



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CASSINO E DEL LAZIO
MERIDIONALE

Dipartimento di Scienze Umane, Sociali e della Salute
Laboratorio di Ricerca Sociale LaRS
Osservatorio di Ricerca Sociale Applicata "Francesco Battisti"

Progetto Disuguaglianze Regione Lazio 2013-14

"Salute senza esclusioni: per un Servizio sanitario attivo contro le disuguaglianze"

1. La ricerca

La Regione Lazio, per il biennio 2013-2014, attraverso il progetto "*Salute senza esclusioni: per un Servizio sanitario attivo contro le disuguaglianze*", ha delineato una serie di obiettivi a cui tendere in vista della promozione di una maggiore equità sociale. Per l'utilizzo dei fondi vincolati la ASL di Frosinone ha recepito tali obiettivi nella Linea progettuale "*Misure dirette al contrasto delle disuguaglianze in Sanità*", Piano Operativo 2014.

Per il raggiungimento delle finalità previste, si è resa necessaria l'attivazione sia di risorse esterne alla ASL-FR, sia di risorse interne in orario non lavorativo.

Dagli obiettivi progettuali, analiticamente, si deriva la necessità di attivare:

- a) uno studio della situazione territoriale per l'accoglienza degli stranieri, previsto come preliminare per tutte le linee di intervento per il quale è stata individuata come referente l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale (macro obiettivi regionali A, B, C);

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

- b) un servizio di mediazione culturale (linee progettuali regionali A1, A2, A3, B1, B2, B3);
- c) una ricerca-azione per l'attivazione di una Unità di Strada per l'individuazione dei senza fissa dimora e delle situazioni di marginalità sociale estrema (con fissa dimora ma in condizione di povertà assoluta), azione che prevede uno studio di fattibilità e una verifica della situazione sociale dall'osservatorio particolare della strada; anche in questo caso la ricerca-azione sarà affidata all'Università di Cassino e del Lazio Meridionale (linee progettuali regionali C1-C2);
- d) il triage sociale nei reparti del Presidio Ospedaliero di Frosinone e, a seguire, in tutti i Presidi Ospedalieri (linea progettuale regionale C3);
- e) processi formativi di sostegno alle azioni progettuali, oltre al già attivato percorso formativo costruito attorno alla Re.P.I.S. (Rete Professionale Immigrazione e Salute), che coinvolga il personale del CUP, il personale degli Uffici Relazioni con il Pubblico, il personale dei Punti Unici di Accesso, oltre che, per la specificità dell'azione C3, il personale dei reparti ospedalieri (azione trasversale a tutte le linee progettuali).

La pubblicizzazione dei risultati ottenuti avverrà attraverso tre strumenti:

- 1) il sito aziendale <http://areadisagiod3d.aslfrosinone.it>;
- 2) i lavori finali del percorso formativo Re.P.I.S.: è infatti previsto che la modalità di verifica dell'apprendimento del corso (accreditato ECM ed FCO) è quella del project work; questi lavori saranno pubblicati sul sito.
- 3) I report delle azioni di ricerca intrapresa dall'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale e dall'équipe che si occuperà dei senza dimora e della marginalità sociale.

L'azione progettuale a cui si è collaborato nel periodo luglio-dicembre 2014 è riferita in particolare alla finalità relativa al MACRO OBIETTIVO C del progetto regionale:

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

Contrastare le disuguaglianze in grado di colpire cittadini italiani e stranieri in condizione di vulnerabilità sociale più o meno esplicita e/o sofferenza mentale.

Tale finalità ha previsto diverse linee progettuali. Ad interessare in maniera puntuale il presente ambito di azione sono state le linee progettuali C1 e C2.

- C1: sperimentare interventi su strada di orientamento sanitario attraverso l'offerta attiva di informazioni e "relazioni" nei confronti di persone senza dimora.
- C2: sperimentare una presa in carico integrata tra servizio pubblico e privato sociale per persone malate senza dimora accolte in centri di accoglienza, al fine di prevenire ricoveri ripetuti a livelli inappropriati d'assistenza sanitaria.

Il progetto regionale punta l'attenzione sull'emersione del considerevole numero di senza dimora presenti nella Città di Roma, mentre in Provincia di Frosinone, per la conformazione territoriale e la realtà sociale, tale situazione non è così diffusa. È sembrato, per tali ragioni, doveroso allargare l'indagine e l'intervento a quelle situazioni di emarginazione sociale con alloggi assolutamente inadeguati, a situazioni di povertà sociale e personale estrema con situazioni di marginalità fortemente accentuate, alla promiscuità in spazi non adeguati e/o molto angusti (tipico delle situazioni alloggiative degli stranieri irregolari o di stranieri con permesso di soggiorno e/o rifugiati).

Sulla base della taratura territoriale degli obiettivi, le finalità specifiche che si sono perseguite sono risultate essere così riformulate:

obiettivo C1: definire e sperimentare modelli organizzativi di équipe multidisciplinari e intersettoriali, per interventi socio-sanitari su strada, a favore di persone senza dimora e/o con gradi problemi di marginalità sociale e culturale;

obiettivo C2: definire e sperimentare modelli organizzativi di continuità assistenziale per interventi socio-sanitari a favore di persone ospiti in centri di accoglienza.

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

In altre parole, l'intenzione è stata quella di attivare una ricerca-azione basata sull'esperienza maturata attraverso le conoscenze già presenti all'interno della Re.P.I.S., sia dal punto di vista dell'esperienza di ciascuna organizzazione (la ASL per il Servizio Multietnico e il lavoro dell'Unità Mobile, la Caritas per le strutture di accoglienza e supporto alle persone, ecc.), sia dal punto di vista delle conoscenze scientifiche proprie delle professionalità presenti.

L'équipe multidisciplinare a cui è stata affidata la ricerca-azione è stata composta dal prof. Maurizio Esposito (responsabile scientifico); la prof.ssa Alessandra Sannella (coordinatrice operativa); il dott. David Donfrancesco (ricercatore); la dott.ssa Daria Grimaldi (analisi dei dati). Questa microequipe dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale ha collaborato strettamente con il Supervisore del progetto (Direttore Dipartimento 3D), con il Supervisore per la modellizzazione (Responsabile U.O.S. Disagio), con l'assistente sociale del Servizio Multietnico e con la Re.P.I.S., partecipando attivamente agli incontri mensili di coordinamento/formazione.

1.1. Le fasi della ricerca

Per il raggiungimento degli obiettivi programmatici si è progettato un disegno di ricerca-intervento, connotato a livello procedurale in senso qualitativo, distinto in due momenti tra loro interrelati:

- 1) Una indagine conoscitiva che ha visto il coinvolgimento di figure apicali ed operative che a diverso titolo si occupano di vulnerabilità sul territorio provinciale.
- 2) Una collaborazione fattiva con le due Unità Mobili operanti una nella parte nord l'altra nella parte sud del frusinate.

Più nello specifico, la conoscenza esplorativa del fenomeno è stata costruita attraverso l'utilizzo di interviste focalizzate somministrate ad operatori appartenenti

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

alla "Re.P.I.S." e a referenti di diversi enti, servizi e strutture presenti sul nostro territorio.

Per quanto concerne le attività in strada, invece, a livello fattivo sono state sperimentate azioni di collaborazione attiva con le due Unità Mobili territoriali. Per questa via, nel periodo luglio-dicembre 2014, sono stati concretamente trattati 12 casi che per caratteristiche presentavano evidenti forme di vulnerabilità legate a condizioni di marginalità sociale, problematiche psico-fisiche, difficoltà economiche, disgregazione familiare, barriere linguistiche.

Le azioni in strada hanno previsto anche la compilazione di schede, inerenti i casi e le azioni condotte, da inviare alla Regione Lazio per l'implementazione di un lavoro sperimentale di monitoraggio del fenomeno.

In funzione degli obiettivi cognitivi generali dell'indagine è stata costruita una traccia di intervista focalizzata attraverso cui si è tentato di investigare su due dimensioni del fenomeno investigato:

- 1) Strutturale (relativa agli aspetti organizzativi del servizio/ente/ associazione).
- 2) Sistemica (relativa al sistema di vincoli e risorse che influenzano il grado di inclusione/esclusione delle fasce vulnerabili di popolazione).

Dopo aver somministrato e raccolto le interviste è seguita la fase di costruzione ed elaborazione dati.

Come ultima azione si sono socializzati i risultati emersi dalle attività di indagine ad diversi operatori psico-socio-sanitari del Re.P.I.S.

2. Metodologia di analisi dei dati

L'analisi delle interviste ha previsto l'utilizzo della Computer Assisted Qualitative Data Analysis (CAQDAS) attraverso l'utilizzo del software di analisi qualitativa dei dati testuali ATLAS.TI, particolarmente adatto per il modello di ricerca della *Grounded Theory* di Glaser e Strauss (1967; Tarozzi, 2008).

