è stato previsto che non sostassero per oltre quindici minuti nella stessa stanza con gli ospiti.
Al di là degli aspetti organizzativi che richiedono di ridurre al minimo il rischio di isolamento fiduciario per il personale, queste misure vanno intese a principale protezione degli ospiti, poiché gli operatori e i volontari hanno costituito per lungo tempo un possibile veicolo di contagio all'interno delle strutture.
Fino a quando non è stata stipulata la convenzione con L'Ospedale Evangelico Internazionale di Genova per l'effettuazione dei tamponi molecolari all'ingresso dei nuovi ospiti, gli inserimenti sono stati limitatissimi e, nel caso, si è utilizzato l'isolamento fiduciario di quindici giorni prima di consentire la libera circolazione all'interno della struttura. Da ottobre 2020 si è provveduto all'acquisto di tamponi antigenici per essere maggiormente tempestivi in caso di necessità di un rapido screening a opera dei volontari medici, e per offrire periodicamente e su base volontaria, la possibilità di effettuare un test.
Dal 18 marzo 2020 al 5 luglio 2020 tutti i servizi di accoglienza hanno funzionato 24 ore al giorno, pur non obbligando le persone a stare in struttura. In tal modo ogni ospite ha avuto la possibilità di adeguarsi a quanto prescritto dai vari DPCM, come la maggior parte di noi. Dal 6 luglio 2020, si è introdotta una chiusura del servizio «ACCA24» dalle ore 8.00 alle 12.00, quando si è previsto il rientro per consumare il pasto con la possibilità di restare dopo in struttura, dove il circolo pomeridiano «La Svolta» ha ripreso la propria attività rivolgendola solo agli ospiti con la ripresa dei contagi autunnale. Questo ha consentito, nella stessa data, di aprire altri sei posti nella struttura de «L'Archivolto» come dependance di «ACCA24».

[…]Le misure preventive adottate per le attività dei laboratori artistici, oltre quelle basilari del lavaggio delle mani, misurazione della temperatura, distanziamento fisico e areazione, sono state implicitamente descritte nel paragrafo a essi dedicato (attività a distanza attraverso diversi social media, uso intensivo del telefono e incontri all'aperto non appena possibile. n.d.r).
Una particolare menzione va fatta per l'«Area di educazione al lavoro», da una parte privata dalla pandemia della possibilità di proporre «borse lavoro» alle persone in grado di fruirne e, dall'altra, travolta dalle difficoltà logistiche che le condizioni di rischio hanno imposto ai «Laboratori di educazione al lavoro». Non è stato facile, ma le persone in essi impegnate (operatori compresi) hanno retto alla complicazione di ogni incombenza e alla necessaria riduzione delle forze in campo, riuscendo a garantire a tutte le strutture il necessario per funzionare[8].

7) Silvia Fossati, già operatrice di San Marcellino, che vogliamo ringraziare ancora una volta.
8) De Luise, D., "Della malattia da Covid-19 e San Marcellino" in Bergamaschi, M. e De Luise, D.
Operare con le persone senza dimora. Un'approfondimento sull'emarginazione urbana grave. FrancoAngeli, Milano, in corso di stampa.

3.

Di seguito una breve scheda, sintetizza gli interventi di riorganizzazione messi in atto durante le prime settimane di pandemia.

