

# *Enciclopedia Sociologica dei Luoghi*

Volume 4

a cura di Giampaolo Nuvolati





*Enciclopedia*  
*Sociologica*  
*dei Luoghi*

Volume 4

a cura di Giampaolo Nuvolati

Ledizioni

Il lavoro di coordinamento per la realizzazione del Volume 4 è stato svolto da Monica Bernardi e Luca Bottini.

Il Volume è stato pubblicato con il contributo del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

© 2021 Ledizioni LediPublishing  
Via Antonio Boselli, 10 – 20136 Milano – Italy  
[www.ledizioni.it](http://www.ledizioni.it)  
[info@ledizioni.it](mailto:info@ledizioni.it)

*Enciclopedia Sociologica dei Luoghi. Volume 4*, a cura di Giampaolo Nuvolati

Prima edizione: giugno 2021

ISBN cartaceo 978-88-5526-505-8

ISBN eBook 978-88-5526-506-5

Progetto grafico: ufficio grafico Ledizioni

Informazioni sul catalogo e sulle ristampe dell'editore: [www.ledizioni.it](http://www.ledizioni.it)

Le riproduzioni a uso differente da quello personale potranno avvenire, per un numero di pagine non superiore al 15% del presente volume, solo a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da Ledizioni.

# Indice

---

Nota introduttiva <i>di Giampaolo Nuvolati</i>	9
---	---

## C

Case occupate. La dimensione 'riscritta' dell'oggetto-casa in città <i>di Emiliano Esposito e Gabriella Punziano</i>	17
---	----

I centri sociali autogestiti: spazi e attori di organizzazione politica e culturale <i>di Nico Bazzoli</i>	39
--	----

## D

Le discariche. Sprechi visibili, valore invisibile <i>di Gilda Catalano e Dario Minervini</i>	59
--	----

I dormitori: luoghi di convivenza e condivisione <i>di Massimo Gottardi, David Benassi, Sandra di Quinzio, Marzia La Scala, Cinzia Morselli e Francesca Zajczyk</i>	85
--	----

## G

Grattacieli, città nelle città <i>di Gilda Catalano</i>	109
--	-----

## H

- Hub di innovazione sociale: una galassia eterogenea come riflesso  
di un concetto controverso 137  
*di Filippo Borreani*

## I

- Impianti sportivi: realtà locali di un fenomeno globale 159  
*di Nico Bortoletto e Enrico Michelini*

## L

- I luoghi ibridi: spazi della contemporaneità urbana 177  
*di Ariela Mortara*

## M

- I marciapiedi fra sfera pubblica e sfera privata: lo spazio ibrido  
delle relazioni urbane 193  
*di Alba Angelucci*

## P

- Parcheggi. La funzione sociale delle aree di sosta 213  
*di Luigi Delle Cave, Ilaria Marotta, Antonino Rapicano*
- Le piattaforme digitali urbane: crowdfunding civico a Milano 235  
*di Letizia Chiappini*

## R

- I rifugi alpini. Luoghi di rottura con il sociale, tra autenticità ed  
esclusività 259  
*di Luca Bottini*

## S

- La scuola italiana: spazi e protagonisti 279  
*di Laura Pellegrini e Rosantonietta Scramaglia*
- Luoghi del sesso commerciale: i servizi sessuali outdoor e indoor 297  
*di Fabio Gaspani e Enrico Petrilli*
- Spazi sanificati: lebbrosari, lazzaretti e sanatori 319  
*di Eduardo Barberis*
- Le stanze del consumo: un luogo sicuro e supervisionato per l'uso  
di sostanze illecite 343  
*di Sonia Bergamo e Enrico Petrilli*

## T

- Terme: luoghi di cura, loisir e turismo 367  
*di Fabio Corbisiero e Salvatore Monaco*

## V

- La villetta: costruzione e ecostruzione di un mito 389  
*di Guido Borelli e Olga Tzatzadaki*
- Vulcani. Il complesso equilibrio tra fuoco e terra 411  
*di Ugo Leone e Anna Maria Zaccaria*

# D

## I dormitori: luoghi di convivenza e condivisione

*di Massimo Gottardi, David Benassi, Sandra di Quinzio, Marzia La Scala, Cinzia Morselli e Francesca Zajczyk<sup>1</sup>*

1 Massimo Gottardi è un Funzionario dei Servizi Socio Assistenziali del Comune di Milano; dal 2017 al 2020 è stato Direttore della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci; è co-autore del libro *El me indiriss, Ortless*,<sup>69</sup>, e ha collaborato alla realizzazione di "ESTATE AMICA PIANOANTICALDO" (2006, 2007, 2008, 2009, 2010).

David Benassi è professore associato di sociologia economica presso l'Università di Milano-Bicocca, dove coordina il corso di laurea magistrale in Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali (Progest). Si occupa soprattutto di disuguaglianza, povertà e politiche di welfare. Tra le sue ultime pubblicazioni: C. Saraceno, D. Benassi and E. Morlicchio (2020) *Poverty in Italy. Features and Drivers in a European Perspective*, Policy Press, Bristol.

Sandra Di Quinzio è pedagoga e consulente biografico, dal 2016 in servizio presso il Comune di Milano, Direzione Politiche Sociali, Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci in qualità di Educatrice Professionale.

Marzia La Scala è assistente sociale, lavora per il centro diurno per persone senza dimora di Ronda Carità e Solidarietà Milano e da diversi anni studia la grave emarginazione adulta. Nel 2019 ha conseguito la Laurea Magistrale in Programmazione e Gestione delle Politiche e dei Servizi Sociali con la tesi *Da emergenza a sistema: i servizi rivolti alle persone senza dimora a Milano*.

Cinzia Morselli è analista biografica a orientamento filosofico, autrice del libro *El me indiriss, Ortless*,<sup>69</sup>.

Francesca Zajczyk è Professore Senior Ordinario di Sociologia Urbana presso l'Università di Milano-Bicocca, insignita dell'Ambrogino d'oro dal Comune di Milano (7.12.2004). Dal 2011 al 2015 è stata Delegata alle Pari Opportunità del Sindaco di Milano e Delegata del Rettore dell'Università degli Studi di Milano Bicocca per Expo2015; attualmente è anche Delegata del Comune di Milano ai Tempi e Orari della città. È vice-presidente del Comitato Pari Opportunità di Regione Lombardia, del CDA di Fondazione FrancoParenti e del CDA dell'Agenzia Trasporto Locale per i bacini di Milano, Monza-Brianza. Esperta di trasformazioni sociali urbane, politiche temporali urbane, mobilità, questioni di genere e pari opportunità. Tra le pubblicazioni recenti: *MILANO – Città poliedrica tra innovazione e sostenibilità* (con Silvia Mugnano) per Rubbettino, 2019. Ha collaborato al libro "el me indiriss, Ortless,<sup>69</sup>", Castelli, Milano.

I dormitori oggi: non più meri contenitori della povertà urbana, non soltanto posti letto al riparo e pasto assicurato, ma spazi di vita e di relazione, risorsa della città e per la città. A chi si rivolgono i dormitori? Come sono organizzati? Cosa offrono ai propri ospiti? Che ruolo assumono nel proprio territorio? Da un inquadramento del fenomeno dell'homelessness e dei principali modelli di intervento al riferimento a diverse realtà a livello europeo, gli autori si propongono di raccontare il dormitorio, accompagnando il lettore all'interno dei suoi spazi, della sua offerta e delle sue dinamiche. Dall'esperienza dell'équipe e degli ospiti di Casa Jannacci, il più grande e antico dormitorio pubblico di Milano, il dormitorio emerge come organismo vivente, che si evolve insieme alla città e insieme a questa affronta ogni sfida, fino all'ultima emergenza sanitaria.