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

Considerato sia come un approccio di studio che come una vera e propria metodologia di analisi dei dati, ha permesso di analizzare il testo partendo dai dati e tornando di volta in volta agli stessi, al fine di perfezionare la costruzione di categorie, concetti e relazioni tra essi, lasciando che fossero le parole delle stesse interviste a suggerire le priorità.

Per gli Autori, difatti, la teoria nasce "dal basso" (*to ground*: trattenere a terra) costruita dagli stessi studiosi attraverso un contatto profondo e diretto con il testo, per cui, basandosi su un approccio di tipo qualitativo, sono i dati della ricerca empirica a indirizzare verso la teoria sociologica e non viceversa.

Per l'implementazione del modello ci si è avvalsi della CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis) condotta attraverso Atals.ti (Chiarolanza De Gregorio, 2007; Vardanega, 2008).

Il programma non effettua alcuna operazione di analisi che non possa essere realizzata anche manualmente, ma il suo utilizzo facilita e supporta notevolmente le operazioni di ordinamento e classificazione del materiale empirico.

ATLAS.ti, inoltre, è stato progettato facendo esplicito riferimento alla Grounded Theory e attribuisce, quindi, un particolare rilievo alla possibilità di creare legami tra le idee che emergono dai dati, anche attraverso rappresentazioni grafiche in diagrammi.

Molte delle operazioni implementabili con il programma sono caratterizzate dall'*iteratività*, dalla *ricorsività*, dal progressivo avvicinamento al modello teorico emergente dai dati, co-costruito dall'interazione sia tra i ricercatori, sia tra questi, la teoria ed il testo.

La prima fondamentale fase del lavoro è stata la creazione dell'*Unità ermeneutica* (HU: Hermeneutic Units) che riunisse al suo interno tutte le interviste da sottoporre all'analisi.

L'analisi delle narrazioni ha sicuramente di per sé la complessità di come approcciarsi al testo ed una prima distinzione può contraddistinguere tra (Blanchet e Gotman, 1992):

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

- a) *l'analisi tematica verticale*: i documenti vengono analizzati allo scopo di individuare temi comuni ed aspetti simili;
- b) *l'analisi tematica orizzontale*: vengono individuate le diverse forme in cui si presenta uno stesso tema nel corpus analizzato.

Entrambe presumono l'individuazione di codici ed una delle parti più complesse di tale percorso è proprio l'iniziale processo di codifica: quello per cui dalle parole delle persone, intese come categorie comuni, si passa alle parole del ricercatore, ovvero categorie concettuali.

Senza ombra di dubbio, avendo una traccia d'intervista, è possibile approcciarsi al testo di tutte le conversazioni in funzione del tema fondamentale (es. la vulnerabilità) o di una categoria (es. povero/disabile/tossicodipendente) e far partire l'analisi da questi criteri, oppure è possibile leggere tutte le interviste *prima* di iniziare la codifica, costruire codici partendo dalle suggestioni generali a cui le narrazioni rimandano; infine è possibile codificare integralmente ciascuna intervista e sequenzialmente tutte le altre modificando i codici nel vivo dell'analisi (Demazière & Dubar 1997).

I codici non sono elementi isolati giacché assumono un senso in quanto inseriti in una struttura significativa: il significato del singolo codice e la sua funzione nell'analisi, sono aspetti che vanno "costruiti" in funzione degli obiettivi dell'indagine considerando come centrali i risultati che si intendono produrre.

Nella fase di analisi, i criteri di rilevanza nella selezione delle informazioni più importanti da codificare saranno determinanti dalla principale domanda della ricerca, impedendo in tal modo al ricercatore di perdersi nella massa di elementi tutti potenzialmente interessanti, con i quali si entra in contatto soprattutto quando si lascia alle narrazioni individuali molto spazio.

Questo comporta che con buone probabilità, in una fase iniziale vengano prodotti più codici di quelli che in effetti possono servire a costruire e sintetizzare categorie teoriche realmente incisive.

Abbiamo quindi tre fasi di codifica:

1. *Codifica aperta* (o decostruzione): dalla lettura del testo si creano categorie che vengono collegate ai diversi frammenti;
2. *Codifica assiale* (o costruzione): riconcettualizzazione dei codici attribuiti con la codifica aperta. Si procede, quindi, all'aggregazione delle categorie e all'individuazione delle relazioni fra le stesse;
3. *Codifica selettiva* (o di conferma): estrazione di categorie teoriche centrali cui ricondurre i tratti salienti dei discorsi analizzati ed il relativo controllo dei correlativi riferimenti teorici.

2.1 Fase 1: Analisi Interviste di gruppo operatori "Re.P.I.S." ASL Frosinone

La prima fase della ricerca ha previsto interviste di gruppo a 26 operatori psico-socio-sanitari, differenziati per ruolo e realtà di appartenenza organizzati in cinque gruppi disomogenei, al fine di ottenere una mappatura quanto più possibile esaustiva delle categorie generali (esperienziali e conoscitive) a cui gli operatori fanno riferimento.

3. La vulnerabilità nell'esperienza degli operatori

Il primo aspetto analitico su cui occorre soffermarsi è la multidimensionalità del concetto di *vulnerabilità* che emerge dalle rappresentazioni dei nostri intervistati. Spicca immediatamente l'assenza di una definizione univoca del termine, che prende sfumature e declinazioni differenti, per quanto ancorate all'idea che comun denominatore della *vulnerabilità* sia una "condizione di disagio" di un soggetto o di un gruppo, a prescindere dalle ragioni che originano tale situazione. È possibile distinguere tra una vulnerabilità per così dire *strutturale*, in quanto legata a condizioni personali stabili del portatore del problema (problemi fisici e psichici, ma comunque costanti), ed una che potremmo definire *condizionale*

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

(problemi sociali e relazionali, potenzialmente contingenti), perché generata da situazioni transitorie come una deprivazione di risorse materiali o immateriali (perdita di lavoro o di supporti emotivi).

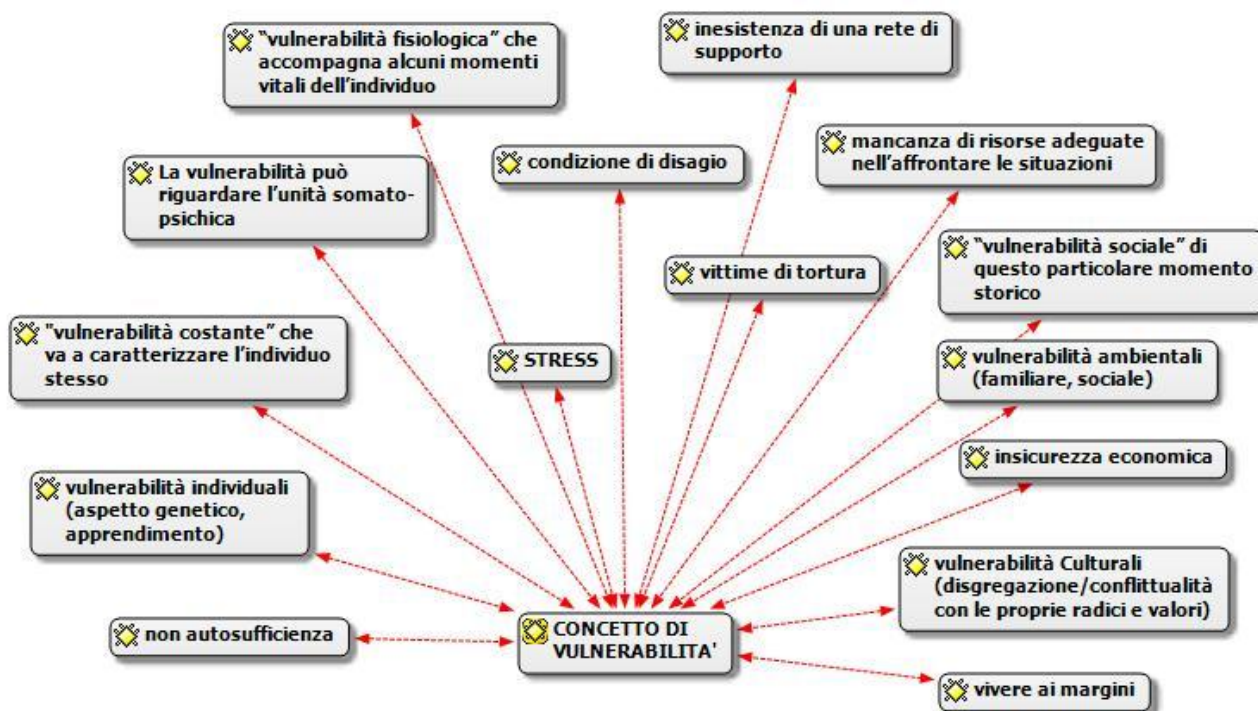


Figura 1. Super Code Family: Concetto di vulnerabilità (Codes 15)

Alla complessità della definizione di un concetto così rilevante dalle parole degli operatori del sociale, si aggiunge un progressivo ed evidente mutamento della situazione sociale, culturale ed economica, che ha lasciato emergere nuovi tipi di vulnerabilità.