23 febbraio 2020	Viste le notizie allarmanti provenienti da alcune regioni e città del nord Italia, le Ordinanze del Ministero della Salute del 21-2-2020 e il DL 23-2-2020, si prendono i contatti necessari per verificare l'attuazione di eventuali misure igienico sanitarie preventive aggiuntive alle consuete.
24 febbraio 2020	Vengono coinvolti due medici, con cui San Marcellino sta collaborando da tempo (uno specialista in igiene pubblica e uno in genetica) per avere indicazioni specifiche. In aggiunta alle consuete attenzioni igieniche si predispone il lavaggio delle mani all'ingresso di tutti i servizi con soluzione idroalcolica, la verifica sull'eventuale provenienza delle persone dalle zone indicate nel DL 23-2-2020, conseguente rilevazione della temperatura corporea e segnalazione al 112 in caso di alterazione. Si dispone, inoltre, l'attenzione all'affluenza nelle sale di attesa e all'aereazione degli ambienti, compreso il lasciare le finestre aperte durante la notte nelle stanze delle accoglienze notturne e delle comunità. Si interrompono le dimissioni dall'Archivolto per scadenza del periodo di permanenza.
2 marzo 2020	Si dispone di segnalare al 112 le persone provenienti dalle aree indicate dal DPCM 1-3-2020, indipendentemente dalla temperatura. Ultima uscita dell'unità di strada il Pulmino per fornire un contatto telefonico alle persone con cui siamo in contatto e spiegare loro la situazione.
4 marzo 2020	L'accesso ai piani inferiori del "Centro Servizi Diurno" è limitato alle sole persone che usufruiscono delle docce che sono sanificate come di consueto, mentre per la sala di attesa si prevede un numero contingentato di persone per consentire il rispetto delle distanze. Si sospende il servizio di distribuzione indumenti. Al circolo "La Svolta" l'accesso viene limitato a un numero contingentato di persone tale da consentire il rispetto delle distanze. Al "Centro di Ascolto" si limita la sala di attesa al numero di 10 persone.
9 marzo 2020	Si sospendono tutti gli eventi pubblici e le assemblee interne. Il numero di presenze alle riunioni vengono ridotte e si utilizzano stanze più grandi.
10 marzo 2020	Le attività dei laboratori artistici vengono chiuse e si progettano attività in remoto e sui social media. In seguito al DPCM 8-3-2020: "Centro Servizi Diurno" - si limita l'ingresso in tutto il centro a 4 persone alla volta e viene richiesto di evitare assembramenti all'esterno; Circolo "La svolta" - accesso limitato a un numero ristretto di persone con l'unico scopo di utilizzare il bagno e effettuare una rapida consumazione, vengono tolte le sedie; 2Centro di Ascolto2 - si provvede al solo utilizzo della sala colloqui più grande, l'attesa si effettua all'esterno. Misurazione della febbre all'ingresso per tutti in tutti i servizi, con conseguente segnalazione a guardia medica o al 112 in caso di alterazione con sintomi. Le comunità "Il Boschetto" e "La Treccia" restano aperte h24 anche nei giorni feriali.
11 marzo 2020	Si stendono liste di tutte le persone in contatto con il "Centro di Ascolto" (nell'ultimo mese) e con "La Svolta" e "Il Diurno" (nell'ultima settimana) e dei loro contatti telefonici. Si effettua una valutazione del livello di relazione e di difficoltà specifica di ognuno nella situazione che stiamo vivendo. Una persona con alterazione temperatura al Crocicchio viene accolta in un alloggio dedicato per una notte su indicazione telefonica della guardia medica.

12 marzo 2020	In seguito al DPCM 11-3-2020, si sospendono le attività del “Centro Servizi Diurno” e del “Circolo La Svolta”, mentre per il “Centro di Ascolto” si allestisce un presidio telefonico dotando ogni operatore di un telefono cellulare. I laboratori artistici vengono dotati di un presidio telefonico dedicato. Si riorganizza la logistica fornita dai Laboratori di Educazione al Lavoro secondo le nuove esigenze delle comunità, delle accoglienze e degli altri servizi. In seguito al mancato intervento in presenza della guardia medica, chiamata per un caso di alterazione della temperatura con sintomi, e all’impossibilità di garantire isolamento fiduciario per più persone, si da indicazione, in situazioni simili, di chiamare direttamente il 112. Si incoraggiano e sostengono gli ospiti di Crocicchio e Archivolto che ne hanno la possibilità a trovare soluzioni temporanee maggiormente idonee anche durante il giorno. Un ospite dell’Archivolto con alterazione della temperatura viene prelevato dal 112. Dopo poche ore, allontanatosi dal Pronto Soccorso, torna e non viene accolto. Per quanto possibile e quando possibile si avviano forme di telelavoro.
13 marzo 2020	Inizia il trasferimento in albergo di parte degli ospiti delle accoglienze notturne “Il Crocicchio” e “L’Archivolto” allo scopo di garantire a tutti una camera singola, chiudere l’Archivolto e utilizzare i locali del Crocicchio per allestire un servizio temporaneo di emergenza h24.
17 marzo 2020	Le accoglienze notturne “Il Crocicchio” e “L’Archivolto” vengono chiuse e gli ospiti accorpati nel nuovo servizio temporaneo di emergenza denominato “ACCA24” (Accoglienza Coronavirus Crocicchio Archivolto h24).
18 marzo 2020	Un ospite di “ACCA24”, al controllo serale, ha presentato sintomi influenzali con alterazione della temperatura ed è stato ricoverato dal 112 al Pronto Soccorso dell’Ospedale Galliera.
19 marzo 2020	Dal Pronto Soccorso dell’Ospedale Galliera comunicano la positività al Covid-19 dell’ospite ricoverato la sera precedente. Si contatta, come indicato, l’Igiene Pubblica. L’operatore fornisce una definizione del concetto di “stretto contatto” consentendo di individuare le persone da porre in isolamento che risultano essere due. Lo stesso Ufficio di Igiene non sa indicare un luogo deputato all’isolamento fiduciario di persone senza casa, pertanto i due interessati vengono trasferiti nei locali appena chiusi dell’accoglienza notturna “L’Archivolto”. Due volte al giorno gli si forniscono i pasti e si verifica la temperatura corporea. Alcuni operatori manifestano la loro indisponibilità a proseguire il lavoro comportando non poche difficoltà per la copertura dei turni di servizio e il prosieguo dell’attività di accoglienza. Vengono predisposte misure organizzative diverse da utilizzarsi in seguito ad altre eventuali indisponibilità o a contagi degli operatori. Il funzionamento dei servizi è garantito dall’impegno dimostrato da chi ha deciso di rimanere in servizio nonostante fatiche, disagi e ansie.
24 marzo 2020	Dal Pronto Soccorso dell’Ospedale Galliera ci comunicano la morte dell’ospite ricoverato il giorno 18.
3 aprile 2020	Termina l’isolamento fiduciario delle due persone che erano stati in stretto contatto con l’ospite deceduto. Si dispone il loro rientro in “ACCA24”.
4 aprile 2020	L’Ospedale Evangelico Internazionale di Genova ci dona mille mascherine. Fino a questa data i pochi DPI procurati da qualche volontario e attraverso la ricerca quotidiana nei punti vendita, erano scarsi, utilizzati allo stremo e riservati esclusivamente a ospiti e operatori di “Acca24” e delle comunità.

