

PRINCIPI ATTIVI DI SALUTE (PAS) - REPORT DELLA RICERCA ETNOGRAFICA ALL'INTERNO DI SEI SERVIZI TERRITORIALI DI RIDUZIONE DEL DANNO

Ivan Severi

INTRODUZIONE

La ricerca di seguito esposta costituisce una parte del progetto Principi Attivi di Salute (PAS), volto a elaborare strategie per la prevenzione del danno ed il contrasto alla diffusione dei consumi di abusi di sostanze psicoattive. In particolare, questa parte dell'indagine si è focalizzata sulle strategie per il contatto e l'eventuale presa in carico di consumatori di lungo corso e identificati come problematici, o con diagnosi di "Disturbo da Uso di Sostanze" secondo la formulazione del recente DSM-5¹ (2013).

La ricerca si è sviluppata attraverso una etnografia multisituata (Marcus 1995) articolata in sei *micro-survey* svolte in sei diverse città. Per ognuna di queste sei città è stato identificato un servizio sociale, gestito da un soggetto socio del Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA), all'interno del quale la ricerca si è concretamente svolta. Sono stati presi in considerazione servizi riconducibili alla categoria drop in e/o servizi a bassa soglia d'accesso. I drop in costituiscono uno degli strumenti a disposizione delle strategie di Riduzione del danno (Rdd) e Riduzione dei rischi (Rds) che hanno consentito, dalla seconda metà degli anni Novanta in avanti, che persone tossicodipendenti avessero accesso a profilassi sanitaria di base, a partire dalla messa a disposizione di materiale sterile per l'iniezione. Obiettivo della ricerca era anche quello di analizzare dal punto di vista qualitativo il modo in cui questa realtà ha saputo cambiare le proprie modalità di lavoro e intervento per andare incontro alle importanti trasformazioni che hanno coinvolto non solamente il target dei consumatori di droga, ma diverse forme di marginalità, soprattutto in ambito urbano. La riarticolazione complessiva della base sociale dei soggetti a rischio emarginazione ha infatti avuto un impatto significativo su servizi che, proprio in funzione dell'assenza di soglia che li caratterizza, hanno costituito un'interfaccia privilegiata per homeless, Stranieri temporaneamente presenti o in stato di clandestinità.

Con la categoria di bassa soglia si vanno a identificare servizi che eliminano qualsiasi ostacolo che possa impedire l'accesso da parte di utenti potenziali. Nei contesti che stiamo trattando la stessa identificazione dell'identità anagrafica costituisce un innalzamento della soglia, motivo per cui si può usufruire del servizio in modo completamente anonimo. In via più generale non viene fatta alcuna richiesta all'utente, se non il rispetto di alcune regole basilari di convivenza che sono, nella gran parte dei casi, espresse in modo ben visibile all'entrata o all'interno del servizio. In generale le regole si articolano attorno pochi criteri di base chiari e semplici: la condotta che non deve arrecare in alcun modo danno agli altri presenti (utenti e operatori) e il divieto di utilizzare sostanze all'interno e negli immediati dintorni del servizio.

¹ Il *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali - DSM-5* (2013) pubblicato dall'American Psychiatric Association costituisce un punto di riferimento importante nella definizione dei disturbi mentali adottata dalla comunità scientifica internazionale. L'edizione del 2013 introduce importanti innovazioni eliminando la precedente distinzione tra "abuso" e "dipendenza". 11 sintomi costituiscono i criteri per la diagnosi di Disturbo da Uso di Sostanze che può assumere tratti più o meno gravi: a) tolleranza alla sostanza assunta; b) la presenza di astinenza; c) l'interruzione o comunque la riduzione di attività sociali, lavorative e ricreative; d) la presenza di tentativi di ridurre l'uso che non hanno portato a risultati percepibili; e) il quantitativo di tempo giornaliero dedicato alla ricerca e all'uso della sostanza; f) la perdita del controllo della sostanza; g) il proseguimento nell'uso nonostante la chiara percezione del problema; h) l'incapacità di adempiere alle proprie mansioni derivato dall'uso; i) l'utilizzo in situazioni di rischio; l) la prosecuzione dell'uso nonostante le evidenti ripercussioni sulle relazioni sociali e interpersonali; m) la presenza di craving.