*Homeless shelters today are no longer simple containers of urban poverty, not just beds and guaranteed meals, but they are also places of life and social relationships, a resource of the city and for the city. Who are the shelters for? How are they organized? What do they offer to their guests? What role do they play in their own territory? Starting from a description of homelessness and of the main forms of support available in EU countries, the authors tell about the shelter, leading the reader within its spaces, its offer and its dynamics. From the experiences of the team and the guests of Casa Jannacci, the largest and oldest public shelter in Milan, the shelter emerges as a living organism that evolves with the city facing daily challenges, including the last Covid-19 pandemic.*

## 1. Il fenomeno dell'homelessness

Definire il fenomeno delle persone senza dimora è un'operazione complessa e inevitabilmente discrezionale, data la sua complessità e le molteplici sfaccettature delle sue manifestazioni.

La Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora (FEANTSA) ha individuato tre elementi la cui assenza delinea una condizione di *grave esclusione abitativa*, ovvero: il possesso di uno spazio abitativo adeguato nel quale la persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività; la possibilità di intrattenere in tale spazio relazioni soddisfacenti e riservate; il possesso di un titolo di legge riconosciuto che ne permetta il pieno godimento. A partire da questa definizione, FEANTSA ha elaborato la European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS), articolata in quattro diverse categorie: persona senza tetto, che dorme all'aperto o in ripari di fortuna; persona priva di una casa, che dorme temporaneamente

in strutture di accoglienza o dormitori; persona che vive in condizioni di insicurezza abitativa, a rischio di grave esclusione collegata a locazione insicura, sfratto o violenza domestica; persona che vive in condizioni abitative inadeguate, in caravan o accampamenti illegali, in sistemazioni inadatte o in stato di estremo affollamento<sup>2</sup>.

La condizione di grave esclusione abitativa non coincide propriamente con l'homelessness ma ne rappresenta uno dei tratti caratterizzanti. Nel provare a delineare il fenomeno delle persone senza dimora può essere utile partire dalla fondamentale distinzione tra persona senza tetto, ovvero colui che è privo, anche temporaneamente, di un'abitazione in senso fisico e persona senza dimora, soggetto privo di un proprio ambiente di vita, di uno spazio privilegiato ove poter sviluppare relazioni significative (Boeri *et al.* 2009), di un luogo che possa chiamare *casa*.

All'origine dell'homelessness possono essere individuate in primo luogo cause strutturali, in sistemi economici e sociali inadeguati a garantire equamente le opportunità di accesso al benessere e ad includere e supportare le fragilità, che spesso nelle biografie delle persone senza dimora si configurano come concause dell'approdo alla vita in strada. Un grave evento negativo inaspettato in una delle sfere che si considerano fondamentali per la propria esistenza (familiare, lavorativa, comunitaria, della salute ecc.), così come una serie di eventi di rottura, definiti *micro-fratture*, in una o più di tali sfere possono condurre un individuo a una caduta o un graduale scivolamento in una condizione di povertà ed esclusione.

La persona senza dimora vive un disagio multidimensionale dato da una condizione di *grave deprivazione* che interessa in primo luogo la sfera materiale, impossibilitata a soddisfare autonomamente i propri bisogni primari, e quella affettiva e relazionale, spesso priva di legami significativi e reti sociali supportive, e che investe significativamente la dimensione della salute e dell'equilibrio psicofisico. La vita in strada è infatti caratterizzata da una serie di condizioni ambientali, come il dormire in luoghi insalubri e la prolungata esposizione agli agenti atmosferici, e sociali, come il rischio di essere vittima di furti e violenze, che possono seriamente compromettere l'integrità fisica e psichica dell'individuo. A queste possono cumularsi difficoltà individuali nel prendersi cura di sé e nell'accesso ai servizi sanitari, per mancanza di risorse o

2 Si veda: [https://www.feantsa.org/download/it\\_\\_\\_8942556517175588858.pdf](https://www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf).

per disinformazione riguardo al proprio diritto all'assistenza e al funzionamento del sistema sanitario. Una quarta sfera che può essere fortemente investita dall'homelessness è proprio quella della cittadinanza e del godimento dei diritti. La deprivazione in ognuna di queste dimensioni oltre a incidere negativamente sulle biografie individuali delle persone senza dimora può costituire in determinati contesti causa e/o conseguenza di un loro confinamento in una posizione di grave emarginazione sociale.

L'homelessness in quanto fenomeno di natura multifattoriale necessita di interventi per governarlo e contrastarlo che siano originati e che coinvolgano diversi ambiti di politica, innanzitutto sociale e abitativa, e che siano pensati e realizzati a livello nazionale e a livello locale, attraverso la collaborazione di soggetti pubblici e privati. Oggi le tipologie di interventi di governo della grave emarginazione adulta sono numerose, da quelli di emergenza o temporanei, orientati a contenere ed attenuare il fenomeno, a quelli volti all'inclusione abitativa e all'accompagnamento sociale e di prevenzione. Numerose sono anche le categorie di servizi specificatamente rivolti agli homeless, tra le quali possiamo citare in primo luogo i servizi erogati in risposta ai bisogni primari, come la distribuzione di viveri e di indumenti, e quelli di accoglienza notturna, come i dormitori e le comunità residenziali. Di pari rilevanza nella gestione del fenomeno a livello locale sono i servizi di accoglienza diurna, di assistenza infermieristica e medica, di segretariato sociale e orientamento alle opportunità del territorio e di presa in carico e accompagnamento socio-educativo.

## **2. Gli spazi di accoglienza per le persone senza dimora in Italia**

Nel 2011 nell'ambito di un'indagine sulla povertà estrema realizzata da Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fo.PSD e Caritas Italiana, nei 158 maggiori comuni italiani è stata stimata la presenza di 47.648 persone senza dimora, considerando tra queste esclusivamente gli individui che dormono all'aperto o in ripari di fortuna e in strutture di accoglienza o dormitori. Dal follow-up del 2014 sono stati stimati 50.724 homeless sul territorio nazionale, tra i quali il 38% nel Nord-ovest, il 18% nel Nord-est, il 23,7% nel Centro, l'11,1% nel Sud e il 9,2% nelle Isole (Istat 2015). Dalla medesima indagine sono stati rilevate 802 realtà erogatrici di servizi rivolti alle persone senza dimora, delle quali oltre un terzo, il 35,2%, situato nel Nord-ovest, circa

un quarto, il 24,1%, nel Nord-est, il 19,1% al Centro, il 15,1% nel Sud e il 6,5% nelle Isole (ivi). Delle 802 realtà censite nel 2014 oltre la metà, 453, offriva accoglienza notturna, in lieve diminuzione rispetto alle 474 rilevate nel 2011; nonostante la contrazione di unità erogatrici nel follow-up è stato rilevato un aumento della media delle prestazioni mensilmente erogate, da 733 posti letto nel 2011 a 829 nel 2014 (ivi).

In Italia gli spazi e le strutture adibiti all'accoglienza delle persone senza dimora sono numerosi, così come molteplici sono i servizi che in questi vengono offerti. Un'importante opera di classificazione delle tipologie di servizi rivolti agli homeless nel contesto nazionale è stata realizzata nell'ambito della redazione delle *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia* (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2015), primo documento ufficiale di programmazione nazionale nel settore della grave emarginazione.

