



L'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni di FS Italiane

L'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni nasce nel 2005 da un progetto di cooperazione ideato dalla Europe Consulting, la cooperativa sociale operante presso la stazione di Roma Termini sin dal Giubileo del 2000, e avviato nel quadro di collaborazione tra Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI, per la promozione di azioni di responsabilità sociale diffusa.

Il progetto viene concepito per tentare di affrontare il fenomeno dell'emarginazione sociale e delle povertà estreme nelle aree ferroviarie, da sempre poli di attrazione e punti di concentrazione sul territorio di molte forme di disagio, individuando le metodologie e le prassi più opportune di intervento, grazie a strumenti sperimentali e interattivi di lavoro, tra la rete di strutture operanti nell'ambito del sistema sociale all'interno delle stazioni e i servizi del territorio.

La messa a disposizione da parte del Gruppo FS di spazi in comodato d'uso gratuito nelle stazioni ha consentito di realizzare progetti e iniziative di promozione sociale in un quadro di intervento condiviso, che hanno generato un valore aggiunto sociale collaterale, dando vita a partnership composite, in cui il ruolo dei singoli attori è stato valorizzato nella sua unicità e specificità all'interno dei singoli progetti di cooperazione, in base alle diverse esigenze emerse.

Attraverso il consolidamento di relazioni territoriali locali e di partenariati trasversali, l'Osservatorio si è consolidato a tal punto, da essere oggi un occhio sempre più attento all'evolversi e all'emergere delle problematiche sociali, specialmente all'interno delle stazioni, con il fine di valutare interventi preventivi di inclusione sociale e di riduzione del danno.

Con questi obiettivi sono stati integrati nella rete dell'ONDS, o istituiti ex novo per rispondere ad esigenze specifiche, i centri di intervento dislocati attualmente in 17 stazioni italiane, ciascuno con una specifica vocazione di supporto e assistenza alla popolazione in condizione di marginalità e vulnerabilità presente nell'ambito ferroviario.

Si va da **Milano**, dove l'Amministrazione comunale è direttamente impegnata a fornire orientamento, a **Torino**, dove è attivo un centro polifunzionale per senza dimora realizzato presso locali ferroviari, gestito dalla cooperativa Valdocco e integrato con i servizi forniti dall'Amministrazione alle persone in povertà; a **Roma**, le ferrovie ospitano un progetto gestito dalla Europe Consulting che ha sviluppato nel corso degli anni un Polo Sociale di riferimento per la popolazione senza dimora della stazione Termini e delle aree limitrofe.

Diversi sono i centri che si occupano di accoglienza alle donne: a **Firenze** questa è la peculiarità delle azioni realizzate nel centro gestito dall'ACISJF, che offre una varietà di servizi ad una più vasta



platea di beneficiari; a **Chivasso**, l'associazione Punto a Capo si occupa di accoglienza a nuclei madre – bambino, mentre a **Pescara** l'associazione On the Road offre supporto alle vittime di tratta, oltre che a persone in condizione di marginalità sociale. La prossimità del servizio sociale caratterizza invece le azioni svolte dall'Help Center di **Bologna**, con l'esperienza della cooperativa Piazza Grande che opera in stretto raccordo con il Comune e **Trieste**, dove le cooperative sociali La Quercia e Agenzia Sociale 2001, sotto il coordinamento del Consorzio Interland per l'Integrazione e il Lavoro, svolgono servizi di orientamento di persone in povertà. A **Napoli**, l'associazione Centro la Tenda è presente in stazione con un presidio fisso, dal quale parte l'azione di orientamento ai servizi presenti con particolare riferimento a quelli sanitari, così come a **Messina**, dove un gruppo di medici volontari si alterna presso i locali dell'Help Center per fornire cure ai più vulnerabili. Lo stesso accade a **Genova** dove, oltre alla mensa, si provvede alle cure dentistiche, mentre a **Catania** sono garantiti i servizi di assistenza di base: pasti, docce per quanti, specie migranti, si trovino in una condizione di precarietà. **Reggio Calabria** offre un contributo determinante alle attività legate agli sbarchi, con un'azione di supporto incessante unicamente incentrata a garantire l'accoglienza a tutti coloro che ne abbiano necessità. La salute mentale è l'ambito di intervento preminente presso il centro di **Bari**, dove vengono anche approfondite le tematiche relative ai rischi legati alla marginalità sociale in termini di sicurezza reale e percepita.

Attività di promozione sociale e orientamento sono svolte con frequenza variabile anche presso le stazioni di **Foggia** e **Melfi**, dipendentemente da necessità definite localmente con gli enti locali interessati. L'ultimo centro aperto in ordine di tempo è quello di **Brescia** che vede una stretta collaborazione tra il Comune e la cooperativa La Rete.