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 — "**L'Archivolto**"
- » Ambulatorio
- » Centro Diurno — "**Diurno**"
- » Unità di strada — "**Il Pulmino**"

ALLOGGIAMENTO
- » Accoglienza Notturna Maschile e Femminile — "**Il Crocicchio**"
- » Comunità residenziali — "**La Treccia**", "**Il Boschetto**" e "**Il Ponte**"
- » Alloggi assistiti

EDUCAZIONE AL LAVORO
- » Laboratori di educazione al lavoro — "**Pulizie**", "**Lavanderia**", "**Cambusa**", "**Manutenzioni**", "**Cucina**"
- » Stage in aziende esterne — "**Borse lavoro**"
- » Accompagnamento all'inserimento in azienda

SPIRITUALITÀ, ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO
- » Centro Diurno — "**La Svolta**"
- » Attività Ricreative e Culturali
- » Laboratori di Musica, Poesia, Pittura e spazio Creativo — "**Laboratori artistici**"
- » Soggiorni estivi — "**Rollieres (Alta Val di Susa - Torino**)"
- » La "Messa di San Marcellino" — **Chiesa di San Marcellino di Sottoripa**

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

4.

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.

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 promuoverne dignità e 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 le persone accolte, 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.

4.

I dati relativi al lavoro svolto dal Centro di Ascolto nel periodo 2016-2020 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. Naturalmente la pandemia ci ha costretto a mettere in atto misure di prevenzione che, come si può vedere nella tabella, hanno inciso pesantemente, soprattutto durante il periodo di confinamento, sul numero dei contatti e delle persone accolte al Centro di Ascolto, con particolare riferimento ai nuovi arrivi.

Nel periodo dal 2016 al 2020 le notti di accoglienza fornite dal centro di Ascolto sono state le seguenti:

Centro di Ascolto	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	657	656	673	623	465
Contatti	11.918	11.057	12.429	11.833	6.394
Presenza media giornaliera	64	59	65	60	34
Giorni di apertura	186	189	191	196	188
Persone nuove	171	151	145	146	58

4.

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 2016 al 2020 le notti di accoglienza fornite dall'Archivolto sono state le seguenti:

Archivolto	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020** (fino al 16 marzo)
Notti	5.242	5.328	5.216	5.697	1.148
Persone	171	196	187	125	45
di cui donne	25	34	32	25	8

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. Per il 2020, invece, il servizio è stato erogato fino alla mattina del 17 marzo. Infatti, a causa della pandemia, l'Accoglienza Covid Crocicchio Archivolto (ACCA24), ha sostituito i servizio ordinario (si veda Capitolo 3).

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. Durante la pandemia il servizio è stato sospeso da marzo a giugno 2020.

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.

Durante la pandemia il servizio è stato riorganizzato su appuntamento, per evitare assembramenti in sala di attesa, dopo essere stato sospeso da marzo a maggio 2020.