Nelle Linee di Indirizzo (ivi) vengono annoverate 32 tipologie di servizi di supporto alle persone senza dimora, tra le quali oltre un terzo di accoglienza diurna e/o notturna. Tra i servizi di accoglienza diurna rivolti agli homeless in Italia vengono considerati in primo luogo i centri diurni, spazi in cui viene offerto riparo durante il giorno e diversi tipi di attività e di servizi, da quelli in risposta ai bisogni primari, come la mensa, l'uso di docce e lavatrici, la distribuzione di vestiti, a quelli di segretariato sociale, presa in carico e accompagnamento socio-educativo. Le altre tipologie di accoglienza diurna citate nel documento sono i laboratori, spazi in cui vengono proposte attività occupazionali e/o lavorative a carattere formativo e/o di socializzazione, i circoli ricreativi, che offrono attività di animazione e socializzazione in alcuni casi aperte a tutta la cittadinanza, e le comunità residenziali.

Più numerose sono le tipologie di accoglienza notturna nominate nelle Linee di Indirizzo, tra le quali in primo luogo i dormitori e i dormitori di emergenza, strutture in cui viene offerta accoglienza e servizi durante le ore serali e notturne, permanenti o allestite per periodi limitati e in ragione di specifiche esigenze, quali ad esempio offrire riparo durante i mesi più freddi. Altre tipologie di accoglienza notturna sono le comunità residenziali e semi-residenziali, nelle quali vengono offerti alloggio, diversi tipi di attività e supporto socio-educativo; gli alloggi protetti, nei quali gli ospiti vengono affiancati da operatori sociali nella gestione della casa e in altre attività della vita quotidiana; gli alloggi autogestiti.

Fino a qualche anno fa in Italia gli interventi a livello locale nell'ambito della grave emarginazione adulta venivano realizzati prevalentemente sul modello definito *staircase approach*, basato sullo sviluppo di un percorso a gradini all'interno dei servizi rivolti alle persone senza dimora, per una loro progressiva emancipazione dalla condizione di bisogno e acquisizione di autonomia dal sistema di assistenza. L'adozione di tale modello continua ad essere ampiamente diffusa a livello nazionale, ma parallelamente si sta diffondendo anche il modello *housing first*, a cui accenneremo in seguito.

Nell'ambito dell'accoglienza notturna lo *staircase approach* prevede che a partire dall'ingresso nelle strutture a bassa soglia, ovvero dormitori ad accesso diretto e senza particolari requisiti o condizioni, la persona senza dimora venga accolta in un dormitorio di prima accoglienza, per poi essere ospitata in strutture comunitarie di seconda accoglienza, aver assegnato un alloggio in pre-autonomia e infine arrivare ad abitare in una casa. In tale modello ciò che maggiormente determina il passaggio di un individuo senza dimora a quello che si può definire il "gradino superiore", è lo sviluppo positivo di un progetto personalizzato di inclusione socio-economica e, dunque, una progressiva acquisizione di autonomia dai servizi. Nello *staircase approach* il dormitorio rappresenta uno dei punti di partenza dei percorsi di emancipazione dalla vita in strada.

In molte realtà italiane oggi i dormitori sono servizi pubblici affidati in gestione a soggetti del Terzo Settore o servizi istituiti e gestiti da organizzazioni del privato sociale. Sono generalmente collocati in strutture edificate per altri usi e riconvertite, con camere con 3/4 letti o camerate e più raramente camere singole o doppie, bagni condivisi, separati per uomini e per donne, e spazi comuni dedicati al consumo dei pasti e allo svolgimento di eventuali altre attività. Frequentemente sono inoltre presenti un locale di ingresso riservato all'accoglienza, un ambulatorio medico e uno o più uffici degli operatori.

Sono servizi rivolti alle persone senza tetto e senza dimora, ad accesso diretto, come spesso i dormitori di emergenza allestiti durante l'inverno, o in seguito a segnalazione di altri servizi del territorio e/o valutazione dell'équipe di struttura. Il periodo di accoglienza della persona in dormitorio può essere prestabilito, ad esempio 30 giorni o limitato ai mesi più freddi, oppure definito in base a valutazione della situazione individuale da parte dell'équipe e talvolta può essere soggetto a proroga. In alcuni dormitori l'accoglienza è gratuita, a carico del soggetto gestore e/o del pubblico, mentre in altri è previsto

che gli ospiti versino una quota giornaliera di compartecipazione alla spesa per l'alloggio e per eventuali pasti. Il servizio dei dormitori è tendenzialmente attivo in fascia serale e notturna, ma vi sono anche realtà che offrono negli stessi spazi accoglienza diurna e/o altre attività.

Il dormitorio è un luogo in cui convergono una molteplicità di condizioni ed esigenze, degli ospiti, degli operatori e dell'organizzazione, che comportano un notevole grado di complessità di gestione.

In primo luogo, al fine di predisporre le condizioni per una buona erogazione del servizio e serena compresenza degli ospiti, in ogni dormitorio vengono stabilite delle regole, tra cui ad esempio orari definiti di ingresso e di uscita dalla struttura e di fruizione di determinati locali, il divieto di introdurre alimenti all'interno delle camere e bevande alcoliche nella struttura, il divieto di accesso agli animali da compagnia, il divieto di accesso in stato di alterazione, ecc.

Di pari importanza nella vita e nella gestione dei dormitori è il tema della sicurezza e della percezione di questa tra gli ospiti in quanto, come rilevato da Campagnaro e Giordano (2017) nel corso di una ricerca nei dormitori di Torino, «la mancata percezione di essa causa malesseri emotivi e rende difficili le coabitazioni tra persone che vivono insieme per necessità e non per scelta»<sup>3</sup>.

La coabitazione con persone sconosciute, la condivisione con queste del momento del riposo e del sonno, durante il quale ci si sente più vulnerabili, e la necessità per la maggior parte delle persone senza tetto e senza dimora di portare sempre con sé i più importanti effetti personali, come documenti, cellulare, farmaci, oggetti ricordo, sono condizioni che rendono fondamentale la predisposizione di metodi e strumenti per garantire l'incolumità degli individui e la custodia dei beni personali all'interno dei dormitori.

La vita del dormitorio viene organizzata e gestita da operatori sociali volontari e/o dipendenti e, in alcune realtà, da équipe multidisciplinari, composte da educatori professionali, assistenti sociali, mediatori culturali e figure sanitarie, che svolgono attività di presa in carico e accompagnamento in progetti personalizzati di inclusione socio-economica.

L'investimento nell'organizzazione e nella professionalità dell'intervento in dormitorio rappresenta il passaggio da un approccio al bisogno di tipo assistenzialistico alla volontà di promozione dell'empowerment delle persone, da

3 <https://rivistadistoriadelleducazione.it/index.php/techne/article/download/4960/4960>

un paradigma di contenimento della povertà urbana a una logica di investimento sociale.

Oltre che al supporto ai percorsi individuali, l'azione socio-educativa nei dormitori è finalizzata a mediare tra le diversità che in questi luoghi convergono e ad accompagnare gli individui in processi di apprendimento di sane modalità di convivenza. Il dormitorio può offrire la possibilità di imparare dal co-abitare a con-vivere, fino all'opportunità di con-dividere con gli altri e ritrovarsi nell'esperienza comune, rendendo l'incontro punto di forza e ispirazione per i percorsi individuali.