La ricerca di campo è stata realizzata tra il febbraio e il luglio 2019 utilizzando un approccio etnografico che si rifà all'osservazione partecipante. La tradizionale immersione nel fieldwork di carattere antropologico è stata adattata al funzionamento dei servizi: si è dovuto tenere in considerazione il tempo e il budget a disposizione per la ricerca, si è dovuto concordare le modalità di accesso ad ogni servizio e rispettarne gli orari di apertura, si è scelto di seguire le articolazioni dei servizi (ad esempio la connessione con eventuali unità mobili e di strada) e di cercare di comprendere in che modo fosse il panorama circostante dell'offerta rivolta allo stesso target di utenti, in alcuni casi si è scelto anche di prendere visione di queste possibili alternative, per cercare di comprendere al meglio in che modo si differenziasse questa offerta. Nelle prossime pagine entrerà maggiormente nel dettaglio di alcune scelte metodologiche che hanno caratterizzato i vari fieldwork.

Di seguito servizi presi in considerazione dall'indagine:

- Il Centro diurno a bassa soglia "Porte Aperte Aldo Tanas" gestito dalla Cooperativa Sociale CAT, sito a Firenze in via del Romito 19, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10,30 alle ore 17,30 e il sabato e la domenica dalle ore 13.45 alle ore 18.15 durante il periodo estivo, dalle ore 14.45 alle ore 19.15 durante il periodo invernale;
- Il Drop-in Miramare gestito dalla Cooperativa Lotta contro l'emarginazione, sito a Milano in via Miramare angolo via Viserba, aperto il lunedì e il mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- Il Centro a Bassa Soglia (CaBS) gestito dalla Cooperativa Borgorete, sito a Perugia in via Enrico Dal Pozzo, aperto il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, il martedì, il mercoledì, il venerdì e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 16.00 e il giovedì dalle ore 12.30 alle ore 16.00;
- Il Centro di prima accoglienza diurna Scarpanto gestito dalla Cooperativa Sociale Parsec sito a Roma in via Scarpanto 49/55, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 15;
- Il drop in di Torino gestito dal Gruppo Abele, sito a Torino in via Pacini 18 angolo via Leoncavallo, aperto il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- Il drop in di Varese gestito dalla Cooperativa Lotta contro l'emarginazione, sito a Varese in via Valder 39, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30.

Per quanto riguarda i servizi delle città di Firenze, Roma e Perugia, gli orari di apertura hanno consentito che la ricerca si concentrasse in una settimana di permanenza consecutiva, mentre a Milano, Varese e Torino si è protratta nel tempo, in genere dedicando un giorno alla settimana o ognuno dei servizi. Questo ha consentito di ottenere una panoramica abbastanza chiara delle modalità operative e delle tipologie di utenti. Se nelle realtà del centro è stato possibile ottenere una visione più organica, a nord è stato invece possibile osservare in modo diacronico le ripercussioni dei cambiamenti stagionali (inverno-primavera-estate) sui servizi.

Nell'arco di questo periodo sono entrato in contatto con approssimativamente 300 soggetti tra utenti ed educatori, è stato possibile approfondire la conoscenza, nei limiti del tempo a disposizione, con 26 utenti e 22 operatori. Tutti gli utenti erano a conoscenza dello scopo della mia presenza, le modalità attraverso cui sono stati informati della ricerca in corso sono state decise di comune accordo con gli operatori di ogni singolo servizio. La ricerca non presenta la necessità di particolari accorgimenti dai punti di vista della privacy, in quanto tutti gli utenti accedono ai servizi di bassa soglia in modo completamente anonimo, non è quindi possibile attribuire alcun tipo di informazione raccolta a un utente specifico.

Il presente report si articola in tre sezioni, la prima si concentrerà su un'analisi del contesto in cui sono collocati i servizi presi in considerazione: verrà fornita una descrizione della geografia del servizio e della sua disposizione spaziale, in quanto sono da ritenersi elementi di grande importanza, seppur spesso sottovalutati, che contribuiscono alla definizione della soglia di accesso e della possibile modalità di permanenza da parte degli utenti. Nella seconda sezione verrà preso in considerazione maggiormente il comportamento degli utenti, il loro modo di frequentare il servizio e, sulla base di questo, verrà proposta una classificazione sommaria atta restituire il variegato panorama dei target intercettati dai servizi a bassa soglia. Questi aspetti sono influenzati in maniera marcata dagli orari di apertura del servizio e dalla capacità di questo di relazionarsi con altri servizi presenti nel territorio. La terza parte si concentrerà sull'offerta del servizio vera e propria, verranno mappate delle caratteristiche che contraddistinguono i sei servizi presi in considerazione e che contribuiscono a valorizzarne l'approccio. Si proporrà un elenco di standard ricavati dall'indagine

