

## COMUNICATO STAMPA

### **Inaugurato il Polo Sociale di Termini: Roma all'avanguardia per assistenza e accoglienza**

*Importante novità anche a Tiburtina con l'Help Center Mobile per i migranti*

Roma, 20 giugno 2017 - Garantire un intervento sociale strutturato e integrato nell'area di Termini, mettendo a sistema all'interno di un unico Polo Sociale di prossimità l'Help Center, l'Unità mobile e il centro di accoglienza diurna e notturna Binario 95, per una gestione ottimizzata dei servizi e una progettualità di largo respiro. Con questo obiettivo si configura così il 'Termini Social Corner', inaugurato oggi dall'assessora alla Persona, Scuola e Comunità Solidale **Laura Baldassarre**, dalla Presidente di Rete Ferroviaria Italiana **Claudia Cattani** e dal Presidente Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus **Alessandro Radicchi**.

Il Polo Sociale Roma Termini, i cui servizi sono attivi in stazione sin dal 2002, ma assumono oggi una nuova veste integrata, si rivolge a persone (uomini, donne e transgender) in condizioni di marginalità estrema, adulte italiane straniere e apolide, residenti e non residenti, anche temporaneamente presenti sul territorio e in grave difficoltà a causa di problematiche psicosociali e a rischio di emarginazione o cronicizzazione della propria condizione di bisogno. La nuova sede si inaugura in spazi nuovi e più grandi, concessi in comodato d'uso gratuito da **Ferrovie dello Stato Italiane** in seguito al riassetto interno della stazione Termini, che aveva reso non più funzionali i precedenti locali. **L'attività ha registrato 2.503 accessi tra gennaio e maggio 2017 per un totale di 703 utenti, di cui 456 nuovi.**

L'Help Center, sportello di ascolto, orientamento e assistenza sociale di Roma Capitale si occupa di intercettare e orientare le marginalità gravi presenti nel territorio della stazione e nei suoi dintorni. Opera nel panorama dei servizi della Sala Operativa Sociale (SOS) di Roma Capitale, ma, diversamente dalle Unità di Strada, viene definito "unità immobile", rappresentando l'unica appendice di intervento localizzata in modo permanente in un luogo fisico accessibile al pubblico. Per questa ragione, costituisce, per la stessa SOS, un'utile risorsa nei casi in cui il contatto telefonico non è sufficiente e si riscontra l'esigenza di un colloquio dal vivo con l'utente.

*“Con il Polo Sociale vengono messi a sistema esperienze e contributi che hanno sempre lavorato separatamente. La costruzione di una comunità solidale passa necessariamente attraverso l'erogazione di assistenza efficace e tempestiva per le fasce sociali più deboli. Abbiamo riunito in una struttura*

*diverse tipologie di intervento, affinché si crei un'interazione organica e virtuosa tra i vari percorsi, attraverso una sana contaminazione. Il Polo si sta affermando come un punto di riferimento per tutta la città e deve costituire uno dei pilastri su cui costruire assistenza e inclusione in un'ottica moderna e funzionale*", commenta l'assessora alla Scuola, Persona e Comunità Solidale **Laura Baldassarre**.

*"L'emergenza sociale investe tutto il territorio nazionale e la capillarità del nostro sistema di stazioni ci impegna da sempre ad avere attenzione per quanti cercano riparo, aiuto e solidarietà presso i nostri spazi. Come Gruppo FS Italiane, crediamo fortemente nelle attività di corporate social responsibility, per affrontare i fenomeni del disagio sociale avviando, in collaborazione con il vasto mondo del Terzo Settore e in piena sinergia con le istituzioni nei territori di riferimento, percorsi di recupero a beneficio di quanti si trovano in difficoltà"*, sottolinea **Claudia Cattani**, Presidente di Rete Ferroviaria Italiana

*"La forza dell'Help Center, sin dalla sua apertura quindici anni fa, è stata la capacità di adattarsi alle espressioni che il disagio sociale ha man mano assunto al variare della situazione economica, del ruolo delle stazioni in rapporto al resto della città, delle esigenze di sicurezza e delle necessità che un'utenza sempre più multiforme andava esprimendo. Questi nuovi locali riflettono i cambiamenti nell'idea stessa di stazione e si aprono, in continuità con l'esperienza e la professionalità costruite dalla Europe Consulting Onlus sempre in sinergia con Roma Capitale e FS Italiane, ai nuovi bisogni dei singoli e di tutta la comunità, offrendo servizi aggiornati e sperimentali, per fare sempre di questa stazione e di questa città luoghi di solidarietà e giustizia"*, evidenzia il Presidente della Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus **Alessandro Radicchi**.

### **L'Help Center è in grado di:**

- recepire direttamente l'utenza nei luoghi in cui tende a concentrarsi;
- effettuare colloqui conoscitivi;
- intercettare le situazioni di marginalità più distanti dai servizi, grazie alla prossimità, alla presenza fissa, stabile e riconosciuta sul territorio circostante la stazione;
- rappresentare un punto di riferimento nel plesso ferroviario, sia per gli utenti, che per altri stakeholders (cittadini, associazioni, volontari, forze dell'ordine, servizi sociali del territorio).

Il servizio Help Center ha articolato le sue attività secondo due metodologie diverse di contatto con il disagio: l'attività esterna e l'attività di sportello. L'attività esterna di "contatto e gestione delle emergenze" è articolata in due sezioni, ordinaria e straordinaria:

- **attività ordinaria** di monitoraggio periodico della stazione e delle zone ad essa limitrofe, al fine di intercettare nuovi utenti in stato di difficoltà sociale.
- **attività straordinaria** di contatto sul campo di casi critici segnalati da parte della SOS, da altri enti pubblici, forze dell'ordine, dal Gruppo FS, cittadini, privato sociale. L'attività di sportello, invece, si svolge presso la sede di Via Porta San Lorenzo 5, dove l'utenza può rivolgersi autonomamente negli orari di servizio, e si articola in front-office e back-office.