Come luogo in cui le diversità convergono e imparano a convivere, il dormitorio può assumere un ruolo altamente significativo all'interno dello spazio urbano, diventare un contesto dal quale la città può trarre insegnamento. Aprire i dormitori e condividerne l'esperienza con tutta la cittadinanza può incoraggiare l'inclusione e costituire grande nutrimento per la società urbana.

Tra questi vi è ad esempio il dormitorio pubblico di Pisa, parte di un sistema di interventi rivolti alle persone senza dimora della città denominato Progetto Homeless e sede di un asilo notturno, che ospita 24 persone, 30 durante l'inverno, e dispone di 4 posti letto per le emergenze sanitarie, di un servizio mensa serale e di un'infermeria.

Altra esperienza di particolare rilevanza nel contesto nazionale è quella della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci, storico dormitorio pubblico di Milano, oggetto di approfondimento nei prossimi paragrafi.

### **3. Qualche esempio di struttura di accoglienza notturna in Europa**

A livello europeo è ormai diffusa la consapevolezza che per fronteggiare in modo efficace la questione dell'homelessness si debbano attuare interventi integrati, che agiscano sulle diverse dimensioni di tale condizione. Nonostante ancora oggi in Europa la maggior parte dei servizi per le persone senza dimora segua una logica di carattere emergenziale, è sempre più condivisa l'idea che la miglior strategia per contrastare la grave emarginazione adulta sia quella della sua prevenzione.

Complessivamente la logica predominante che guida le politiche indirizzate agli homeless oggi è incentrata sulla questione abitativa. Da una parte, l'obiettivo è quello di incentivare e finanziare la costruzione di alloggi sociali per

facilitare l'accesso alla casa e di diminuire il numero degli sfratti, specialmente se coinvolgono i soggetti più vulnerabili, quali famiglie con minori, donne in stato di gravidanza, persone con problemi di salute mentale o fisica. Dall'altra, si mira a sostituire lo *staircase approach* con il modello *housing first*. Nato a New York e diffusosi in seguito in Europa, l'*housing first* parte dal presupposto secondo cui la riacquisizione dell'autonomia e del controllo sulla propria vita, a partire dall'abitare in una propria casa, possa risollevare gli individui da una condizione di marginalità sociale, attraverso lo sviluppo di un nuovo senso di autostima ed empowerment.

Come nel caso italiano, in gran parte dei paesi europei i dormitori mantengono il ruolo di tassello fondamentale dei sistemi di intervento nell'ambito della grave emarginazione adulta accanto a una rapida espansione dell'*housing first*. Come mettono in evidenza Campagnaro e Porcellana (2013): «L'abitare è una delle dimensioni importanti della costruzione di sé, del benessere, della progettazione della propria vita. [...] “Abitare senza casa” non significa non abitare nessun luogo, significa costruire la propria esistenza in rapporto a spazi diversi, spesso provvisori e condivisi con persone sconosciute (come nei dormitori pubblici)”<sup>4</sup>.»

A Londra troviamo due diverse tipologie di accoglienza notturna per persone senza tetto e senza dimora, i rifugi notturni (*night shelters*) e gli ostelli (*hostels*).

I rifugi notturni sono aperti a chiunque si trovi in strada e abbia bisogno di un luogo dove dormire per qualche notte e accolgono per accesso diretto o su segnalazione di altri servizi. Offrono un posto letto in stanze doppie o camerate, la cena e la colazione, la distribuzione di articoli per l'igiene personale e supporto e indicazioni in merito ai possibili benefici di cui può godere chi è in stato di indigenza. Sono aperti tutto l'anno, solo in fascia notturna, e sono spesso gestiti da personale volontario che, attraverso il collegamento con altri servizi, aiuta gli ospiti a trovare un luogo dove poter stare durante il giorno o alloggi a lungo termine. Molti sono gratuiti, altri invece hanno un costo tra le due e le cinque sterline a notte.

Gli ostelli offrono alloggi in camera doppia, per un periodo da uno a sei mesi, e un'assistenza ed un supporto più mirati rispetto a quelli offerti nei rifugi notturni; la maggior parte sono per adulti senza tetto e alcuni sono

4 <https://oaj.fupress.net/index.php/cambio/article/download/1213/1213/>.

rivolti a categorie specifiche di persone (giovani o anziani, donne, homeless, persone con problemi di salute mentale o di dipendenze ecc.). Oltre al posto letto, offrono la cena o la colazione e bagni, cucina e lavanderia in condivisione. In tali strutture vi è la figura del *support worker*, il cui ruolo è quello di affiancare l'ospite nella ricerca di alloggi a lungo termine, nella richiesta di sussidi, nell'ottenimento di documenti, nel trovare un lavoro ecc... Per poter accedere agli ostelli è necessario il pagamento di un affitto, che varia in base alla struttura e cui si può far fronte chiedendo l'housing benefit (un sussidio per l'alloggio, concesso sulla base della prova dei mezzi), e dimostrare di essere destinatario di particolari benefici (ad esempio una lettera del Jobcentre Plus). In alcuni viene richiesta una quota tra le 10 e le 35 sterline a settimana per i servizi erogati (pasti, riscaldamento, lavanderia).

A Parigi, tra le diverse esperienze di accoglienza notturna può essere citata quella del *Centro Romain Rolland*, gestito dall'associazione Samu Social, che accoglie uomini e donne senza tetto e senza dimora, eventualmente con i propri cani al seguito. Dispone di 49 posti letto per gli ospiti che pernottano per periodi brevi, suddivisi in camere singole e doppie, con una zona igienica che comprende due docce accessibili 24 ore su 24, e di 44 posti letto, in camere singole, con servizi igienici individuali o collettivi, riservati agli ospiti che pernottano per periodi più lunghi e che, con il supporto di un'équipe di professionisti, sono impegnati in percorsi verso l'autonomia. All'interno della struttura è presente una sala da pranzo che rimane aperta anche durante le ore notturne.

Sempre a Parigi l'associazione La Mie de Pain, gestisce le *Refuge*, centro di accoglienza per uomini, aperto 24 ore al giorno per tutto l'anno. Dispone di 360 posti letto: 100 dedicati al servizio di accoglienza in emergenza (di cui 28 ad accesso diretto, per cui è prevista una permanenza di 3-5 giorni), 60 disponibili in caso di emergenze eccezionali e 200 dedicati al servizio di alloggio ed inserimento, a cui le persone possono essere indirizzate dal *SIAO (Servizio Integrato di Accoglienza e Orientamento)*. La struttura è dotata di camere singole e doppie e, per le situazioni emergenziali, di sistemazioni in piccole unità abitative per quattro/otto persone; inoltre dispone di 29 camere per persone con mobilità ridotta. All'interno della struttura è possibile intraprendere un percorso personalizzato di inclusione attraverso l'accompagnamento e il supporto di un'équipe multidisciplinare. Tra i servizi comuni vi è il ristorante, dove vengono serviti più di 600 pasti giornalieri, la lavanderia, la caffetteria, la sala di lettura con la biblioteca, la sala TV.