Tutti gli intervistati condividono senza la minima esitazione l'idea che situazioni esterne abbiano concorso ad ampliare in maniera significativa il bacino di utenza di coloro che necessitano di un supporto sociale, generando nuove situazioni di vulnerabilità, che un tempo presumibilmente trovavano un contenimento all'interno di reti di primo grado, ad oggi sempre meno presenti o stabili.

In particolare, è possibile individuare una serie di condizioni di vulnerabilità che abbiamo definito strutturali, come la *disabilità*, il *disagio psichiatrico*, la *terza età* che se non possono essere definite "nuove" tout court, lo sono per l'incidenza con

cui in maniera sempre più diffusa il sostegno non si trovi all'interno della rete relazionale primaria, la famiglia, o nella misura in cui gli aiuti istituzionali che in precedenza potevano essere sufficienti si rivelano invece attualmente inadeguati.

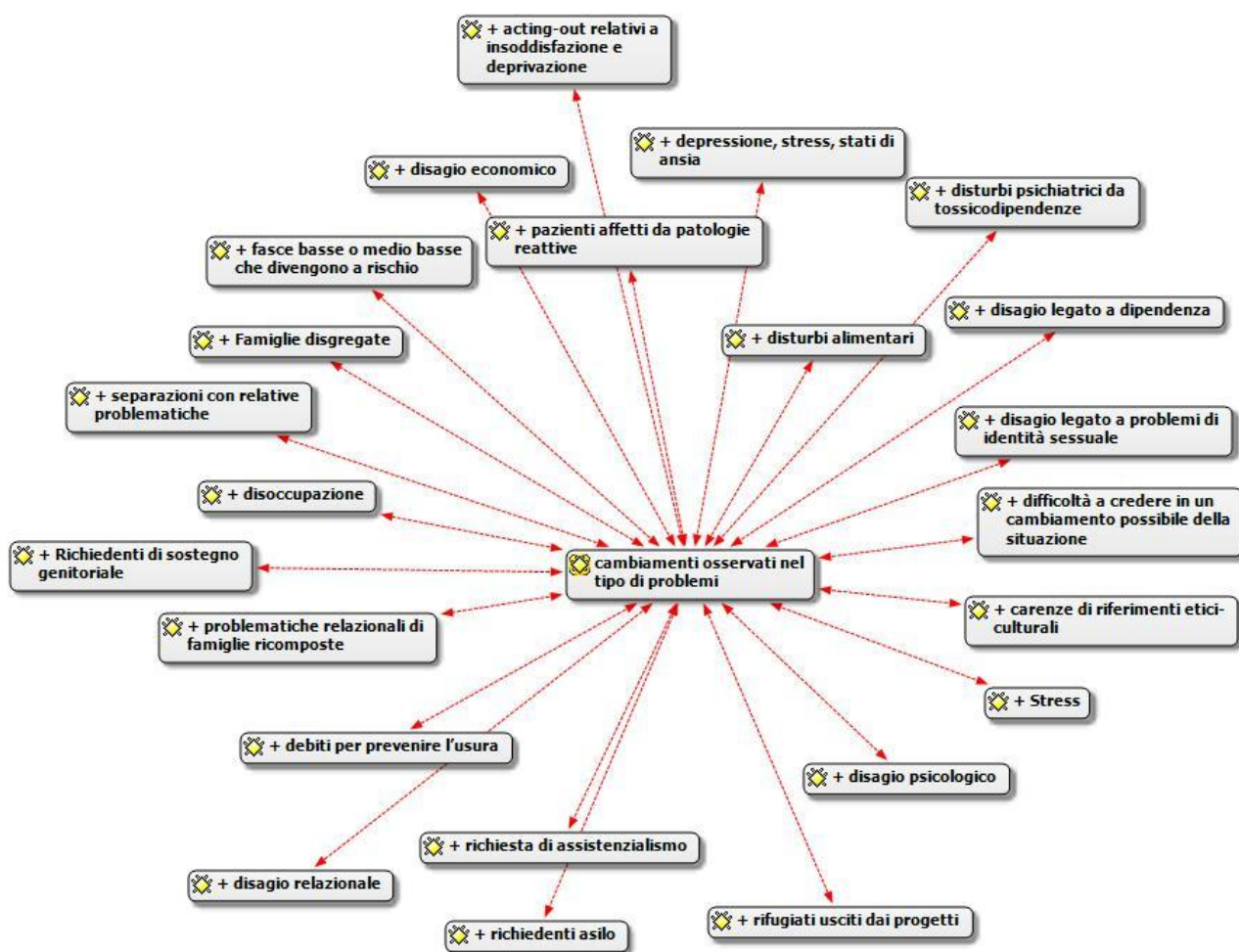


Figura 2. Code Family: Cambiamenti osservati nel tipo di problemi (Codes 25)

A queste vulnerabilità vanno ad aggiungersi quelle che abbiamo considerato in qualche modo *condizionali perché causate* da eventi esterni ma le cui implicazioni sono ingestibili dai soggetti, come problematiche strettamente legate alla crisi sociale ed economica che il nostro Paese – e non solo – sta vivendo in questo momento storico.

Inquieta, senza dubbio, la categoria dei “giovani” inserita tra le altre, quasi che una condizione ascritta possa essere di per sé ragione di fragilità: di fatto i livelli di inoccupazione attualmente registrati dal nostro Paese anche e soprattutto per le

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
 Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
 Fax +39 0776 299 3839
 e-mail: dipsuss@unicas.it

generazioni più giovani, sono a tal punto preoccupanti da incidere fortemente e direttamente sulla stabilità della loro esistenza e sulla possibilità di guardare al futuro.

Sempre crisi e relativa disoccupazione incidono sulla condizione di “nuovi poveri” una serie di soggetti che si sono trovati improvvisamente a non poter più mantenere le medesime condizioni di vita del passato, a causa di improvvisa disoccupazione, separazioni o semplicemente perché le proprie retribuzioni non bastano più a condurre una vita dignitosa. La scala mobile verso il basso è sempre più popolata e porta con sé una serie di disagi psicologici di tipo reattivo, come depressione, ansia, panico, le cui conseguenze aggravano ulteriormente le condizioni esistenziali attuali di molte persone.

Tra questi, restano come un problema sempre urgente i migranti (forzati e non) che arrivano in Italia nella speranza di trovare un'alternativa valida, ma si trovano invece a concorrere con i disagiati autoctoni, andando ad incrementare il bacino di utenza dei soggetti che hanno assolutamente bisogno di assistenza.

Grazie alla competenza degli intervistati è stato possibile individuare, in particolare, le possibili *motivazioni associate a questi mutamenti* nella tipologia di utenti e di richieste, isolando alcuni aspetti che sembrano centrali rispetto alla attuale contingenza.

È possibile individuare direttamente nella crisi economica una ragione estremamente forte e valida, ma non sufficiente per spiegare tutte le nuove forme emerse, che sono anche riconducibili anche ad altre cause, tra cui disfunzioni organizzative del sistema istituzionale e politico assieme alle conseguenti scelte d'intervento agite e ad un aumento dei flussi migratori che vanno ad incidere sulla situazione già instabile del Paese. Inoltre, la caratterizzazione fortemente individualista del nostro sistema non aiuta a creare condizioni di supporto ai disagi emergenti, e questo – in assenza di una rete relazionale e comunitaria forte – spinge il soggetto al totale autismo emotivo, che ha le sue implicazioni in termini di stress e formazioni psicologiche reattive.

via S. Angelo Campus Universitari - 00185 Cassino 1 A
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