Nel periodo dal 2016 al 2020 le persone assistite e i contatti realizzati nel Centro Diurno sono stati i seguenti:

Diurno	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	442	463	508	481	325
Contatti	11.888	11.321	13.172	13.811	4.233
Presenza media giornaliera	63	65	71	74	38
Giorni di apertura	188	174	186	186	111

4.

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.

Il servizio è stato sospeso, a causa dell'epidemia da Covid-19, da marzo 2020 e ridotto a qualche breve uscita di monitoraggio.

Nel periodo dal 2016 al 2020 i contatti realizzati sono stati i seguenti:

Pulmino	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Contatti	1.030	1.000	900	800	140

4.

Area Alloggiamento

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'equipe 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.

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 2016 al 2020 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite dal Crocicchio sono state le seguenti:

Crocicchio	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	38	40	38	31	25
di cui donne	5	6	7	7	7
Notti	7.093	6.906	7.251	6.983	1.606
di cui donne	1.379	825	1.307	1.153	395

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

A Causa della pandemia il servizio è stato sospeso dal 17 marzo 2020 per far posto all'Accoglienza Covid Crocicchio Archivolto (ACCA24) in sinergia con gli Hotel convenzionati (si veda Capitolo 3).

ACCOGLIENZA COVID CROCICCHIO ARCHIVOLTO (ACCA24)

A causa della pandemia, trovandosi nella necessità di proteggere le persone accolte dal rischio di contagio, San Marcellino ha deciso di non seguire il modello più utilizzato, che consisteva nel proporre alle persone di restare sempre in struttura, pena l'interruzione dell'accoglienza, ma di riorganizzarsi in modo da garantire a tutti un luogo dove stare in sicurezza, in camera singola avendo la possibilità di rispettare le normative imposte dai vari DPCM. Per fare questo, a partire dal 17 marzo 2020, parte delle persone accolte è stata trasferita in Hotel convenzionati, mettendo loro a disposizione una camera singola con bagno[9].

Il servizio non si concentra in un'unica struttura ma si sviluppa su più soluzioni: ex Archivolto, ex Crocicchio, alloggi in piazza Bandiera e camere d'albergo. Ogni soluzione, calibrata sulle necessità delle persone e sul loro livello di autonomia, ha sempre previsto la sistemazione in camera singola, disponibile h24 nei periodi di lockdown.

Agli ospiti sono stati garantiti colazione, pranzo e cena per evitare loro di recarsi in luoghi di possibile assembramento quali le mense o i luoghi di distribuzione panini. I pranzi al sacco forniti sono stati 2.921 e le cene 3.895 per un totale di 27 persone.
Le caratteristiche del servizio si sono perfezionate e arricchite nel trascorrere delle settimane, sostenute da indicazioni e strumenti di prevenzione nel tempo sempre più precisi e raggiungibili: il continuo monitoraggio della temperatura corporea e l'igienizzazione delle mani, l'attenzione al distanziamento negli spazi comuni (mensa, sala TV), la messa a disposizione di materiale di protezione (gel mani, grembiuli, mascherine chirurgiche e FFP2) e dal novembre 2020 la possibilità di fare test rapidi antigenici mensili.
Grazie alla collaborazione con l'ospedale Evangelico di Genova, dal luglio 2020 ogni ospite in entrata deve fare un tampone molecolare.
Attualmente Acca24 dispone di un totale di 21 posti al quale va aggiunto il numero variabile delle persone sistemate in albergo; ogni ospite deve mantenere un colloquio settimanale col Centro d'Ascolto.
La struttura ha iniziato a operare in data 17/03/2020 e l'orario di apertura è dalle 12.00 alle 9.00 del giorno dopo; h24 in regime di zona rossa.

ACCA 24	**Anno 2020**	Persone	29	di cui donne	6
		Notti	4.238	di cui donne	518

ACCOGLENZA COVID IN HOTEL

Per consentire la fruibilità di una stanza singola nella nuova accoglienza ACCA 24, sono state trasferite in Hotel convenzionati, in camera singola con bagno, le persone più adatte tra quelle accolte. Si è trattato di una soluzione di emergenza e costosa che, però, ha dimostrato e dimostra di essere un valido strumento di accoglienza al di là degli aspetti sanitari (si veda Capitolo 3).

HOTEL	**Anno 2020**	Persone	20	di cui donne	6
		Notti	2.598	di cui donne	1.207

9) Vedi paragrafo successivo.

4.