qualitativa e che si allontanano dalla mera interpretazione prestazionale, in seguito ci si concentrerà sull'elemento più importante in assoluto offerto da questo tipo di servizi: la qualità della relazione con gli operatori di bassa soglia, parametro costantemente trascurato e che rischia di rimanere soffocato. Il recente inserimento dei servizi di Riduzione del danno all'interno dei Livelli essenziali di assistenza nazionali costituisce un'importante conquista, ma è necessario fare in modo che la qualità del lavoro svolto dai servizi di bassa soglia non si traduca esclusivamente nell'offerta di prestazioni sanitarie di base agli elementi più marginali della società. Da questa ricerca emerge in modo chiaro che l'apporto più importante fornito dai servizi a bassa soglia d'accesso risiede nella qualità del lavoro relazionale offerto dagli operatori e dalle operatrici² che vi lavorano, anche se sono indispensabili alcuni accorgimenti nella strutturazione del servizio affinché coloro che vi lavorano possano farlo al meglio.

CONTESTI/SPAZI/SET

Ogni città presa in considerazione presenta caratteristiche peculiari sia per dimensioni che per le dinamiche connesse al suo tessuto urbano. Lo stesso funzionamento dei servizi non può prescindere dalla collocazione spaziale e dalla conformazione dello spazio interno a disposizione. Si prenderanno ora in considerazione le differenze dei sei casi studio, attraverso una breve descrizione di ognuno di essi, per poi procedere a una riflessione più generale sulla relazione che i servizi di bassa soglia intrattengono il contesto circostante.

FIRENZE: PORTE APERTE

Il Centro a bassa soglia "Porte aperte" occupa una porzione del piano terra di un condomino residenziale nei pressi della stazione di Firenze Statuto. Lo spazio del centro ha la forma di un'abitazione vera e propria, anche le finiture presentano una cura decisamente al di sopra degli scarni standard dei drop in. Un piccolo disimpegno, con una bacheca e un cestello contenente preservativi, introduce immediatamente nel soggiorno, al quale si accede attraverso un'arcata in mattoni a vista che sovrasta un pregevole pavimento che ricorda le mattonelle in cotto. Sul soffitto travi in legno naturale trasmettono una sensazione di comfort certamente superiore allo standard di vita delle persone che frequentano il centro (Porcellana 2019). Il soggiorno è ampio e dotato di una cucina dall'arredamento basilare ma molto funzionale. A restituire l'idea del soggiorno contribuisce l'arredamento, di fronte alla cucina un divano è rivolto a un classico mobile da salotto che contiene una televisione e una radio. L'ufficio dell'equipe educativa si trova sulla destra entrando, in una posizione discreta, non sono presenti altre tracce "istituzionalizzanti" nelle restanti aree del centro. La pratica dell'auto-organizzazione degli utenti anche nell'apertura della porta agli avventori rende l'accesso abbastanza facile, seppur il servizio non disponga di un affaccio su strada e quindi vi si possa accedere solamente suonando una campanello e parlando a un citofono, proprio come se si andasse in visita a un abitante del condomino. La stanza collocata a lato dell'ufficio è adibita a magazzino e deposito a disposizione dei frequentatori del centro, il bagno degli operatori la divide dal soggiorno. Dall'ingresso si accede anche a un'area della casa più appartata in cui si trovano un ambiente adibito ad ambulatorio e l'area lavanderia, assieme al bagno degli utenti. L'elemento che contribuisce a scardinare maggiormente la percezione di trovarsi all'interno di un servizio di bassa soglia, assieme al soggiorno, è l'ampio cortile recintato, accessibile dalla cucina. Lastricato e circondato da aiuole, il cortile è un vero e proprio giardino dotato di gazebo che sovrasta un tavolo di legno e delle panche. È anche l'area del centro che sfugge all'ordine che invece si mantiene nella zona giorno. Per tre stagioni l'anno il giardino è utilizzato anche come una sorta di propaggine dell'area magazzino e lavanderia. L'autogestione del magazzino conduce a un certo livello di accumulo compulsivo, allo stesso modo, anche in questo spazio esterno tendono ad accumularsi oggetti di vario genere. Gli utenti usano lo spazio per lavare, stendere e rassettare i propri averi, ma soprattutto per sostare al sole, riposare, chiacchierare e fumare. Il gazebo consente un livello di intimità maggiore di qualsiasi altra zona della casa, per questo non è infrequente che vi si formino capannelli circondati da un confine naturale, aree di autonomia che trasmettono il messaggio "non disturbare". La fusione tra spazio domestico e la dimensione del servizio è perfettamente riuscita soprattutto in queste aree *living*, mentre gli ambienti che hanno una connotazione funzionale più marcata necessariamente risultano meno impregnati di questo alone casalingo.