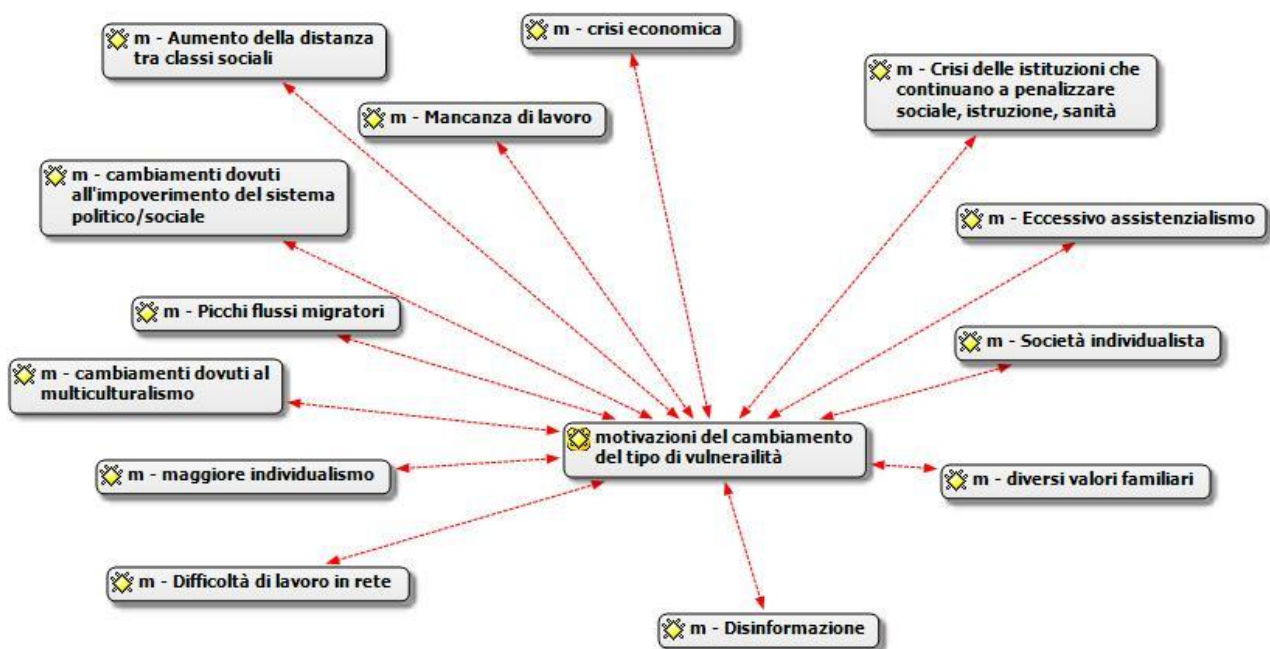


Figura 3. Code Family: Motivazioni del cambiamento del tipo di vulnerabilità
(Codes 13)

Avvalendoci anche delle motivazioni addotte dagli operatori, diviene possibile distinguere, due tipi di nuove vulnerabilità, una esistenziale ed una economica, assolutamente connesse tra loro, che però si presentano come due facce della stessa medaglia di un cambiamento sentito dagli operatori.

La maggior parte delle nuove esigenze, in particolare, è riconducibile ad una forte crisi culturale e di valori che sta accompagnando quella economica e che trova come primo e più grave sintomo la disgregazione della famiglia e le implicazioni che questo comporta.

Oltre a ciò, dalle parole dei gruppi intervistati si evincono una serie di disturbi e disagi che possono emergere isolatamente o in comorbilità, quasi tutte forme di reazione all'assenza di supporti emotivi e relazionali stabili e alla difficoltà nel trovare una prospettiva escatologica alla propria condizione di malessere.

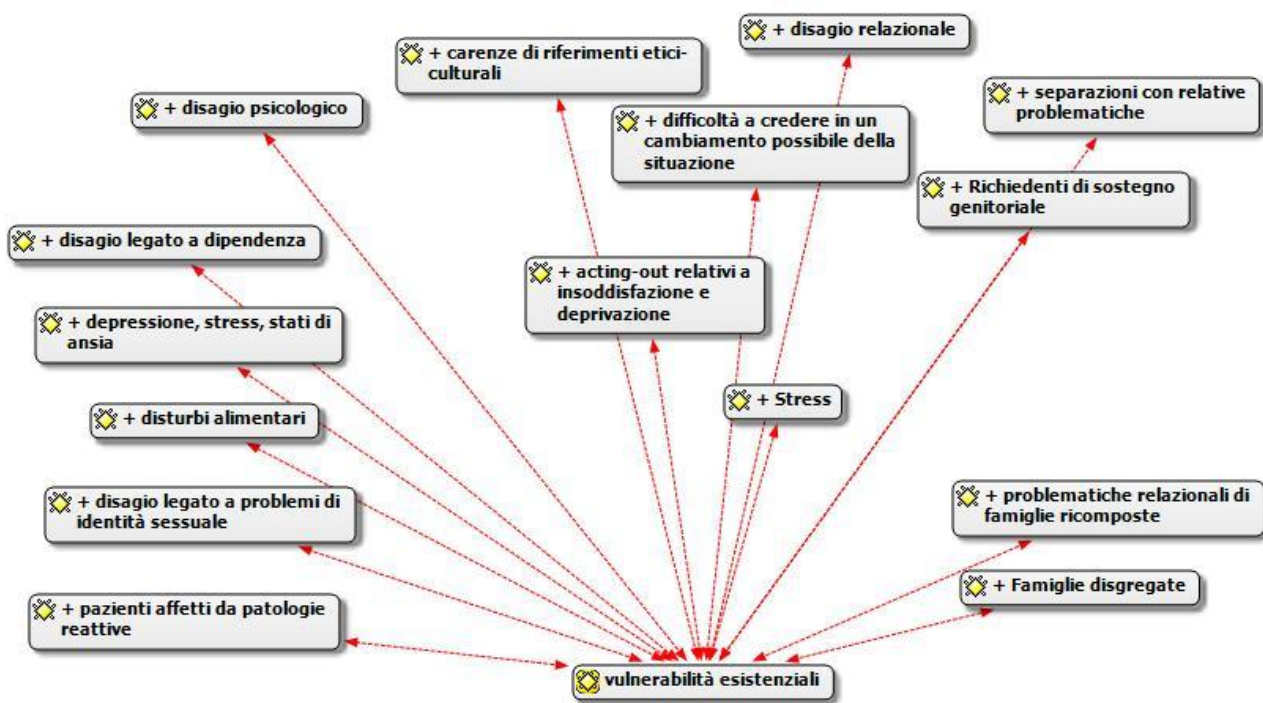


Figura 4. Code Family: Vulnerabilità esistenziali (Codes 15)

Direttamente connessi alla crisi economica le vulnerabilità frutto di disagi finanziari risultano anch'esse sempre più frequenti e sempre più trasversali rispetto all'originaria condizione socioeconomica.

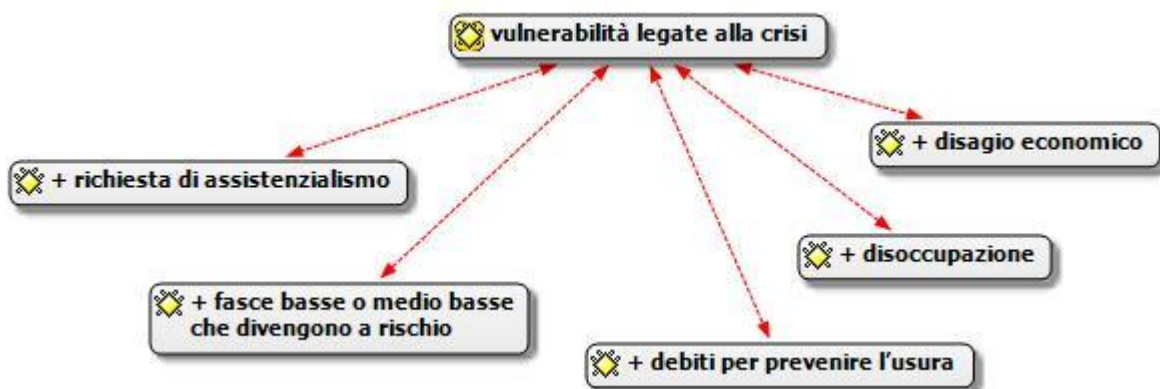


Figura 5. Code Family: Vulnerabilità legate alla crisi (codes 5: quotations 7)

La competenza degli intervistati è stata fondamentale per vagliare eventuali strategie di intervento utili a risolvere in modo efficace le problematiche individuate come prioritarie.

In particolare, nella definizione di strade percorribili è possibile individuare la distinzione tra ragioni materiali e ragioni culturali: da una parte spicca l'esigenza di integrare maggiori risorse e competenze per rispondere a questi bisogni emergenti, ma dall'altra sembra centrale una rivalorizzazione e rivalutazione del modo in cui si lavora nel campo.