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 hanno consentito, il 13 settembre del 2020, l'avvio delle nuove esperienze di comunità miste e la chiusura della Treccia.

Nel periodo dal 2016 al 2020 le persone assistite e le notti di accoglienza fornite dalla Treccia sono state le seguenti:

Treccia	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020** (fino al 13 settembre)
Persone	3	5	5	5	2
Notti	1.098	1.213	1.026	1.043	311

Durante la pandemia la comunità è rimasta aperta 24 ore al giorno anche nei giorni feriali garantendo alle ospiti una camera singola.

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 Alcologici 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 2016 al 2020 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite dal Boschetto sono state le seguenti:

Boschetto	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	8	9	9	9	11
di cui donne (dal 14/9/2020)					1
Notti	2.220	2.028	2.146	2.447	2.032
di cui donne (dal 14/9/2020)					110

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 hanno consentito, il 14 settembre del 2020, l'avvio delle nuove esperienze di comunità miste.

Durante la pandemia la comunità è rimasta aperta 24 ore al giorno anche nei giorni feriali garantendo agli ospiti una camera singola.

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 2016 al 2020 le persone accolte e le notti di accoglienza fornite del Ponte sono state le seguenti:

Ponte	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	7	7	8	10	8
di cui donne				1	2
Notti	2.280	1.822	1.980	2.058	2.414
di cui donne				309	678

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 2016 al 2020 le persone ospitate e le notti di accoglienza fornite negli Alloggi Assistiti sono state le seguenti:

Alloggi assistiti	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	13	12	11	10	9
Notti	3.931	4.315	3.923	3.256	3.294

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 2020 San Marcellino, nonostante la pandemia, ha 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.

4.

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 2016 al 2020 le persone inserite e le ore complessive di attività dei laboratori sono state le seguenti:

Laboratori	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	30	27	31	27	25
Ore	27.151	27.311	27.149	26.775	24.588

La pandemia ha impattato pesantemente sull'organizzazione dei laboratori che, nonostante questo, hanno continuato a garantire il loro servizio (si veda Capitolo 3).

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 2016 al 2020 le persone inserite e le ore complessive di attività delle Borse lavoro sono state le seguenti:

Borse lavoro	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	4	3	3	2	0
Ore	2.735	3.192	3.554	1.300	0

La pandemia ha impedito l'ordinario funzionamento del servizio.

4.

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 2016 al 2020 le persone seguite in aziende esterne sono state le seguenti:

Accompagnamento dopo l'inserimento inaziende esterne	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	6	4	4	3	0

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.

4.

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 2016 al 2020 le persone accolte e i contatti del Centro sono stati i seguenti:

La Svolta	**Anno 2016**	**Anno 2017**	**Anno 2018**	**Anno 2019**	**Anno 2020**
Persone	199	161	171	164	115
Contatti	11.644	9.782	10.092	12.263	2.612

La pandemia ha impattato pesantemente sul servizio de "La Svolta" che, dopo un periodo di sospensione delle attività, ha subito diverse riorganizzazione per consentirne un minimo di funzionamento (si veda Capitolo 3).

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.
A causa della pandemia le attività si sono ridotte significativamente e, quando possibile, convertite nella modalità a distanza.

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.

Durante la pandemia le attività dei laboratori si sono svolte in modalità a distanza o, comunque, compatibili con le misure di prevenzione (si veda capitolo 3).

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. L'esperienza di trascorrere una vacanza in gruppo rappresenta per ognuno un'occasione significativa di condivisione e contribuisce al rafforzamento della relazione di aiuto.

A causa della pandemia, per l'estate 2020 il servizio è stato sospeso.

4.

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.

Durante la pandemia le celebrazioni hanno seguito le disposizioni dei vari DPCM.

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 Esteri[10].

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 famigliare. 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.

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

4.

LE STRUTTURE

In relazione alle diverse tipologie di servizi, il sistema di ospitalità di San Marcellino si è dotato nel tempo di numerose strutture, alcune delle quali messe a disposizione in comodato dalla Fondazione omonima.

Separatamente per ciascuna area si elencano le strutture attualmente operanti:

AREA CENTRO DI ASCOLTO

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 CROCICCHIO	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

4.