Tra gli strumenti concepiti per il sostegno alle attività sociali è di particolare rilievo un sistema informatico per la condivisione e l'archiviazione delle principali informazioni e attività svolte in favore di persone in stato di disagio, che porterà negli anni alla nascita di Anthology®, una piattaforma web, vincitrice nel 2012 del Sodalitas Social Innovation Award, che omogenizza le modalità di raccolta e registrazione dei dati sulle persone prese in carico e sugli interventi operati in loro favore e crea la possibilità di condividere le schede anagrafiche degli utenti anche tra varie città, organismi o amministrazioni, al fine di tenere traccia di un percorso di assistenza strutturato delle persone.

Oltre al supporto all'operatività dell'intervento sociale, Anthology è il primo strumento che può fornire in tempo reale la fotografia precisa del disagio nelle stazioni ferroviarie. I numeri e le statistiche che se ne traggono hanno in questi anni mostrato le dimensioni del fenomeno, influenzando le politiche di intervento sia delle pubbliche amministrazioni che delle organizzazioni del Terzo Settore attive in questo campo.

Anthology è anche lo strumento che produce la base dati per l'elaborazione del Rapporto Annuale dell'ONDS. Si tratta di un documento che, oltre a fornire i numeri del disagio sociale di stazione, coinvolge attori locali, pubbliche amministrazioni, esperti nazionali e internazionali in una riflessione più ampia sulle molte questioni che al disagio sono strettamente legate, dall'integrazione socio-sanitaria ai flussi migratori.

Su questo particolare aspetto l'edizione 2016 del Rapporto ha dato voce a Tito Boeri, Presidente dell'INPS, intervenuto sull'importanza della regolarizzazione dei migranti per poterli integrare legalmente nel mondo del lavoro, e a Feantsa, la Federazione Europea degli organismi nazionali che si occupano di persone senza dimora, per una riflessione sulla trasformazione dei dispositivi concepiti per gli homeless per far fronte ai flussi provenienti da Africa e Medio Oriente.



Per quanto concerne le dimensioni del fenomeno del disagio nelle stazioni italiane, il Rapporto 2016 presenta i risultati dell'attività dei quattordici Help Center che hanno operato con continuità, effettuando 483.416 interventi sociali totali, divisi tra 409.005 cosiddetti "a bassa soglia" (docce, distribuzione di pasti o vestiti, etc.) e 74.411 di presa in carico e orientamento. Rispetto al 2015, questi dati indicano una diminuzione degli interventi di orientamento sociale ed un incremento di quelli a bassa soglia, a testimonianza dell'impatto significativo dei flussi migratori che transitano negli scali ferroviari e che costringono molti centri, in particolare del Sud, a concentrarsi su interventi di sostegno di base prima ancora di iniziare un percorso di reinclusione sociale.

Gli utenti registrati, però, non sono diminuiti, ma sono anzi saliti a 22.687, contro i 21.292 dell'anno precedente. Il dato interessante è che il numero dei nuovi utenti, di coloro, cioè, che per la prima volta si sono rivolti ad un Help Center di stazione, è cresciuto considerevolmente: 10.790, contro i 9.135 del 2015. Aumentano, cioè, coloro i quali nelle stazioni continuano a cercare risposte ai loro bisogni sociali. Sono diminuiti, invece, i vecchi utenti (11.897 a fronte di 12.157), seppur di poco: un timido segnale positivo circa l'efficacia dell'orientamento verso il circuito dei servizi sociali delle città per favorire l'uscita dalla condizione di povertà estrema. In termini di offerta di servizio, gli Help Center hanno totalizzato insieme 4.565 giorni di apertura: 31.271 ore di attività, durante le quali, ogni giorno, una media di 46 operatori sociali ha incontrato, ascoltato, orientato, assistito, accompagnato migliaia di persone nell'arduo percorso di uscita dal disagio sociale. Tra esse, gli italiani registrati sono stati 5.810; 5.300 gli stranieri comunitari e 11.095 quelli extracomunitari. Gli uomini si confermano in maggioranza: 17.563, a fronte di 4.986 donne, 36 transgender e 102 persone di cui non si è rilevato il genere. A supportare gli operatori, ben 845 volontari hanno prestato la loro opera nelle varie strutture degli Help Center, che occupano 2.812 metri quadrati di spazi che Ferrovie dello Stato Italiane mette a disposizione di questa attività nelle stazioni, che si vanno ad aggiungere a quelli che, in altri contesti, sono dedicati ad altri numerosissimi progetti di utilità sociale.

Si tratta, in particolare, del riuso del patrimonio costituito da centinaia di stazioni impresenziate, ovvero completamente automatizzate, che sono affidate in comodato d'uso alle amministrazioni locali e al Terzo Settore per attività culturali, sociali, associative, di protezione civile.

Anche questo mondo è entrato a far parte del campo di osservazione dell'ONDS, che si va configurando sempre più come una realtà dinamica che si snoda in tutto il Paese mobilitando il potenziale locale – umano, strutturale, socioeconomico - e aggregando risorse, con l'obiettivo di identificare soluzioni abilitanti in grado di valorizzare il tessuto comunitario in cui si opera e produrre valore economico e sociale.