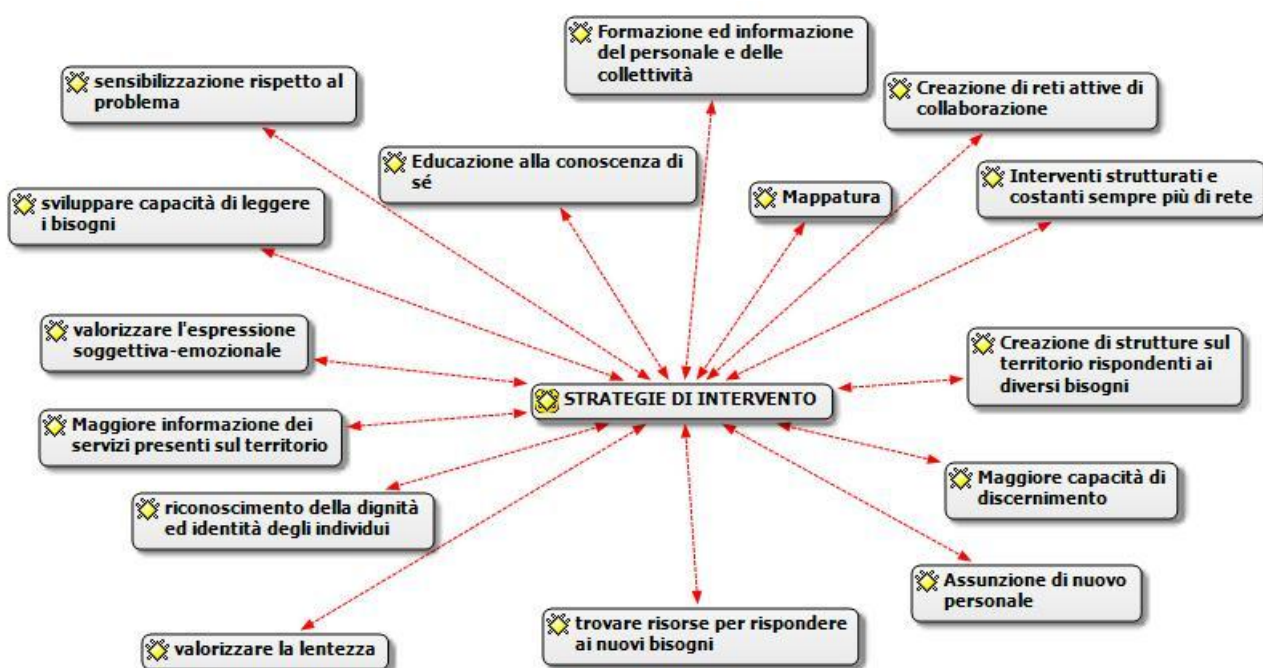


Figura 6. Code Family: Strategie di intervento (Codes 15)

Una questione rilevante sembra essere il lavoro di rete da sviluppare in modo più continuativo di come non si faccia attualmente, dove troppo spesso la fine burocratica di un progetto vuol dire la sua definitiva sospensione, senza che realmente i problemi che si stavano affrontando siano stati adeguatamente definiti e senza che si siano potute creare buone prassi da emulare con forte risparmio in termini di efficacia ed efficienza.

A ciò si affiancano con peso specifico rilevante una serie di strategie che possiamo definire culturali, perché legate non solo alla maggiore informazione su

via S. Angelo Campus Universitari - 05045 Cassino - TR
 Tel. +39 0776 299 3430 - 3867 - 3515
 Fax +39 0776 299 3839
 e-mail: dipsuss@unicas.it

cosa offrono i servizi e su quali siano i problemi da affrontare, ma anche ad una vera e propria riconsiderazione delle competenze necessarie a leggere i bisogni e ad incrementare la consapevolezza di sé ed il valore dell'espressione soggettivo emozionale dell'individuo.

Principali ostacoli all'implementazione di interventi realmente efficaci sono anch'essi sia di tipo culturale che di tipo materiale.

La necessità di orientarsi ad un risultato che sia legato al profitto e l'egocentrismo che connotano il nostro sistema di riferimento formano barriere non indifferenti all'attuazione di interventi che siano profondamente "umani".

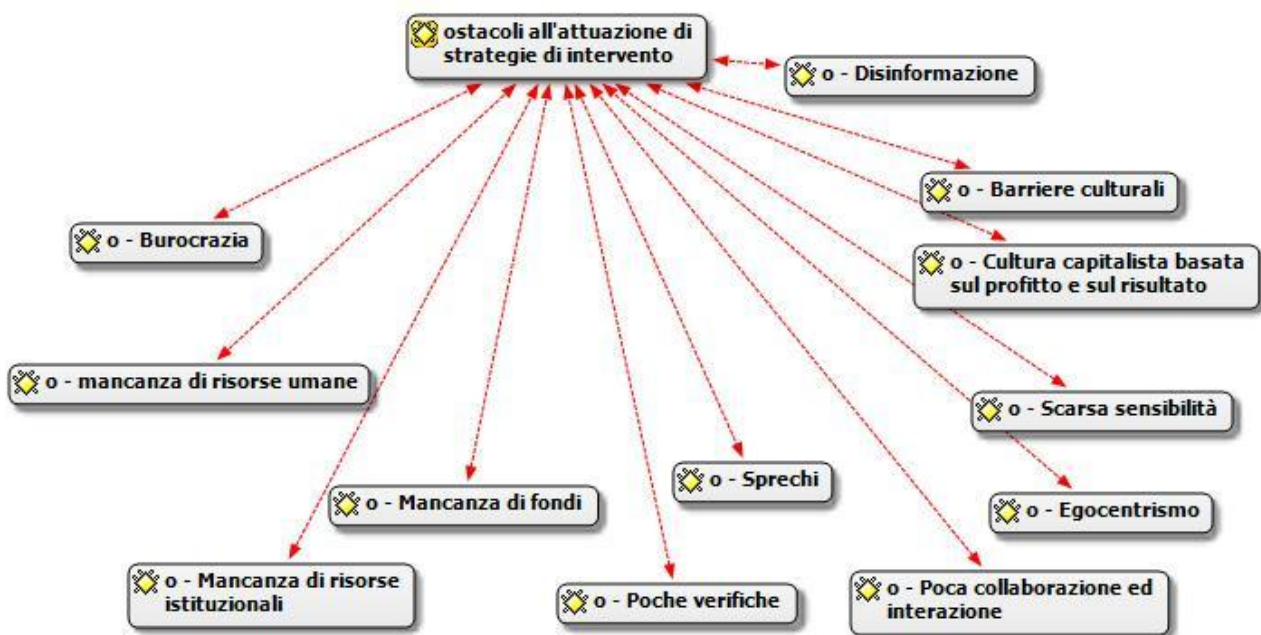


Figura 7. Code Family: Ostacoli all'attuazione di interventi strategici (Codes 13)

4. Riflessioni operative

Dalle interviste di gruppo con gli operatori "Re.P.I.S." della Asl di Frosinone, emerge in modo significativo il cambiamento nel tipo di *vulnerabilità percepita*, più orientata rispetto al passato a disagi psicologici, per la maggior parte di tipo

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR

Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515

Fax +39 0776 299 3839

e-mail: dipsuss@unicas.it

reattivo, dovuti a problemi economici, conseguenti per lo più ad un mutamento verso il basso della scala mobile sociale, ma anche a difficoltà relazionali, prevalentemente conseguenti a disgregazioni familiari o all'assenza di un supporto socio-emotivo a fronte di momenti di disagio.

Per tutti i gruppi coinvolti, la motivazione principale che viene associata ai mutamenti nel tipo di problemi e di richieste da parte degli utenti dei servizi di assistenza, sono riconducibili in modo evidente alla crisi socio-economica che attualmente aggredisce il nostro Paese ed alla crisi culturale che la sta accompagnando.

Al di là delle poche risorse umane ed economiche, gli ostacoli all'attuazione delle strategie di intervento efficaci, secondo gli operatori, sono per lo più riconducibili alla scarsa conoscenza dei nuovi bisogni che comporta una disorganizzazione nella gestione dei processi, in particolare in termini di assenza di un approccio multidimensionale e sistemico.

Partendo da queste riflessioni è stato possibile costruire la seconda fase del percorso di indagine, individuando due aree principali di indagine:

- le informazioni specificamente riguardanti l'ente, il servizio, la struttura, l'associazione che si occupa di vulnerabilità;
- il sistema di vincoli e risorse che influenzano il grado di inclusione/esclusione delle fasce vulnerabili di popolazione di cui gli enti, servizi, strutture, associazioni contattati si occupano.

5. Fase 2: Analisi interviste operatori 18 strutture

La seconda parte del lavoro di ricerca ha visto coinvolte le strutture operanti attivamente sul territorio.

Sono state intercettate 21 strutture, invitate a rispondere ad una intervista focalizzata costruita sia a partire dal fabbisogno cognitivo generale dell'indagine sia dalle indicazioni emerse dalle precedenti consulenze con i gruppi di operatori

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

“Re.P.I.S.”, 18 delle quali hanno risposto esaurientemente permettendoci di delineare un quadro sufficientemente esaustivo del lavoro dei servizi e delle strutture che si occupano di vulnerabilità.

Adottando la medesima metodologia descritta in precedenza, si è proceduto all'analisi qualitativa dei dati supportata dal software Atlas.ti (CAQDAS), avvalendosi del procedimento proprio della Grounded Theory, per cui i dati emergono dalla lettura del testo, ma utilizzando questa volta come traccia interpretativa, i risultati ottenuti dal precedente step.

5.1 I servizi

I servizi offerti dalle strutture intervistate sono realmente numerosi (Codes 142), tutti ovviamente connessi all'intervento diretto o indiretto su fasce della popolazione che possono essere considerate vulnerabili.