Infine, a Madrid la *Fundación San Martín de Porres* offre differenti soluzioni abitative per le persone senza tetto e senza dimora. La più simile alle esperienze sopra citate è quella dell'Albergue, servizio dedicato alla sistemazione temporanea di uomini tra i 18 e i 65 anni che, privi di risorse economiche, non dispongono di vitto e alloggio, segnalati da altri servizi o che si relazionano direttamente con l'organizzazione. Dispone di 62 posti letto, in sette camere per sei persone e dieci per due persone, e offre il pernottamento, la mensa per cena e colazione, il servizio doccia, la lavanderia e una sala TV. Gli assistenti sociali della struttura supportano l'ospite, attraverso progetti personalizzati, nella riacquisizione dell'autonomia occupazionale ed economica e nel ristabilire legami sociali.

## **4. Un caso di eccellenza: Casa di accoglienza Enzo Jannacci**

### ***4.1 Il funzionamento***

Il Comune di Milano gestisce in partnership con un ente del terzo settore, attualmente (2020) l'ATI Spazio Aperto Servizi Società Cooperativa Sociale e CS&L Consorzio Sociale, la Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci, viale Ortles 69 Milano (CJ) che ha come primaria finalità istituzionale quella di dare accoglienza temporanea a persone adulte in situazione di grave emarginazione, prive di una dimora.

Il Comune supporta le persone accolte presso CJ mediante l'erogazione di Servizi socio-assistenziali, socio-educativi e sanitari tesi a consentire l'acquisizione, da parte di ciascun ospite, della massima autonomia individuale.

La Struttura è operativa 365 giorni l'anno, 24 h e si sviluppa per oltre 13.000 mq, di cui 4.000 circa di area verde attrezzata con panchine, strutture da giardino, campo di bocce.

Si trova nel territorio del Municipio 5 al confine con il Municipio 4, nella prima periferia a sud di Milano.

L'assetto architettonico comprende 7 padiglioni di 3 piani ciascuno: 4 per l'accoglienza di uomini, 2 per l'accoglienza di donne, 1 adibito a servizi/uffici. Completa la struttura il padiglione che si affaccia su viale Ortles, dove trovano posto gli uffici amministrativi, la reception e l'infermeria.

L'accoglienza presso CJ è rivolta a persone di ambo i sessi, italiani, comunitari, extra comunitari o apolidi, che rispondano ad una serie di requisiti:

- abbiano un'età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- non dispongano di una sistemazione alloggiativa in città o altrove;
- non siano proprietari di immobili;
- con reddito non superiore al “minimo vitale” (come stabilito con Deliberazione del Consiglio Comunale);
- una situazione di autosufficienza psico-fisica che consenta la vita in comunità;
- la disponibilità di un referto sanitario (*test Mantoux*) che attesti “l'assenza di controindicazioni alla convivenza in comunità”;
- il possesso di un documento/certificato di identità in originale.

Inoltre, i cittadini extracomunitari devono essere in possesso di regolare documento di soggiorno originale in corso di validità o di ricevuta, non antecedente i 6 mesi, attestante la richiesta di rinnovo. Per i cittadini comunitari, essere in possesso del documento di identità emesso dal proprio paese in originale e/o in possesso di carta di identità italiana con residenza effettiva (per i cittadini sprovvisti di documento originale, è necessaria la fotocopia e la relativa denuncia per furto o smarrimento).

Per accedere all'accoglienza in Casa Jannacci, il cittadino deve prenotare alla Reception un appuntamento con l'assistente sociale operativa presso il Servizio di Segretariato Sociale. Nel corso del colloquio il cittadino, se in possesso dei requisiti, presenta la domanda di ammissione compilando l'apposito modulo, nel quale riporta i dati anagrafici e autocertifica la propria situazione socio/reddituale e abitativa. All'accoglienza vengono consegnati: una chiave dell'armadio, la tessera di riconoscimento, un kit comprendente lenzuola, coperta, cuscino e asciugamano.

Casa Jannacci offre accoglienza sia notturna che diurna e fornisce diversi servizi di comunità: servizio docce, servizio lavanderia, deposito bagagli, guardaroba, custodia documenti e valori, servizio mensa serale, cambio settimanale dell'asciugamano e delle lenzuola, biblioteca con postazioni pc e wi-fi, sala soggiorno maschile, sala soggiorno femminile e sala soggiorno mista, tutte dotate di tv, mentre le prime due dispongono anche di wi-fi.

Oltre a fruire dei servizi di comunità, ciascun ospite viene supportato nel raggiungimento della massima autonomia individuale sulla base delle proprie capacità e potenzialità. Per tale motivo, durante la permanenza, può accedere ai seguenti servizi: Servizio Sociale, Servizio Educativo, Servizio Sanitario

(medico/infermieristico), Servizio Etnopsichiatria, Unità diritto alla Salute e Centro Diurno.

La permanenza all'interno di CJ è concessa per un massimo di 60 giorni consecutivi, prorogabili fino a 6 mesi in presenza della partecipazione attiva, da parte dell'Ospite, ad un "progetto personalizzato di vita". La permanenza può essere ulteriormente prorogata, fino ad un anno, per consentire il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto personalizzato. La permanenza è comunque subordinata al rispetto delle norme contenute nel Regolamento. L'ospite, inoltre, è tenuto a contribuire economicamente, secondo le tariffe e le modalità stabilite dal Comune, alla parziale copertura delle spese per l'alloggio e per l'eventuale fruizione del pasto.

CJ apre ogni giorno alle 13.15 e l'ingresso è consentito fino alle 24.00, salvo particolari autorizzazioni. Gli ospiti che, per esigenze di lavoro, necessitano di rientrare oltre l'orario stabilito, possono far richiesta di "accoglienza agevolata", presentando al Servizio Sociale il contratto di lavoro e una dichiarazione motivata del proprio datore di lavoro. L'uscita dalle camere deve avvenire entro le 9.00 del mattino successivo. L'accesso al posto letto è possibile a partire dalle 17.30. Dalle ore 9.00 alle ore 11.30 gli ospiti possono trattenersi nelle diverse sale soggiorno presenti.

#### ***4.2 Da dormitorio a Casa che Accoglie: il processo di "ibridazione"***

Affrontiamo ora il tema della modalità operativa dell'équipe che lavora in Casa Jannacci.

L'entrata in ruolo del nuovo direttore nell'aprile 2017 ha accelerato il cambiamento in atto da alcuni anni, attraverso la condivisione con tutta l'équipe di lavoro (assistenti sociali, educatori professionali, asa/oss/esa, medici, infermieri professionali e impiegati amministrativi) di una modalità operativa che pone la persona al centro e che si basa sui valori della dignità e del rispetto della persona. L'obiettivo di fondo è umanizzare una Istituzione, dando sempre più l'idea di una "Casa che Accoglie". Quindi lavorare prima al suo interno parlando e confrontandosi, come lavoratori, in merito all'apertura della Casa alla città e più in generale al territorio, quale obiettivo primario per far conoscere la vita della Casa e le sue storie, nel tentativo di ridurre il pregiudizio che circonda la struttura. Dare la possibilità ai cittadini, una volta entrati, di rendersi conto di una realtà diversa da come la immaginano. Oggi possiamo dire

che Casa Jannacci ha raggiunto l'obiettivo di aprirsi alla città portando avanti un dialogo con il territorio, i suoi cittadini e le associazioni presenti.

L'intento è di percorrere un cammino che possa portare la Casa a diventare una risorsa per il territorio, un NUB (*new urban body*), inteso come spazio che si rinnova in base alle esigenze multidimensionali dei cittadini e che, facendolo in maniera fluida, ridisegna e rigenera il tessuto del quartiere e della città: un luogo che attraverso la sua rinascita racconta storie di cambiamento del territorio.

