

LA “T.A.L.P.A.”

Una Ricerca sul Disagio Sociale a Roma

Rapporto di Ricerca del Prof. Enrico Capo

Aracne

Copyright © MMII ARACNE EDITRICE S.R.L.

00173 Roma, via R. Garofalo, 133 A/B
tel. (06) 72672222 telefax 72672233

www.aracne-editrice.it
info@aracne-editrice.it

ISBN 88-7999-441-5

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

I edizione: dicembre 2002

INDICE

- **Presentazione** del Rapporto di Ricerca dell'Assessore alle Politiche Sociali Raffaella MILANO del V° Dipartimento XI
- **Presentazione** del Rapporto di Ricerca (Vincenzo CORTESE, Presidente della Cooperativa Sociale "SERVIZI PSICO SOCIO SANITARIO") XIII
- **Organigramma** della Ricerca: Strutture coinvolte, Responsabili, IntervistatoriXVII
- **Sintesi** del Rapporto di RicercaXXV

RAPPORTO DI RICERCA

• PRIMO CAPITOLO – La Metodologia della Ricerca/Intervento

- L'antefatto: la "Commessa di Ricerca" 1
- La svolta: dagli Sportelli Informativi a... 2
- Il Progetto di Ricerca "T.A.L.P.A." 4
- L'articolazione del Progetto di Ricerca "T.A.L.P.A." 6
- Le modalità della Rilevazione 8

• SECONDO CAPITOLO – Le Risultanze della Ricerca

- 1. I tre Sportelli Informativi** 13
 - Funzionamento degli Sportelli Informativi 14
 - Frequenza agli Sportelli Informativi 15
 - Quantificazione degli Utenti degli Sportelli Informativi 16
 - Modalità di contatto con gli Sportelli Informativi 17
 - Caratteristiche dell'Utenza degli Sportelli Informativi 18
 - L'"Identikit" dell'Utenza degli Sportelli Informativi 24
 - Il Disagio manifestato 25
 - Un caso emblematico 28
 - La tipologia degli Interventi degli Sportelli Informativi 30

•• Il “clima” degli Interventi	31
© Copyright 2002 Cooperativa Servizio Psico Socio Sanitario	
•• Le modalità degli Interventi	31
•• I contenuti degli Interventi	31
• Informazioni sull’esistenza degli Sportelli Informativi	32
• Precedenti contatti dell’Utenza con altre Strutture	34
• Il “livello di soddisfazione” dell’Utenza	34
2. I “Centri di Ascolto”	36
• Centri di Ascolto coinvolti	36
• Caratteristiche dell’Utenza dei Centri di Ascolto	37
• Il Disagio manifestato	42
• La tipologia degli Interventi dei Centri di Ascolto	43
•• Clima e modalità degli Interventi	43
•• Contenuti degli Interventi	43
• Informazioni sull’esistenza dei Centri di Ascolto	46
• Precedenti contatti dell’Utenza con altre Strutture	47
3. Gli Anziani, utenti dell’Assistenza Domiciliare	49
•• “Vox Populi”	49
• Ripartizione degli Anziani intervistati	49
•• Annotazioni tecniche preliminari	50
•• Il “perché” delle Interviste agli Anziani	51
• Le risultanze delle Interviste agli Anziani	53
• Il Disagio Sociale “intorno a casa”	53
• Localizzazione delle Sacche di Disagio	55
• Il “cosa fare”	56
4. Gli Assistenti Domiciliari	58
• Ripartizione degli Assistenti Domiciliari	58
• I contenuti della Rilevazione	59
•• Alcune annotazioni tecniche	60
• Le risultanze delle Interviste agli Assistenti Domiciliari	61
• Situazioni di “Disagio Sociale” sul Territorio	62
• Confronto Anziani/Assistenti Domiciliari: situazioni di “Disagio Sociale”	63
• Le “Cause di Fondo” del Disagio ed i “Bisogni derivati”	65