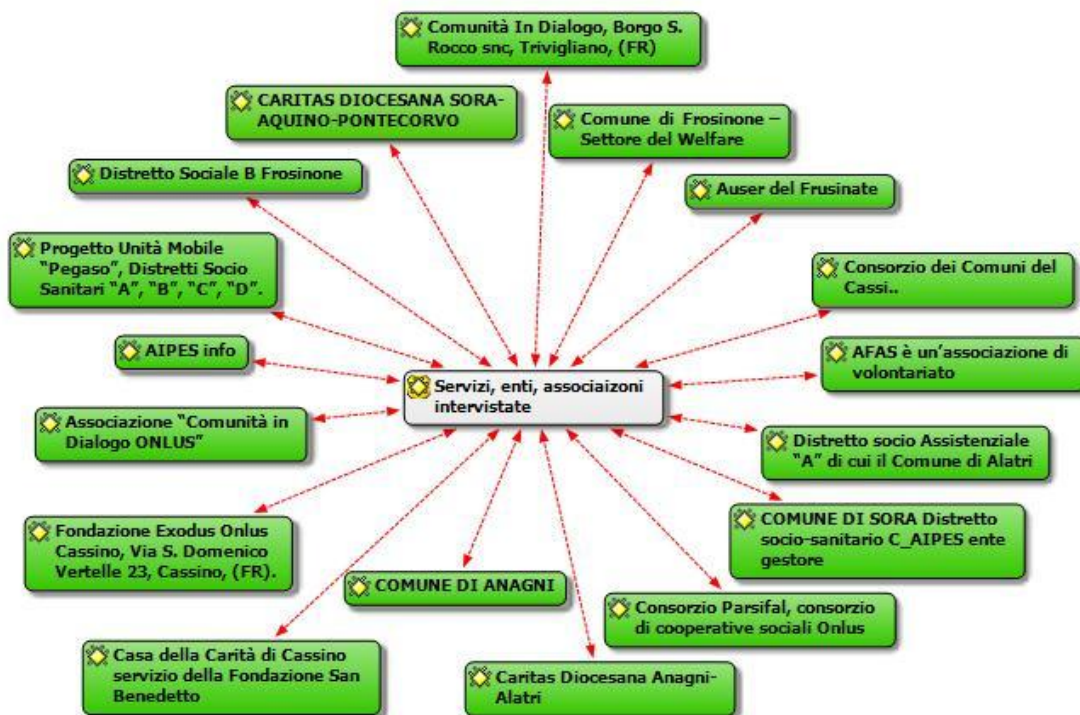


Figura 8. Strutture intervistate

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

Per comprendere meglio le aree di intervento è possibile categorizzarle come segue:

- CF: servizi di accoglienza e accompagnamento - Codes (33)

Rientrano in questa categoria un'ampia gamma di attività rivolte alle persone in difficoltà, che condividono l'intento di supportarle, materialmente e moralmente nel quotidiano a prescindere dal target specifico di riferimento. Si va dai centri diurni, al telesoccorso, passando per i servizi mensa o erogazione generi alimentari di prima necessità, fino al sostegno psicologico o legale, all'assistenza domiciliare o al servizio in strada. In tutti questi casi il focus dell'attività è l'individuo in stato di bisogno e l'obiettivo è quello di non farlo più sentire solo, bensì supportato e seguito nelle sue esigenze più urgenti.

- CF: servizi per anziani e disabili - Codes (27)

È possibile costruire una categoria ad hoc per i servizi che coinvolgono anziani e disabili, richiedendo il supporto di interventi specifici, considerando le particolari esigenze di questi utenti. Sempre più frequentemente, difatti, le famiglie non sono in grado di occuparsi senza aiuti esterni di disabilità o senilità a causa del peso economico che le cure richiedono e che le pensioni non riescono più a coprire: capita, ad esempio, che le pensioni di queste persone siano destinate al sostentamento dell'intera famiglia o che disoccupazione o lavori instabili e sottopagati non permettano di coprire spese e assistenza.

- CF: servizi per disagio sociale e dipendenze - Codes (22)

Rientrano in questa categoria un'ampia fascia di utenti vulnerabili da un punto di

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

vista prevalentemente psicologico: sono riuniti i servizi rivolti a chi ha disagio psichico o a chi soffre di dipendenza o è considerabile come soggetto a rischio. Tra le molteplici aree di intervento in questo caso annoveriamo percorsi che vanno dall'assistenza a persone con disturbi psicologici, alle azioni di prevenzione, informazione o mappatura dei luoghi di spaccio, attraverso interventi in strada diurni e notturni, anche di pronto soccorso, e osservazione dell'evoluzione del fenomeno.

- CF: servizi per i minori e famiglie - Codes (21)

Sono assimilabili tutti i percorsi di intervento che coinvolgono i minori o l'assistenza alla famiglia in modo da garantire al minore un ambiente di crescita adeguato. A tal fine oltre ai centri diurni, troviamo l'inserimento di operatori esperti direttamente all'interno delle famiglie multiproblematiche o l'affido dei minori a rischio in famiglie e centri che possano prendersene cura meglio di famiglie gravemente inadeguate.

- CF: servizi per disagio economico - Codes (18)

Con particolare riferimento alle nuove vulnerabilità, è plausibile raggruppare tutti quei servizi di supporto a persone con difficoltà economica, a prescindere dal livello di gravità dell'intervento richiesto. Troviamo, difatti, principalmente attività di sostegno materiale come erogazione di contributi economici, distribuzione di beni di prima necessità, mense e dormitori, sia attività di supporto immateriale, ma altrettanto essenziale, come l'orientamento al lavoro e l'osservatorio delle povertà e delle risorse.

Sempre più individui singoli o interi nuclei si trovano ad affrontare situazioni di indigenza e la rete sociale non è più in grado di supportare gli effetti nefasti di un mercato del lavoro totalmente chiuso. Questo genera bisogno di servizi primari

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

che restituiscano alle persone anzitutto la propria dignità e che prevengano gli effetti secondari del disagio economico che sono di tipo psicologico e sociale.

In particolare, la maggior parte delle strutture coinvolte offre prevalentemente assistenza con *attività diurne* e con *orario di sportello*, solo un paio operano come strutture *residenziali* ed esclusivamente le unità mobili garantiscono anche un *servizio notturno*.

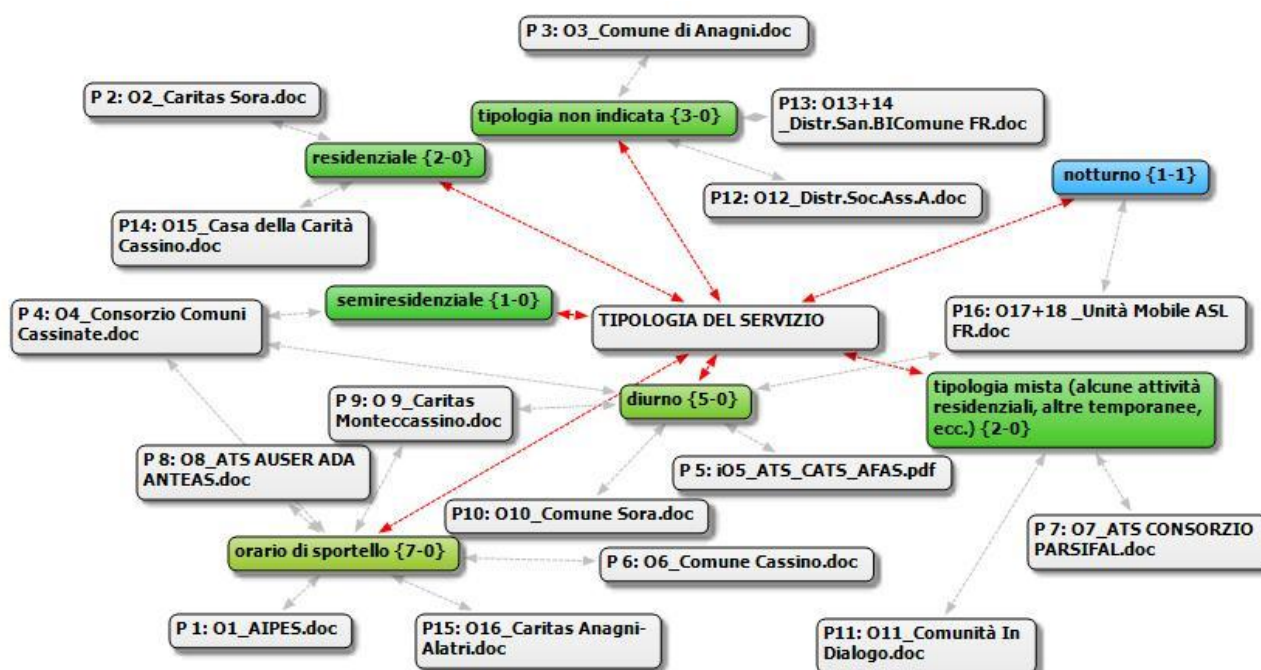


Figura 9. Tipologie di servizi

5.2 Utenti

Gli utenti a cui gli operatori intervistati fanno riferimento sono un'ampia gamma di soggetti (*SF: Utenti dei servizi Codes 86 - Quotations 93*) che ricorrono ai servizi sociali e ad enti assistenziali, rientrando a vario titolo nelle fasce di vulnerabilità a cui tali servizi si rivolgono.