Quello che oggi è Casa Jannacci non è dovuto al lavoro di un singolo, ma di un gruppo, una squadra, che ha visto tra i suoi "giocatori" la maggior parte degli 80 operatori che vi lavorano e una trentina di ospiti, supportati e sostenuti, attraverso la condivisione degli obiettivi, dal Direttore d'Area, dal Direttore Centrale e dall'Assessore. Il percorso non è stato semplice, e richiede ancora oggi un impegno costante.

Prima di aprirsi alla città ("ibridazione") è stato necessario condurre una analisi e una valutazione interna, avviare un processo di riorganizzazione delle mansioni svolte, del tempo lavoro, degli spazi, dei ruoli e della relazione tra gli operatori. In altre parole, verificare se si era pronti a questo passaggio: da "ghetto" a possibile risorsa per la città e i suoi cittadini, trasformando la cultura e l'approccio lavorativo tipico di una istituzione chiusa in una cultura lavorativa orientata all'apertura, allo scambio di esperienze, di valori, di relazioni. Insomma, mettersi in gioco in prima persona, assumendo responsabilità individuali e di gruppo, in precedenza in capo ad una sola persona e/o a un gruppo ristretto.

Operativamente, ciò ha comportato: ascolto dei lavoratori; analisi di ogni singola mansione; lettura del clima relazionale tra i lavoratori e tra lavoratori e ospiti. Inoltre: ascolto degli ospiti; condivisione, con i lavoratori, degli obiettivi della riorganizzazione e delle azioni che portano al cambiamento attraverso specifici momenti di lavoro in gruppo e in sottogruppo; armonizzazione della raccolta dei dati attraverso un unico data base e utilizzo di cartelle condivise.

Valori importanti in questo processo si sono rivelati la *condivisione* e la *collaborazione*.

Una volta intrapreso il percorso/cammino del cambiamento, si è trattato di capire, di valutare e di progettare modi, tempi e attività necessari per avviare il processo di "ibridazione".

Per dare un'idea dello sforzo organizzativo nel rispetto delle regole esistenti, occorre considerare che in Casa Jannacci vivono – come vedremo – 480 persone adulte, uomini e donne, di diverse età e provenienza, in stato di grave emarginazione. L'occasione concreta per attuare il processo sopra descritto è arrivata con *Open House*: un'iniziativa a livello nazionale che ha permesso di aprire la Casa alla conoscenza di cittadini, milanesi e non. I pomeriggi di un week end di maggio (del 2017 e del 2018), dalle 14 alle 18, gruppi di 8/10 cittadini hanno conosciuto gli spazi e la vita della Casa attraverso il racconto degli ospiti, ciceroni per l'occasione (il primo anno 80 persone, il secondo 180).

Il successo di questa iniziativa ha consentito di allargare l'esperienza realizzando, negli spazi interni della Casa, attività aperte anche alla partecipazione diretta di persone esterne. Si possono ricordare a tale proposito: il coro *Cor Unum* con Fondazione Isacchi Samaja; il gruppo di lettura e la biblioteca vivente in collaborazione con la Biblioteca Rionale di via Oglio; il laboratorio di meditazione yoga; il Progetto Fulmine con l'associazione Arte in Tasca, ecc.

Da cosa nasce cosa, i cittadini imparano a conoscere la Casa e ritornano spesso come volontari, per proporre progetti di collaborazione e/o di scambio nelle scuole, per offrire opportunità di lavoro per gli ospiti, per invitarli ai loro eventi sul territorio.

## 5. Casa Jannacci e il Covid 19

La pandemia causata dal Covid-19 è stata uno *tsunami* per un servizio indifferibile, essenziale, aperto 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il 21 febbraio 2020, in seguito all'Ordinanza del Ministero della Salute d'intesa con la Regione Lombardia, in Casa Jannacci si attivano le prime azioni di prevenzione e di contrasto alla diffusione del Coronavirus; misure che, verranno poi, di volta in volta, integrate e adeguate alle disposizioni contenute nei DPCM successivi,

Le misure possono essere così riassunte: si interrompono le attività che introducono nuove persone nella casa (sospesi inserimenti e dimissioni e tutte le attività di collaborazione/convenzione; sospese anche le visite a chi è degente in infermeria); si concentrano le risorse lavorative sulle attività di divulgazione delle norme di contrasto alla diffusione del virus (si avvia il monitoraggio della temperatura, si predispone l'igienizzazione delle mani all'ingresso e in diversi

punti della struttura, vengono corredate comunicazioni scritte in diverse lingue per informare tutti gli ospiti); viene sospeso il pagamento del posto letto e dei pasti. Si intensificano le operazioni di pulizia degli spazi comuni. Da questo momento il servizio socio-educativo deve ampliare il suo sguardo e contemplare anche gli aspetti sanitari.

Successivamente, dal 12 marzo, sempre nel rispetto dei DPCM successivi, in concomitanza con la chiusura o riduzione del numero di luoghi cittadini adibiti a dispensare cibo alle persone in stato di povertà, per ridurre il continuo uscire ed entrare da CJ, viene offerto il pasto gratuito a tutti gli ospiti. Si passa da 170 pasti giornalieri dispensati nella Casa a una media di 600 pasti al giorno.

Con l'elasticità necessaria per affrontare il particolare momento di criticità sanitaria in cui ci pone questa pandemia, il Direttore, gli Assistenti Sociali, gli Educatori Professionali, gli impiegati amministrativi sospendono il loro ruolo istituzionale ed entrano in mensa collaborando attivamente per permettere l'applicazione delle procedure di sicurezza imposte dal Covid, si muovono all'interno della struttura svolgendo azione di informazione, sensibilizzazione e prevenzione rispetto ai comportamenti da tenere. Un'attività questa che verrà svolta senza sosta durante tutto il periodo di emergenza.

Si continuano ad esporre, alle pareti e sui tavoli, cartelli esplicativi con scritte e con immagini contenenti le disposizioni del DPCM, si stampano volantini tradotti in 14 lingue. Viene, inoltre, organizzata una squadra di ospiti volontari di supporto alle azioni di sanificazione degli spazi. Si concede in autogestione agli ospiti la biblioteca (controllando giornalmente).

Al fine di recuperare forza lavoro da destinare a presidiare le nuove esigenze nate nella fase di emergenza vengono ridotti i servizi non ritenuti essenziali. Attraverso il supporto dell'équipe di Emergency si riesce ad ampliare le misure di contrasto alla diffusione del contagio.

Mentre il Covid19 si espande e si avvicina alla città di Milano uscendo dalla zona rossa, in Casa Jannacci trovano accoglienza 486 persone. Un numero troppo alto per far rispettare le direttive e le azioni necessarie ad evitare o diminuire la possibilità di propagarsi del virus.

Pertanto si è lavorato al fine di diminuire la densità abitativa, per arrivare ad ospitare una sola persona per stanza: da 486 le presenze devono passare a 220.

Inizia un lavoro di rete che ha visto coinvolti, oltre alla Direzione Politiche Sociali e alla Direzione Casa del Comune di Milano, la Protezione Civile,

la Società Coop. Soc. Spazio Aperto Servizi, la Società Coop. Soc. Genera, Milano Ristorazione, Sicuritalia, ATM, Polizia Locale, l'assessore Gabriele Rabaiotti, il vicesindaco Anna Scavuzzo, i Medici del lavoro, Emergency e ATS Milano che ha consentito di trovare in pochissimo tempo soluzioni alternative che hanno permesso di allestire 4 centri temporanei dove alloggiare le persone senza dimora: Saini 1 e Saini 2 presso il Centro Sport Milano in via Corelli, il Centro Diurno Integrato in via Gian Maria Bicetti de' Buttinoni e il Social Music City in Via Lorenzini 3/A.