• Gli Interventi in funzione del “Disagio Sociale”	70
• Il “dove”: la localizzazione delle situazioni di Disagio	71
• La “Cripto-Utenza”	73
•• Alcune annotazioni tecniche	73
• Le Strategie di “Politica Sociale”	75
5. Cooperative Sociali – Volontariato – Servizi Pubblici	80
• I contenuti della Rilevazione	83
• Le risultanze delle Interviste	84
•• Alcune annotazioni tecniche	84
• Le “finalità” delle Strutture esaminate	85
• L’Utenza: situazioni di “Disagio Sociale”	86
• Gli Interventi	87
• Il “Principio di Sussidiarietà”	89
• Le Cause di Fondo del “Disagio Sociale”	92
•• Alcune annotazioni tecniche	92
• Interventi auspicabili e Strategie di “Politica Sociale”	94
•• Alcune annotazioni tecniche	95
• Come avviene l’Informazione riguardo alle “Strutture”	98
• Come l’Utenza arriva alle Strutture	99
• Sacche di “Disagio Sociale” sul Territorio	100
• La “Cripto-Utenza”	102
• Collaborazioni tra Strutture	102
•• Incrocio dei rapporti di collaborazione	103
•• Motivazioni dei rapporti di collaborazione	104
•• Frequenza e qualità della collaborazione	104
• Per una collaborazione migliore	105
• Personale a contatto con l’Utenza	106
6. Mappe di localizzazione Territoriale	107
• I Servizi di Prossimità	107
• L’“incompiuta”	109
• Il gioco del “perché”	110
• Il “Bacino d’Utenza” e l’“Indice di fruibilità”	111
• Le “Isole socio-ambientali”	112
• Qualche dato statistico sulla “Popolazione”	114
• Modalità di mappatura dei Servizi	116

- Un'esercitazione su "Mappa" 119
- Una rapida lettura della Mappa del XVIII Municipio 119

• TERZO CAPITOLO – Valutazioni conclusive

1. L'“effetto terrazza”	123
• Un “crescendo”	124
• Sportelli Informativi e Centri di Ascolto	124
•• Alternativi o complementari?	124
•• Richieste di aiuto e Prestazioni	125
•• Concertazione	125
• Anziani e Assistenti Domiciliari	126
•• Situazioni di Disagio Sociale	126
•• Gli Interventi	127
•• Cripto-Utenza	128
• Cooperative Sociali, Enti del Volontariato, Servizi Pubblici	128
•• Alcune differenze tra le Strutture	128
•• Cripto-Utenza	129
•• Cause di Fondo del Disagio Sociale	130
•• Concertazione: premesse	130
•• Concertazione: aspettative	131
•• Concertazione: principi	132
•• Concertazione collettiva	133
•• Animazione della Concertazione collettiva	134
•• Il ruolo dell'Animatore	136
•• Un'esperienza casuale di Concertazione	136
•• Politica Sociale	137
•• Formazione alla Politica Sociale	138
• Mappe di localizzazione	141
2. L'“effetto altana”	142
• Una premessa: l'altalena tra pessimismo e ottimismo	142
• Disagio Sociale: Utenza/Bisogno/ Cause di Fondo/Prestazioni	143
• Concertazione e Politica Sociale	145
•• Concertazione e documentazione	145

• L'Operatore "addetto alla Concertazione"	146
• Politica Sociale	147
• La "sindrome della groviera"	148
• La Prevenzione	149
• La Cripto-Utenza	152
• Il ruolo delle Cooperative Sociali	153

• QUARTO CAPITOLO

Per un "Progetto Cittadino di Intervento" (spunti operativi)

• Premessa	157
• L'articolazione del "Progetto Cittadino di Intervento" ..	158
•• Destinatari del Progetto	158
•• Modello di Riferimento per gli Interventi Socio-Assistenziali (Legge 328/2000)	159
•• Obiettivi	159
•• Strategie	159
•• Tattiche	160
•• Azioni Concrete	161
•• Valutazione periodica: perché	163
•• Valutazione periodica: come	164
•• Personale, Strumenti e Costi del Progetto	165
•• Parole-chiave	165
• Analisi del processo di elaborazione del "Progetto Cittadino di Intervento"	167
• In conclusione	169
•• Effetti collaterali della Ricerca	170
•• Il post-Ricerca	171
• BIBLIOGRAFIA SINTETICA	173
• ALLEGATI	175