A fini espositivi, è possibile individuare una categorizzazione di utenti che permetta

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
 Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
 Fax +39 0776 299 3839
 e-mail: dipsuss@unicas.it

di comprendere, per grandi linee, il bacino di utenza che si confronta quotidianamente con le strutture intervistate, nonostante sia necessario evidenziare come molti soggetti possono essere inseriti in più di una classificazione, per la complessità dei problemi che li vedono coinvolti.

- CF: utenti disagio sociale, psicologico e dipendenze - Codes (26)

Il gruppo più ampio è quello che riguarda il *disagio sociale, psichico e legato alle dipendenze*. Troviamo in quest'area tutte le persone con difficoltà di integrazione sociale, nonostante le eterogenee ragioni che ne determinano la vulnerabilità: disabili, ex detenuti, tossicodipendenti o assuntori occasionali di sostanze, persone maltrattate ed in generale individui ai margini che ricorrono ai servizi sociali perché non in grado di trovare nel proprio contesto un supporto per uscire dalla propria situazione di disagio.

- CF: utenti minori e famiglie - Codes (15)

Abbiamo, poi, il gruppo di minori e famiglie, di quei casi in cui il nucleo familiare non è in grado di provvedere autonomamente al minore o in generale o ai fabbisogni dei propri membri e l'intervento dei servizi è essenziale per garantire una crescita sana e il più possibile serena ai minori oppure un supporto agli adulti significativi che se ne prendono cura. Rientrano in questo gruppo sia utenti per i quali gli interventi sono stati richiesti ufficialmente dal Tribunale, sia utenti che si rivolgono all'esterno spontaneamente per avere un supporto alla genitorialità o alla coppia, oppure un sostegno concreto per gestire le difficoltà del menage familiare (nidi o ludoteche).

- CF: utenti disagio economico - Codes (15)

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

Sempre più numerosi sono gli utenti con difficoltà economiche che necessitano di aiuti concreti per sopravvivenza propria e delle proprie famiglie.

Rientrano in questa fascia i “nuovi poveri” e tutti coloro che improvvisamente a causa della crisi economica si sono trovati a dover modificare drasticamente le proprie condizioni di vita, arrivando a necessitare di generi di prima necessità o di un luogo dove abitare. Molti dei casi descritti rientrano delle nuove vulnerabilità.

- CF: utenti stranieri - Codes (9)

Infine, ma non meno importanti immigrati e stranieri che cercano rifugio o lavoro nel nostro Paese, ma che si trovano a far fronte a condizioni di vita disumane, aumentando il bacino di disagiati in difficoltà che necessita di aiuti esterni.

5.3 Risorse

La questione delle risorse è, ovviamente, particolarmente rilevante e non si limita all'individuazione di fondi o di personale, ma comprende una serie molteplice di mezzi, strumenti, relazioni e motivazioni necessari perché i servizi possano avere un impatto rilevante (*SF: Risorse Codes 87 - Quotations 171*).

- CF: Risorse economiche - Codes (8)

Senza dubbio le risorse economiche sono funzionalmente le principali e per la maggior parte sono riconducibili a *finanziamenti pubblici* subito seguiti dalle risorse volontarie, che indiscutibilmente si sostanziano nella più preziosa possibilità di mantenere l'attività efficace anche quando materialmente non si dispone di sufficienti fondi.

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it

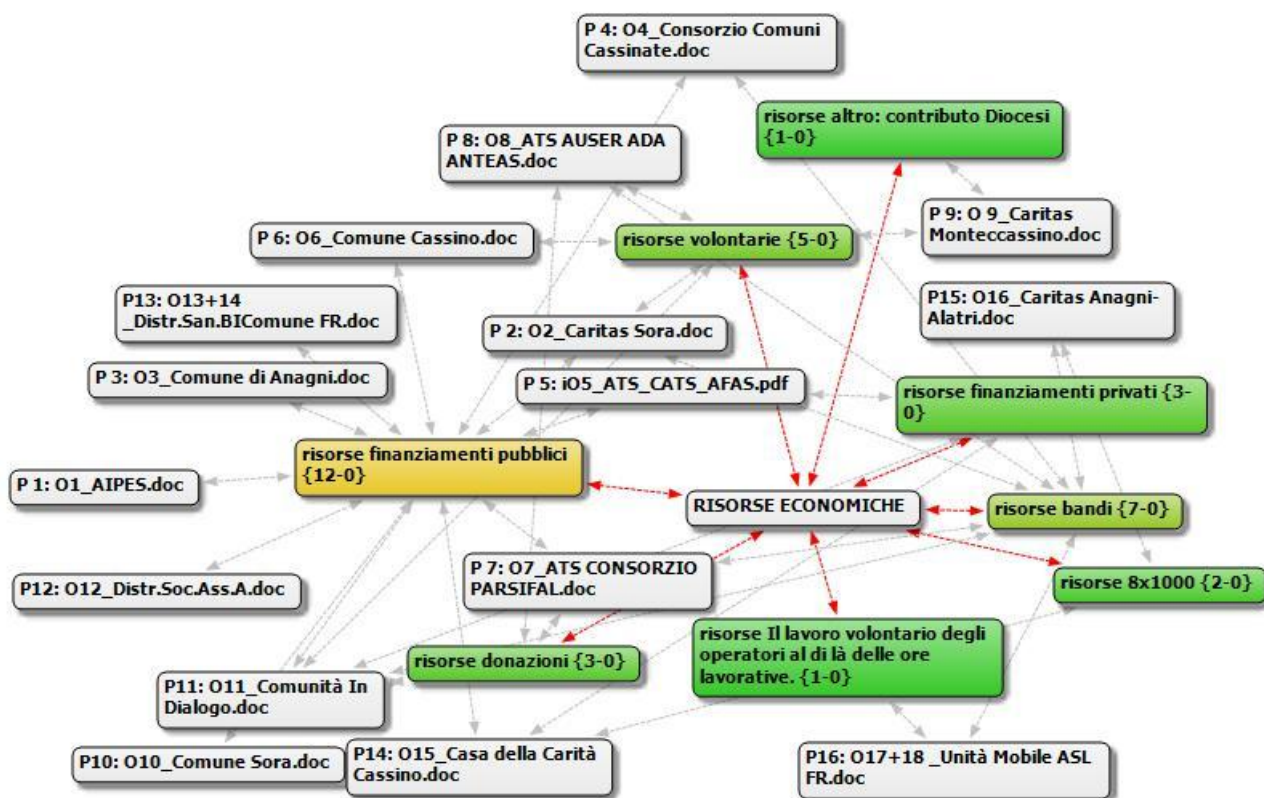


Figura 10. Risorse economiche

- CF: Risorse territoriali - Codes (30)

Oltre a quelle economiche, durante l'intervista emergono altri tipi di risorse tra cui risultano come particolarmente numerose quelle *territoriali* che considerando la numerosità delle strutture coinvolte implica numerose forme di interazione con il territorio, che vanno dal vicinato alla solidarietà diffusa delle singole comunità, fino ad arrivare a convenzioni più strutturate con agenzie interinali, servizi istituzionali e diocesi.

- CF: Risorse garantite dalla struttura - Codes (26)

Chiaramente le singole strutture sono di per sé una risorse più che preziosa per il

Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
 Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
 Fax +39 0776 299 3839
 e-mail: dipsuss@unicas.it

contesto sociale, in virtù sia dei supporti materiali e logistici che mettono a disposizione sia per la competenza degli operatori e la loro professionalità che permettono concretamente, ed al di là delle disponibilità economiche, la soluzione dei problemi che nel quotidiano investono sia gli utenti che gli stessi enti.

- CF: Risorse individuali - Codes (21)

Infine, ma non meno importanti, sono le risorse individuali degli stessi utenti che vanno dalla resilienza alla motivazione personale, alla loro predisposizione al cambiamento, ma soprattutto alla rete di relazioni esterne che possono garantire continuità agli interventi degli operatori.

5.4 Cambiamenti

Uno degli aspetti affrontati durante l'intervista riguarda l'eventuale o gli eventuali mutamenti avvenuti all'interno del servizio nel tempo soprattutto a fronte delle nuove esigenze emerse (*SF: Cambiamenti nel Servizio: Codes 50 - Quotations 68*).

A parte 3 strutture tra quelle interpellate, tutte hanno dichiarato di aver subito dei cambiamenti, in particolare legati a trasformazioni nelle *caratteristiche dell'utenza*, seguiti da *ampliamenti dei servizi* forniti a cui necessariamente sono seguiti *cambiamenti negli operatori coinvolti*.