Dei 486 ospiti presenti in Casa Jannacci all'inizio dell'epidemia, sono rimaste nella struttura 228 persone che presentavano una fragilità e una compromissione sanitaria elevate.

Dal primo luglio 2020 sono rientrati gli ospiti precedentemente accolti presso il Social Music City portando così il numero di ospiti presenti a 298.

Il primo positivo è stato un ospite che al rientro da un ricovero ospedaliero, il 17 marzo 2020, ha manifestato i sintomi del virus. Ritrasportato immediatamente all'ospedale, ha resistito una settimana prima di lasciarsi alle spalle la vita. Non è toccata la stessa sorte, fortunatamente, agli altri 12 positivi tra il 19 marzo e il 6 maggio: tutti sono rientrati qui in Casa Jannacci dopo essersi negativizzati e dopo due tamponi con esito negativo.

Dal punto di vista del personale la criticità maggiore si è evidenziata nella modalità operativa di svolgimento del lavoro, in particolare nel passaggio da interventi di natura socio-assistenziale a interventi di natura sanitaria con connotati di pandemia/epidemia, con la preoccupazione di mettere a rischio la propria salute, quella dei famigliari/parenti, oltre a quella degli ospiti.

Ci sono stati alcuni momenti di seria difficoltà derivanti dalla riduzione del numero di lavoratori a seguito di richieste di ferie e/o malattia. Tali difficoltà sono state superate grazie alla disponibilità degli operatori rimasti in servizio.

Casa Jannacci è tutto questo e molto di più. L'unico modo per finire di raccontarla è darle voce. I testi che seguono sono tratti da testimonianze di persone che a diverso titolo hanno frequentato Viale Ortles 69. I loro racconti rendono l'idea del continuo cambiamento di un luogo che per accogliere deve costantemente destrutturarsi e ricostituirsi, adattandosi alla contingenza e all'emergenza. Sono le voci di chi ci lavora, di chi ci abita e di chi ha deciso di entrare per vedere cosa c'è dietro il portone del civico 69 di Viale Ortles. Un mosaico di storie che si incastrano le une nelle altre come il murales di volti che riveste le pareti dell'ingresso della Casa. Quelli che seguono sono stralci di

interviste raccolte per raccontare il cambiamento e contenute nel libro “El me indiriss, viale Ortless 69”<sup>5</sup> realizzato proprio per testimoniare la vitalità della struttura.

## 6. Una piccola città dentro una grande città

“Mi è sembrata una piccola città dentro una grande città. Aveva di tutto. Ci sono sette palazzi, nel mio paese, ancora oggi ce ne sono solo due. Qui entravi dentro come un castello medievale dove c’era tutto”.

“È un hotel, è un albergo: modesto ma è un albergo. In merito all’organizzazione dei servizi, fondamentale è il servizio sociale. L’infermeria è un altro ottimo servizio. Fino al 2003 le presenze all’interno della struttura erano per due terzi italiani e un terzo stranieri. La differenza fondamentale è che lo straniero appena può se ne va, l’italiano ... ci sono anche quelli che si sono fatti 35 anni di dormitorio. Bisogna far di tutto perché la gente esca, ma che esca convinta, non forzarla. L’importante è l’ospite: dev’essere il centro del lavoro”

“Prima si chiamava Dormitorio, e ancora ora parecchi milanesi lo chiamano così. Da dormitorio è diventato Ricoveri Notturni, poi da Ricoveri Notturni era diventato, parlo del mio periodo di lavoro lì, Casa dell’accoglienza. Ora è stato aggiunto il nome Jannacci per ricordarlo.

Il dormitorio deve rispondere alle prime necessità del povero: non può far miracoli. Il servizio sociale invece riesce ad andare oltre e ad individuare la persona che vuol veramente arrivare ad avere la casa popolare. È molto importante il collegamento, che non sia solo sulla carta, con gli altri vari enti assistenziali. A Milano c’è comunque una bella rete di solidarietà”.

“Le diverse denominazioni non credo abbiano significato, anche simbolicamente, un vero cambiamento. Al contrario ha avuto un valore simbolico e non solo l’intitolazione della Casa a Enzo Jannacci, artista che diede dignità e visibilità a chi non era considerato oppure godeva di una cattiva considerazione. L’amore che Milano nutriva per Enzo Jannacci ha contaminato anche la Casa”.

“Quando sono arrivato io, nel 96, Viale Ortles era una strada di periferia con le siepi alte, senza semafori, con poca illuminazione. La struttura è cambiata come il quartiere. Il quartiere è migliorato: ora c’è addirittura la Fondazione Prada. Dopo il 2000 ogni padiglione inoltre è stato ristrutturato.

5 Tratto dal volume di Cinzia Morselli (2020), *El me indiriss, Ortless, 69*, Il Castello editore, Cornaredo (MI).

Ma il miglioramento più grande è che la Casa si è aperta ai cittadini. Il quartiere partecipa di più alla vita della Casa. Tante associazioni collaborano con noi e con la nostra utenza. Non è più il ghetto di un tempo. La Casa apre le porte alla città: i cittadini entrano”.

“I primi tempi l’utente era il clochard, magari anziani reduci dalla guerra o reduci dai terremoti. Comunque, erano italiani. Quando sono arrivato qui io nell’88 c’era qualche arabo, i primi arabi che venivano in Italia. Poi con il tempo l’utenza è mutata: chiaramente abbiamo anche noi dovuto cambiare tipo di approccio con le persone. Adesso abbiamo immigrati di qualsiasi nazionalità, tante culture, religioni, usanze, non è più come una volta. Una volta eravamo molto più fiscali, più determinati: se uno sbagliava era fuori. Adesso se qualcuno combina qualcosa io lo scrivo ma di fatto i provvedimenti .... A livello di sicurezza va molto meglio perché adesso abbiamo anche le telecamere che ci aiutano a sorvegliare di più”.

“Viale Ortles è un pochettino cambiato ... Sono migliorati i giardini, li hanno sistemati. Poi si sono costruite case nuove. E dopo Casa Jannacci sono arrivate nuove ditte, nuove realtà commerciali che hanno reso la zona un po’ vitale”.

“Sono arrivata qui perché a partire dell’ottobre del 2009 è partito un progetto che si chiamava progetto Morcone, rivolto ai richiedenti asilo politico: ogni persona che veniva inserita in un progetto veniva seguita in un percorso di reinserimento socio-lavorativo. Prima del 2009 non esisteva la figura dell’educatore all’interno della Casa. Man mano che si è concluso il progetto Morcone gli educatori hanno iniziato ad occuparsi anche delle situazioni degli ospiti ordinari. C’è stato un investimento rispetto alla presa in carico delle persone”.

“I rifugiati ci sono ancora. Li mandiamo all’Asl di Viale Molise dove si fa una certificazione per l’attribuzione del medico di base e l’esonero del ticket. Prima solo chi aveva i requisiti aveva diritto alla salute. Chiunque entra nella casa di Enzo ha diritto alla salute anche attraverso la rete di supporto del territorio. È il Progetto Salute: tutti gli ospiti devono essere garantiti per l’assistenza sanitaria.”