I PROGETTI IN CORSO

“Contatti: attivazione di reti sociali per persone senza dimora” (Servizio Civile Nazionale)
A gennaio 2020, per il tredicesimo anno, San Marcellino, attraverso l’Associazione, ha iniziato il progetto “Contatti: attivazione di reti sociali per persone senza dimora”, finalizzato all’inserimento dei giovani, con età compresa tra i 18 e 28 anni. I due volontari in servizio civile hanno prestato 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 nell’ambito di un Patto di Sussidiarietà con Comune di Genova.
San Marcellino, attraverso Associazione e Fondazione, partecipa al progetto, con durata da ottobre 2018 a dicembre 2019, per la realizzazione di un sistema complessivo di servizi per le persone in condizione di senza dimora o che vivono in condizione di povertà urbana, finanziato per il 70% 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. A causa della pandemia il Patto di sussidiarietà è stato prorogato più volte, adattato all’emergenza e ha proseguito l’attività per tutto il 2020.

“Sostegno all’attività istituzionale” (Fondazione Compagnia di San Paolo)
Per l’anno 2020 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.

“Lavoro e salute
San Marcellino, attraverso l’Associazione, ha ottenuto da parte dei Rotary Club di Genova (Genovesi e del Distretto 2032), per il periodo 2020/2021, un significativo contributo per le attività di educazione al lavoro per le persone in condizione di senza dimora. Quest’anno il progetto, oltre al 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 ha anche finanziato parte dei costi sostenuti per i pernottamenti presso le strutture alberghiere per gli ospiti che non potevano alloggiare nelle strutture dell’associazione oltre alla sanificazione e il materiale legati al Covid 19.

“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. La pandemia ha impattato pesantemente sul progetto che prevedeva prevalentemente attività in presenza. L’impossibilità di entrare negli istituti per un lunghissimo periodo ha pregiudicato, nonostante la proroga di sei mesi concessa dalla Fondazione, la prosecuzione del progetto che è stato, così rimodulato in funzione delle nuove condizioni operative.

“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)
Si è concluso a Luglio 2020 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 dell’Area Educazione al Lavoro, ha offerto 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 avuto una durata di 18 mesi e ha coinvolto 10 beneficiari.

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 con Fondaca - Fondazione per la Cittadinanza Attiva - ha concluso, nell'ottobre 2020, questo progetto sperimentale, iniziato a fine giugno 2019 con l'obiettivo di definire una metodologia che evidenzi 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. Nel 2020 si è conclusa regolarmente la fase di stesura e sperimentazione delle metodologie, presentate, all'interno della "Rendicontazione sociale 2020", il 6 ottobre nel corso della rendicontazione annuale alla città delle attività di San Marcellino.

Presidio di ospitalità collettiva protetta "Il Crocicchio" (Fondazione Intesa San Paolo Onlus)
San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha ricevuto il contributo a dicembre 2020. 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.

"Centro diurno per persone senza dimora – Progetto P.I.A. Povertà, Inclusione, Ambiente" (Ministero del lavoro e delle politiche sociali)
A giugno 2020 è iniziato il progetto P.I.A. Povertà, Inclusione, Ambiente finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali. L'iniziativa inserita nell'ambito dell'inclusione sociale e lotta alle povertà, ha come capofila l'Associazione Sesta Opera San Fedele di Milano. L'Associazione attraverso la struttura di accoglienza denominata "Centro Diurno" avrà come obiettivo principale quello di consolidare e mantenere la tipologia di pronta accoglienza che, ponendo nella fase di primo contatto meno vincoli e limiti al soggetto, abbassi il livello della sua diffidenza e ne stimoli la disponibilità ad intraprendere un percorso di recupero. Questo risultato viene raggiunto anche per mezzo della dimensione di momentanea tranquillità che gli spazi del Centro Diurno offrono: un ambiente favorevole che consente a chi lo frequenta anche di riflettere sul proprio vissuto quotidiano e di riattivare il desiderio di cambiamento, spesso assopito. In concreto, consentendo agli utenti di usufruire dei servizi forniti attraverso un semplice incontro, si abbassa la soglia di accesso. L'obiettivo, sotto questo aspetto, è stato quello di raggiungere fasce di popolazione che usualmente evitano di entrare in contatto con l'Associazione. La durata del progetto sarà di 18 mesi.

5 per mille (annualità 2017 riferita ai redditi 2016)
L'importo del 5 per mille che San Marcellino, attraverso l'Associazione, ha percepito, è stato indirizzato alla seguente attività: "Il Boschetto" descritto nel Capitolo 4 nell'Area Alloggiamenti.
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. La pandemia ha rallentato i lavori previsti nel progetto, tuttavia non ha impedito la preparazione dell'allestimento di un'importante mostra (Fammi più grande) da inaugurare appena le condizioni lo consentano.