Per comprendere meglio il modo in cui i servizi si sono adattati ai mutamenti sociali e ai bisogni emergenti dalle loro utenze è possibile organizzare due tipologie di cambiamenti sopravvenuti: uno rispetto all'offerta ed uno rispetto ai fruitori.

- CF: Cambiamenti rispetto all'offerta del servizio - Codes (29)

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

Nel primo caso è possibile ritrovare molteplici fattori, da cambiamenti di mezzi e strumenti necessari per adattarsi a nuove esigenze, come ad esempio l'apertura di nuove mense, l'acquisizione di nuovo personale o processi formativi utili ad ampliare la proposta di intervento, fino a modifiche di tipo strategico-operativo riguardanti ad esempio processi di monitoraggio e valutazione del servizio o intensificazioni della rete di collaborazione.

- CF: Cambiamenti rispetto all'utenza del servizio - Codes (18)

Non meno rilevanti e numerosi sono i cambiamenti che riguardano gli utenti, per la maggior parte riconducibili alle problematiche connesse alle nuove vulnerabilità, correlate ad una situazione economica critica che porta con sé non soltanto difficoltà materiali, quanto notevoli implicazioni di disagio psicosociale.

5.5 Difficoltà di inclusione

Considerato il significativo operato svolto dalle 18 strutture intervenute nella ricerca, risulta evidente che l'offerta di servizi sociali non riesce a rispondere a tutti i bisogni di inclusione che le vulnerabilità sociali reclamano, per cui si è cercato di individuare, con l'aiuto dei nostri intervistati, quali possano essere le principali difficoltà di inclusione ad oggi più urgenti (*SF: Difficoltà di inclusione - Codes 68 - Quotations 66*).

La competenza dei rispondenti ha permesso di individuare molteplici risposte possibili, ma anche in questo caso si è ritenuto opportuno organizzare la discussione in funzione di macroaree, per quanto non mutuamente esaustive.

- CF: difficoltà inclusione/burocratizzazione e limiti dei servizi - Codes (25)

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

Senza dubbio un primo e sostanzioso gruppo può raggruppare tutte quelle difficoltà direttamente connesse con l'eccessiva burocratizzazione di molti processi e con i limiti strutturali dei servizi, che vanno dalla scarsità di risorse economiche alla difficoltà nel lavorare in un'ottica di rete.

- CF: difficoltà inclusione / crisi economica e del lavoro -Codes (21)

Una difficoltà che ritorna con costanza in più aspetti del lavoro del terzo settore è quella della crisi economica che sta investendo il sistema sociale ed il mondo del lavoro.

All'incessante aumento di persone che perdono la propria occupazione corrisponde da una parte un mercato chiuso che non solo non riesce a reintegrare chi è stato espulso, ma non riesce a far entrare neppure i giovani che, conseguentemente non possono costruirsi un futuro; dall'altra parte, le risorse pubbliche non possono coprire le richieste di assistenza che questa situazione produce, generando un corto circuito nel processo domanda offerta, non solo di lavoro, ma anche di assistenza sociale.

- CF: difficoltà inclusione/crisi valoriale e limiti degli utenti - Codes (16)

È significativo, infine, che gli operatori annoverino tra i problemi una serie di difficoltà che possono essere ricondotte al gruppo "crisi valoriale e limiti degli utenti", dal momento che aiutare ad aiutarsi sembra essere uno degli obiettivi più efficaci di un'azione di sostegno che però, per le condizioni proprie degli utenti, sempre più spesso, è impossibile da attuare. Un diffuso analfabetismo di ritorno, così come scarsa scolarizzazione e professionalizzazione, assieme ad un approccio assistenzialista ai servizi sociali, non agevolano affatto il già duro lavoro di inclusione che gli operatori dovrebbero attivare.

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

5.6 Proposte di sviluppo per l'inclusione

A margine delle conversazioni con gli operatori, è stato possibile delineare alcune proposte per sviluppare processi di inclusione che siano realmente efficaci e la propositività in tal senso è stata proporzionale alla professionalità dei nostri interlocutori (*SF: Proposte di sviluppo per l'inclusione - Codes 60: Quotations 56*).

Le numerosissime idee avanzate possono essere orientativamente distinte in proposte di tipo culturale e altre di tipo operativo.

- CF: proposte di tipo culturale - Codes (30)

Nel primo caso si tratta di interventi che dovrebbero aumentare la sensibilità e la consapevolezza dei problemi presenti a livello sociale nel contesto, perché realmente si possa generare una conoscenza solida rispetto alle esigenze ed alle risorse necessarie per farvi fronte. Individuare buone prassi ed implementarle in un sistema di rete vuol dire anzitutto modificare l'approccio culturale al disagio ed all'emarginazione.

- CF: proposte di tipo operativo - Codes (33)

Le ripercussioni intermini operativi di un approccio sinergico ai problemi sociali sono evidenti, da cui la maggior parte delle proposte in questo senso convergono sulla collaborazione che garantisca maggiore stabilizzazione per interventi che si sono rivelati efficaci. Molte proposte, inoltre, sono strettamente legate a questioni di tipo economico e del lavoro, essendo in questo momento un'emergenza sostenere materialmente le sempre più numerose richieste di aiuto per disoccupazione, povertà e indigenza.

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

Per quanto concerne specificamente le Unità Mobili di Supporto, la sperimentazione nel campo delle vulnerabilità sociali tradizionali e “nuove”, ha messo in evidenza come tale risorsa possa essere concepita come una realtà “ponte”, di intermediazione tra potenziali utenti e servizi socio-sanitari ad essi destinati. Oltre ai casi direttamente contattati in strada, le segnalazioni arrivano in particolare nelle situazioni che i servizi “tradizionali” non riescono a coprire o raggiungere; il servizio di contatto e accompagnamento, unitamente ai tentativi di creazione di gruppi informali di auto-aiuto (familiare, amicale e di vicinato), assicura una maggiore probabilità di riuscita degli interventi.

6. Conclusioni

La complessità del quadro emerso permette di delineare alcuni aspetti centrali su cui sembra particolarmente importante focalizzare l'attenzione.

La maggior parte delle strutture intervistate opera all'interno di un ventaglio ampio di servizi, con il supporto di operatori professionali, ma per la maggior parte procede grazie all'attività di volontari che non sempre sono realmente preparati a far fronte ai bisogni dell'utenza.

Attenzione particolare va data alla condizione professionale di precarietà di molti degli operatori che lavorano nel sociale, che non aiuta a stabilizzare il loro lavoro che richiede molte più risorse di quelle garantite in termini di impegno personale e motivazione, soprattutto da quanto riportato nelle esperienze degli operatori delle unità mobilità.

Per quanto non manchino corsi di formazione organizzati ad hoc per rispondere a nuove esigenze e sia evidente la disponibilità delle strutture ad adattarsi al modificarsi dei problemi presentati negli ultimi anni, l'ampliarsi qualitativo e quantitativo delle problematiche che si presentano nel sociale rendono le nuove vulnerabilità oggetto di necessari ulteriori approfondimenti.

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*

La scarsità di risorse attualmente a disposizione dalle strutture comporta un'estrema difficoltà a definire progettualità future che possano essere attendibili e rispondere in maniera efficace alle esigenze di un'utenza che, nel frattempo, si fa sempre più numerosa e disomogenea.

Obiettivo principale degli interventi, da quanto emerge dalle parole degli esperti, dovrebbe essere la socializzazione e condivisione di un approccio culturale all'assistenza che sia orientato al reinserimento sociale delle persone con grave indigenza: valorizzando il potenziale individuale degli utenti si aiutano questi ultimi ad abbandonare un approccio assistenzialista al sostegno sociale, maturando una capacità di collaborazione attiva con gli operatori ad oggi scarsamente presente. Per realizzare l'obiettivo che per quanto principalmente culturale, si traduce nell'opportunità di attività concrete, in un contesto di scarsità di risorse, un'azione di rete sembra essere la soluzione principalmente efficace.

Vista la scarsità di risorse, ma non solo per tale motivo, ad emergere è anche la necessità di promuovere tutte quelle azioni che favoriscono la formazione o il rafforzamento di reticoli sociali informali (reti di prossimità in grado di coadiuvare ed implementare gli interventi nella quotidianità dei contesti naturali di vita delle persone).

Una esigenza più generale, legata a tutte le singole necessità emerse, è rappresentata dal bisogno di potenziare la ricerca scientifico-sociale con l'obiettivo di tarare specificamente le azioni e migliorare i livelli di efficienza ed efficacia ad esse collegati.

*Via S. Angelo Campus Folcara – 03043 Cassino FR
Tel. +39 0776 299 3430 – 3867 - 3515
Fax +39 0776 299 3839
e-mail: dipsuss@unicas.it*