“Prima di venire qui sapevo che ormai di senza tetto, di clochard, come l’immagine classica vuole, ce ne sono pochi. Qui ci sono persone con problemi: non hanno più la casa. Però sono persone normali”.

“Quando ho iniziato a lavorare qui erano gli italiani più del 50% e gli altri erano stranieri. Gli italiani erano gente che non aveva casa e si appoggiavano qui. Alcuni sono rimasti qui una vita intera: 20, 30 anni perfino. Adesso, per fortuna, questo non viene più concesso”.

“Ora l’ospite è un caso da discutere in equipe. C’è più burocrazia e la burocrazia ha i suoi tempi. D’altronde prima eravamo “ricoveri notturni” ora, dal 2005, siamo “casa dell’accoglienza”. Quando entra ora l’ospite è affidato a un assistente sociale e

ad un educatore. Ora solo un terzo di chi vive qui è italiano. Gli altri sono stranieri: paradossalmente sono gli ospiti italiani ad aver più bisogno di sostegno”

“Quando cominciai a lavorare qui c’erano ancora i veri barboni: quelli che si trascinavano nelle camerate e uscivano la mattina con i sacchi della spesa uno dentro l’altro pieni di cianfrusaglie, sporchi, malmessi, maleodoranti. Adesso il barbone di una volta non esiste più e comunque non vive qui: chi decide di vivere in strada, vive in strada e non viene da noi”.

“Certo che di cambiamenti ce ne sono stati. Prima il fine del nostro lavoro era fornire l’ospite del necessario. Dobbiamo prenderci cura dell’abitare della persona: come sta negli spazi, come impiega il tempo, gli orari, il regolamento. Insomma tutto quello che comporta lo stare all’interno della struttura. Bisogna ripensare i rapporti di chi vive insieme in questo posto”

“Qui abbiamo una media di 470 posti, che più o meno sono quasi sempre occupati e tutti vengono seguiti individualmente dall’educatore: più o meno abbiamo una media di 70 prese in carico. Quando sono arrivata, c’erano le camerate, gli ospiti non avevano il box a due come adesso; gli orari erano diversi da quelli di oggi. È cambiato anche il lavoro dell’assistente sociale: quando sono arrivata c’era il servizio sociale che era separato tra italiani e stranieri. Questa è una realtà che si sta aprendo. È sempre stata vista come una realtà chiusa, un po’ come l’ultima ruota del carro del Comune. Adesso è stata molto rivalutata. Le ultime direzioni hanno lavorato per un’apertura verso l’esterno”.

“L’infermeria serve per assistere le persone che sono ricoverate, per la terapia, le medicazioni. Durante la notte siamo soli: prima i medici facevano la notte, adesso non la fanno più da tanto tempo. Durante il giorno il medico è presente dalle 8 alle 12 del mattino e dalle 18 alle 22 di sera. Noi infermieri siamo organizzati in turni e copriamo le 24 ore”.

“In Casa Jannacci sono venuta l’8 novembre dell’anno scorso. Mi sono trovata molto bene. Ero preoccupata perché la gente parlava male di questo posto, però se qualcuno non entra, non conosce come funziona qui dentro non può saperlo. Qui è molto pulito, tutti sono gentili”.

“Partecipo al coro. È un bellissimo progetto. Facciamo le prove insieme e anche se sono stanca dopo il lavoro vado molto volentieri a cantare. Mi sento come in famiglia. Questa casa è la casa del signor Jannacci: è casa sua. Il coro è dedicato a lui”.

“Questi cambiamenti strutturali sembrano lenti ma sono profondi: non è tanto una questione di orari o roba del genere. Prima di tutto si è cercato di avere una maggiore cura del luogo. Io mi sono trovato dentro ad un progetto per cui si vogliono trasformare alcuni locali liberi in una specie di realtà in condivisione per le persone

che hanno problemi di orari con il lavoro, e che devono dormire di giorno perché fanno la notte”.

## Bibliografia

- Bergamaschi M. (2017), *Ripensare la città. Senza dimora e intervento sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Bascapè M. (1990), “I ricoveri notturni e per sfrattati (1884-1978)”, in AA.VV., *Milano con i poveri. Dalla Congregazione di Carità ad oggi*, Rimini, Maggioli Editore, pp. 159-173.
- Bianchi, L. (2013), “Complessità e contraddizioni delle organizzazioni per le persone senza dimora”, *Autonomie locali e servizi sociali*, 3, pp. 445-460.
- Boeri, T., Braga, M., Corno, L. (2009), “L'economia invisibile dei senza casa”, in R. Gnocchi (a cura di), *Homeless e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carocci Editore, pp. 73-96.
- Braga, M. (2015), “I senza dimora tra vecchie e nuove povertà”, *Il Mulino*, 3, pp. 496-504.
- Grigis, L. (2015), La fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori milanesi, *Autonomie locali e servizi sociali*, 2, 269-290.
- Guidicini, P. (1998), “Città globale e città degli esclusi”, in P. Guidicini e G. Pieretti (a cura di), *Città globale città degli esclusi. Un'esperienza di welfare mix nel settore delle emarginazioni gravi*, Milano, Franco Angeli.
- Meo, A. (2009), “Vivere in strada: carriere di povertà e pratiche di sopravvivenza. Uno sguardo sociologico sui senza dimora”, in R. Gnocchi (a cura di), *Homeless e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carrocci editore, pp. 183-214.
- Morselli C. (2020), *El me indiriss, Ortless,69*, Il Castello editore, Cornaredo, Milano.
- Rossi G. (1972), “Povertà e Repressione”, Tesi Milano.
- Rossi L.E. (1906), “Milano Benefica e previdente”, tipografia Marcolli.

## Sitografia

- Campagnaro C., Giordano R. (2017) “Home for homeless. Linee guida per la progettazione dei centri di accoglienza notturna”, <https://rivistadistoriadelleducazione.it/index.php/techne/article/download/4960/4960>

Campagnaro C., Porcellana V. (2013), “Il bello che cura. Benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora”, <https://oaj.fupress.net/index.php/cambio/article/download/1213/1213/>

ISTAT (2012), “Anno 2011. Le persone senza dimora”, <https://www.istat.it/it/archivio/72163>

ISTAT (2015), “Anno 2014. Le persone senza dimora”, <https://www.istat.it/it/archivio/175984>

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2015), “Linee di indirizzo per la grave emarginazione adulta in Italia”, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Povertaestrema/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>

[https://england.shelter.org.uk/housing\\_advice/homelessness/temporary\\_housing\\_if\\_youre\\_homeless/hostels](https://england.shelter.org.uk/housing_advice/homelessness/temporary_housing_if_youre_homeless/hostels)

[https://england.shelter.org.uk/housing\\_advice/homelessness/temporary\\_housing\\_if\\_youre\\_homeless/nightshelters](https://england.shelter.org.uk/housing_advice/homelessness/temporary_housing_if_youre_homeless/nightshelters)

[https://www.feantsa.org/download/it\\_\\_\\_8942556517175588858.pdf](https://www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf)

<http://www.fondazionepisa.it/index.php?id=486&lang=it>

<https://fundacionsmp.org/>

<https://www.jobcentreguide.co.uk/jobcentre-plus-guide/4/what-is-the-jobcentre-plus>

<http://www.miedepain.asso.fr/le-refuge/>

<https://www.samusocial.paris/centres-hebergement-urgence>