Cooperatively TransMediate (aCT - https://act.unige.it)
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 pandemia ha costretto, quando possibile, la riorganizzazione degli incontri in presenza secondo il metodo a distanza e il rinvio degli eventi moltiplicatori. Il progetto ha, comunque, continuato il suo corso mantenendo gli impegni sottoscritti.

4.

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 "specifica tecnica". Tutti i criteri di misurazione del servizio, definiti nella specifica tecnica, sono verificati da un ente indipendente e imparziale.

In dettaglio si elencano gli aspetti presi in considerazione dalla certificazione:

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

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

4.

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.

CONVEGNI E SEMINARI

10/01/2020 Incontro pubblico: "Lo sterminio dei disabili durante il nazismo. Le logiche dell'ineguaglianza tra passato, presente e futuro". Organizzato da Fondazione San Marcellino e Università di Genova e patrocinato dell'Associazione Nazionale Ex Deportati Nei Campi Nazisti - ANED Sezione Genova. Si iscrive nelle attività legate al Giorno della Memoria 2020. Con Mario Paolini, musicoterapeuta, pedagogista, musicologo e docente esperto nel campo del lavoro sociale.

6/02/2020 Presentazione del libro: "Le ragioni psicologiche della disuguaglianza" (Laterza 2019) di Chiara Volpato. Organizzato da Fondazione San Marcellino, Università di Genova e FAIR. Un dialogo tra Elisabetta Grande, docente di Sistemi giuridici comparati presso l'Università del Piemonte Orientale e l'autrice con la moderazione di Deborah Lucchetti, presidente Fair.

6/10/2020 Incontro pubblico:"*Rendicontare e valutare le attività di interesse generale e i loro effetti*". Come ormai è consuetudine, la presentazione dei bilanci e della relazione di Missione dell'Associazione e della Fondazione San Marcellino diventa un'occasione per organizzare un momento di riflessione sul lavoro nel Terzo settore e in ambiti di grande difficoltà nel sociale. Incontro realizzato in presenza su invito e in diretta streaming.

15/12/2020 Proiezione on line del documentario: "Antropocene". Organizzato da San Marcellino e l'Università di Genova in collaborazione con la Fondazione Culturale Stensen di Firenze e la rivista Aggiornamenti Sociali. Introduzione al documentario a cura di Mauro Bossi s.j. redattore e autore della recensione sulla stessa rivista.

La pandemia ha costretto a rivedere la programmazione prevista rinviando alcune iniziative o, quando possibile, programmandole nella modalità a distanza.

PUBBLICAZIONI

Morelli, M. e De Luise, D. (2020) "Mediación comunitaria": una propuesta abarcadora (English version "Community Mediation: A Comprehensive Proposal") in La mediación: experiencias internacionales. Una visión compartida/Mediation: International Experiences. A Shared Vision, diretta da M. Blanco Carrasco e L. García Villaluenga, a cura di E. de Gracia Rodríguez, Editorial Reus, Madrid, 133-142.

De Luise, D. e Morelli, M. (2020) "La relación intensa entre mediación y conflicto", Rivista Turbulencias, s/p., disponibile on line https://revistaturbulencias.com/la-relacion-intensa-entre-mediacion-y-conflicto/.

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 2020 è proseguita la collaborazione con la Rete di Mediazione degli operatori, pubblici e privati, dell'Azienda Servizi alla Persona del Comune di Cesena, anche attraverso il loro coinvolgimento nell'evento moltiplicatore previsto all'interno del progetto aCT con capofila l'Università di Genova.

Ha presentato una proposta progettuale europea sulla linea Jean Monnet Projects e una sulla linea Europe for citizens che, seppur non finanziate, sono state valutate positivamente.

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

4.

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 2020.

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 Autonóma Metropolitana de Ciudad de México Iztapalapa
Formazioni sia in Messico che a Genova.

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

Universidad de Playa Ancha (Valparaíso, Chile)
Promozione di un corso in Mediazione Comunitaria e un capitolo ics.

Universidad Autónoma de Madrid

Universidad Complutense de Madrid
Partecipazione in partenariato a un progetto Europeo capofila Unige.

Univesidad Maza (Mendoza – Argentina)
Formazione alla Diplomatura en resolución de conflictos, mediación y negociación.

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

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 31/12/2020, risulta formato da un totale di 29 persone, 24 in carico all'Associazione e 5 alla Fondazione. Riferendosi al totale di 29 unità, si rileva che 16 unità sono a tempo parziale (12 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 18". Il contratto Collettivo Nazionale di riferimento è UNEBA.