**Il servizio di front-office svolge le seguenti attività:**

- accoglienza: primo contatto, colloquio e avvio della relazione d'aiuto
  - ascolto: premessa fondamentale per un successivo percorso di inclusione sociale, partendo dalla costruzione di una relazione continuativa finalizzata all'affidamento dell'utente ai servizi
  - colloqui di emergenza: gestione di situazioni di particolare disorientamento relazionale psichico o sociale, sostegno, riduzione del danno e contenimento psico-emotivo finalizzati al ripristino di condizioni di lucidità idonee ad un affidamento a servizi specifici (sociali o sanitari)
  - informazione e orientamento ai servizi del territorio
  - presa in carico: realizzazione di progetti personalizzati a breve medio e lungo termine di concerto con la Sala Operativa Sociale e gli altri servizi competenti, finalizzati al recupero psico-sociosanitario
  - orientamento lavorativo: redazione curriculum vitae, telefonate, fax, agenzie per il lavoro, consultazione annunci, contatto e invio a Centri per l'Impiego, Centri di Orientamento al Lavoro, sportelli dedicati, postazioni internet
  - segretariato sociale: attività di orientamento, mediazione e facilitazione all'accesso ai servizi e alle strutture territoriali per la soddisfazione dei bisogni espressi o inespressi dall'utente.

Si è, inoltre, appena completato l'allestimento di uno spazio adiacente ai locali dell'Help Center destinato alla raccolta, stoccaggio e distribuzione ai servizi delle donazioni in vestiario, coperte, beni di prima necessità provenienti da enti e privati cittadini. Il **Magazzino Sociale Cittadino**, gestito in stretta collaborazione con la Sala Operativa Sociale, ha la funzione di costituire un punto di raccolta di beni per le persone indigenti, presso il quale le Unità di Strada della SOS possono rifornirsi per poter svolgere la loro

attività. Il MSC si configura anche come un punto di riferimento per le Associazioni che svolgono distribuzioni di cibo e vestiario e per le realtà del quartiere che desiderano collaborare in favore delle categorie più deboli.

**L'Unità di Contatto** è costituita da due operatori dello Sportello Sociale, che si alternano nel monitoraggio delle aree interne ed esterne a Roma Termini, in orari calibrati sulle necessità e l'evoluzione del disagio rilevato. Nel piano di riorganizzazione dell'Help Center si è rafforzata l'equipe, inserendo un infermiere professionale e un Operatore Socio-Sanitario, per supportare l'Unità di contatto, estesa alle stazioni di Ostiense e Tiburtina. L'attività di strada è concertata con le Unità SOS "Tre Fontane" (Ex "Domus Caritatis") e "San Saturnino".

Opera prevalentemente dalle 19.00 alle 22.00. Su segnalazione della SOS, della Vigilanza Privata di Stazione e della Polfer, è intervenuta anche in caso di emergenze specifiche. Oltre alle normali azioni di prossimità, raccoglie ed **elabora i dati quali-quantitativi del disagio presente a Termini**; inoltre, contatta e affianca le diverse associazioni di volontariato che operano nell'area.

Presso la struttura **Binario 95**, in spazi distinti ed adeguati ai due specifici progetti, sono stati attivati un Centro di Accoglienza Diurna H9 e un Centro di Accoglienza Diurna H4 per una ricettività rispettivamente di 28 e di 15 persone senza dimora e/o in grave disagio sociale e il Centro di Accoglienza notturna con una capacità di 12 posti letto. I servizi sono rivolti a persone in condizioni di marginalità estrema, adulte italiane straniere e apolide, residenti e non residenti, anche temporaneamente presenti sul territorio e in grave difficoltà a causa di problematiche psico-sociali e a rischio di emarginazione e/o cronicizzazione della propria condizione di bisogno, con particolare attenzione a coloro che "gravitano" nell'area di Roma Termini. L'accoglienza nella struttura avviene in accordo con la Sala Operativa Sociale, attraverso una procedura di condivisione dei dati.

**Dal 21 febbraio 2017**, all'interno di una azione trasversale realizzata dalla Sala Operativa Sociale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale, **l'Help Center Mobile ha iniziato ad operare presso la Stazione Tiburtina come Info Point per l'orientamento sul territorio delle popolazioni migranti** che nella stazione hanno individuato un punto centrale di ritrovo e transito o in attesa degli inserimenti nei circuiti d'accoglienza dedicati ai richiedenti e titolari di protezione internazionale. L'intervento si svolge due volte a settimana dalle 9.30 alle 11.30 e due volte dalle 19.00 alle 22.00; è realizzato in sinergia con altre unità di Strada della SOS ed ha anche l'obiettivo di favorire un contatto tra le diverse associazioni che operano nel sito in favore di questa popolazione e l'istituzione.

L'unità di contatto è stata impegnata presso Piazzale Spadolini, lato Est della stazione Roma Tiburtina e, dal 28 aprile 2017, presso Via Altiero Spinelli, nell'attività di rilevazione dati relativi ai **migranti intercettati e al loro orientamento ai servizi del territorio**. Le persone intercettate vengono orientate, quando possibile, ai servizi del Polo Sociale tra cui l'Help Center e servizi di bassa soglia di Binario 95.