1. COMUNE DI ROMA – Assessorato alle Politiche Sociali – Dipartimento V – V U.O. "Progetti di Autopromozione Sociale" – Realizzazione di una Ricerca/Intervento sul tema: "Cooperazione, Volontariato e Disagio Sociale: il lavoro nel sociale portale per l'in-

- tegrazione” (bando di gara).
2. Progetto per la realizzazione di una Ricerca/Intervento sul tema: “Cooperazione ecc.”
 3. Progetto di Ricerca “T.A.L.P.A.”
 4. Materiale informativo riguardante la costituzione degli Sportelli Informativi
 5. Inviti ai Seminari di presentazione degli Sportelli Informativi
 6. Relazione sullo svolgimento dei tre Seminari
 7. Schede-Utenti degli Sportelli Informativi e dei Centri di Ascolto
 8. Relazioni trimestrali riguardanti l’attività dei tre Sportelli Informativi
 9. Questionario per gli Anziani
 10. Questionario per gli Assistenti Domiciliari
 11. Questionario per le Cooperative Sociali, gli Enti del Volontariato, i Servizi Pubblici
 12. Mappe di localizzazione dei Servizi:
 - a. quadro d’unione (Municipi di Roma)
 - b. codici dei Servizi
 - c. coordinate di identificazione dei Servizi sulle Mappe
 - d. mappa del XVII Municipio
 - e. mappa del XVIII Municipio
 - f. mappa del XX Municipio.

NOTA BENE: Gli allegati (salvo il n° 12, inserito nel presente testo) sono consultabili presso la Cooperativa Sociale Servizio Psico Socio Sanitario.

Presentazione della ricerca “T.A.L.P.A.” da parte dell’Assessore alle Politiche Sociali

In occasione del “Piano Regolatore Sociale” del Comune di Roma, è stata condotta nel 2001 – in tre Municipi – una *Ricerca/Intervento* promossa e finanziata dal Comune di Roma – Assessorato alle Politiche Sociali – sulla “Cooperazione, volontariato e disagio sociale: il lavoro nel sociale portale per l’integrazione”; uno studio attuato attraverso l’apertura di “Sportelli di informazione e di promozione della cultura dell’integrazione e dell’impresa sociale”.

La ricerca è stata affidata alla Cooperativa Sociale Servizio Psico Socio Sanitario, e realizzata in collaborazione: nel XVII Municipio con l’O.D.A. (Opera Diocesana di Assistenza), nel XVIII Municipio con la Cooperativa Eureka, nel XX Municipio con la Cooperativa Cassia.

Grazie alle interviste mirate, condotte nei confronti di talune categorie di utenza, nonché di operatori dei servizi pubblici e del volontariato, alla attenta osservazione ambientale, all’analisi documentaria, la ricerca ha permesso di realizzare per ciascun municipio interessato una *Carta Sociologica*, in cui sono evidenziati i principali Servizi alla Persona esistenti; dall’esame prospettico di queste *Carte* è stato possibile evidenziare carenze, sovraffollamento, duplicazione dei Servizi, che una successiva auspicabile rilevazione potrebbe permettere di collegare con le *sacche (o concentrazioni)* di emarginati sul territorio, al fine di razionalizzare l’accesso ai Servizi stessi.

Il Rapporto di Ricerca, suggerisce talune linee possibili scaturite direttamente dallo studio realizzato, aventi come modello di riferimento la legge 328/2000 e scandite nella ben nota ripartizione in obiettivi, strategie, tattiche, azioni concrete, valutazione periodica degli interventi.

In particolare, il rapporto ha evidenziato:

la scala delle priorità di intervento; le modalità di concertazione e integrazione pratica dei servizi pubblici e del volontariato; l’informazione sui diritti dell’utenza, le prassi, le prestazioni, i “luoghi” di erogazione delle stesse; la indispensabile “riconversione culturale” degli

operatori, ove necessario; la predilezione nei confronti degli interventi sulle cause (e non solo sulle conseguenze) del disagio sociale; la razionalizzazione dei finanziamenti a favore soprattutto dei Servizi che attuano interventi risolutivi e non di semplice “contenimento”; infine l’incentivazione della cooperazione sociale.