I VOLONTARI

I volontari attivi a San Marcellino si articolano in due categorie. La prima è costituita da coloro che operano nelle strutture interne, 236 persone al 31/12/2020, 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, che è formato da circa 278 persone al 31/12/2020, pur operando a beneficio dell'utenza dell'Opera, non è inserito nel registro dei volontari.

Naturalmente, a causa della pandemia, l'operatività, in presenza, dei volontari è stata condizionata dalle norme di prevenzione del contagio.

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, sono inviati il periodico trimestrale "Amici di San Marcellino" e una newsletter che aggiornano sullo sviluppo delle attività.

6. DATI ECONOMICI

UNA VISIONE D'INSIEME

L'Opera San Marcellino mette a disposizione della città un patrimonio di 30 unità immobiliari, dedicato in varie forme ai servizi, per un valore iscritto a bilancio di € 1.169.927,03 e, nel 2020, ha realizzato servizi e attività per un costo complessivo di 1.413.066,65 euro. Nello schema a seguire riportiamo una sintetica ripartizione dei costi e dei contributi ricevuti.

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Servizi alla persona	1.365.628,57
Prroposte culturali	47.438,08
TOTALE ONERI	1.425.842,91
Avanzo di esercizio	13.174,25
TOTALE A PAREGGIO	**1.426.240,90**

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	437.494,90
Altri pubblici	35.122,99
Contributi da Persone fisiche	390.571,07
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc.	336.787,27
5 per mille	150.295,27
Altri proventi	75.968,97
TOTALE PROVENTI	**1.426.240,90**

Unità immobiliari destinate, in varie forme, ai servizi: 30

6.

L'ASSOCIAZIONE SAN MARCELLINO

Bilancio[11]

Nell'esercizio 2020 gli oneri sostenuti, riclassificati dal rendiconto della gestione per destinazione alle aree di attività, e i contributi ricevuti dall'Associazione, sono stati i seguenti:

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Centro di ascolto	165.748,01
Pronta accoglienza	278.496,83
Alloggiamento	314.391,83
Educazione al lavoro	281.039,85
Animazione	28.485,62
Ristrutturazioni	77.565,48
Formazione	43.340,29
TOTALE ONERI	1.189.067,90
Avanzo di esercizio	9.812,38
TOTALE A PAREGGIO	**1.198.880,28**

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	432.733,11
Altri pubblici	35.122,99
Contributi da Persone fisiche	388.921,07
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc. *di cui Compagnia di San Paolo 150.000,00*	292.949,24
5 per mille	17.715,06
Altri proventi	31.438,81
TOTALE PROVENTI	**1.198.880,28**

11) Il bilancio completo dell'Associazione San Marcellino e consultabile al link: https://www.sanmarcellino.it/wp-content/uploads/ASM-Bilancio-Nota-integrativa-Bilancio-Sociale-2020.pdf

6.

LA FONDAZIONE SAN MARCELLINO

Bilancio[12]

Nell'esercizio 2020 gli oneri sostenuti e i contributi ricevuti dalla Fondazione, riclassificati dal rendiconto della gestione, sono stati i seguenti:

ONERI

	IMPORTO (IN EURO)
Servizi da terzi	67.749,53
Personale	147.999,62
Altri oneri	11,60
Imposte	8.238,00
TOTALE ONERI	223.998,75
Avanzo di esercizio	3.361,87
TOTALE A PAREGGIO	**227.360,62**

PROVENTI

	IMPORTO (IN EURO)
Contributi da Comune di Genova	4.761,79
Contributi da Persone fisiche	1.650,00
Contributi da Aziende, Fondazioni, ecc.	43.838,46
5 per mille	132.580,21
Altri proventi *di cui da Affitti Attivi 43.766,00*	44.530,16
TOTALE PROVENTI	**227.360,62**

12) Il bilancio completo dell'Associazione San Marcellino e consultabile al link: https://www.sanmarcellino.it/wp-content/uploads/FSM-Blancio-e-Nota-integrativa-2020.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 2020.

In particolare, il loro sostegno morale ed economico dall'inizio della pandemia, è stato di importanza fondamentale per affrontare le difficoltà e le fatiche conseguenti.

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, architetti, commercialisti, ingegneri, immobiliaristi, imprenditori e medici.

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 e al personale tecnico amministrativo 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.

Grazie a tutte quelle persone che ci hanno aiutato in varie forme a garantire le nostre attività.

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.

Concept design:
Marzio Villari
www.brainet.biz

Rendicontazione 2020

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