² D'ora in poi ci si riferirà con il generico "operatori" sia agli operatori che alle operatrici.

Collocato tra Santa Maria Novella e Rifredi, il centro si trova in un'area della città rivolta verso i quartieri Rifredi e Novoli. La zona risulta nettamente separata dal centro della città da un grumo di interventi urbanistici destinato alla viabilità sia su gomma che su rotaia, i quali costituiscono una sorta di porta tagliafuoco per il flusso turistico costante del centro. Raggiungere "Porte aperte" a piedi da Santa Maria Novella significa attraversare questa barriera porosa che ostacola il turista, il quale percepisce uno scarto netto del senso dello spazio che lo circonda. La vocazione turistica della città ha portato al fiorire di *airbnb* e soluzioni ricettive anche le aree periferiche come Novoli, ma la connessione tra il centro e questi quartieri è garantita dalla rete di trasporti pubblici. L'enorme differenza, nei semplici termini della densità di persone presenti sul marciapiede è palpabile. I frequentatori di "Porte aperte" si muovono per lo più a piedi o in bicicletta, seguendo una geografia della città che non ha nulla a che vedere con il flusso turistico. Alcune testimonianze raccolte durante la mia permanenza nel centro confermano una buona mobilità da parte dei frequentatori, facilitata dalla non eccessiva estensione della città. La stazione è un centro nevralgico per senza fissa dimora, in particolare migranti, alcuni di loro sono soliti anche passarci la notte. Per chi si muove trasportando tutto ciò che possiede, "Porte aperte" diventa un elemento centrale attorno a cui il ritmo della giornata si articola, come vedremo meglio nella sezione successiva. La collocazione su una via di passaggio che attraversa un'area residenziale, unita alla presenza del cortile interno, evita che gli utenti sostino fuori o nei paraggi, costituendo possibile elemento di conflittualità con gli abitanti.

MILANO: DROP IN MIRAMARE

Lo spazio utilizzato dal drop in di via Miramare è un riadattamento di locali precedentemente destinati a officina di riparazione di mobili e tradisce ancora la passata vocazione. L'accesso avviene tramite una porta a vetri che, a servizio chiuso, è resa invisibile da una saracinesca. Sulla saracinesca campeggia l'insegna "drop in", incollata sulle insegne preesistenti e ancora in parte leggibili. A destra dell'entrata un cartello, che sovrasta un cestino con posacenere, comunica gli orari di apertura del servizio. Oltre la porta a vetri si accede a una sorta di anticamera, dove un piccolo scaffale offre materiale informativo, lo spazio è spesso utilizzato come deposito di valige e biciclette durante la permanenza nel centro, in alcuni casi sono stati lasciati lì cani che non possono varcare la soglia del servizio. Una seconda porta costituisce l'accesso al servizio vero e proprio che occupa per lo più un'unica grande stanza disposta a L. Il lato più corto della L è quello a cui si accede dall'entrata ed è arredato da due divani posti l'uno di fronte all'altro. Il breve corridoio conduce a un banchetto utilizzato dagli operatori per l'accoglienza degli utenti e la distribuzione dei vari materiali. La parte più lunga della L è costituita da una stanza arredata con, dietro al banchetto degli operatori sulla sinistra, divani e poltrone un po' malmessi e, sulla destra, da alcuni tavoloni bianchi, su alcuni di essi appoggiati alla parete sono disposti i contenitori di caffè e tè. Dalla stessa stanza si accede anche alla sala da bagno contenente due docce e la lavatrice, di lato un piccolo bagno è usato dagli operatori. Oltre a tavoli, sedie e divani, la stanza contiene un piccolo scaffale con pochi libri e fumetti e un frigorifero a disposizione degli utenti. Un ambiente occupato da un grande tavolo è diviso da pareti di plexiglass dalla stanza ad L, è la stanza della TV. Il drop in è nettamente diviso in un'area utilizzata dagli utenti e una accessibile unicamente agli operatori a cui si accede da una porta immediatamente dietro il banchetto, sulla parete di sinistra. Da lì si entra, oltre ad ambienti adibiti ad altri servizi, nell'ufficio degli operatori e, tramite una scala, a un sottotetto utilizzato come magazzino di materiali ad uso del drop in. La soglia che divide le due aree è varcata dagli utenti su esplicito invito da parte degli operatori, o di loro iniziativa, per richiamare l'attenzione quando nessuno è al banco.

Il drop in è collocato in un'area cuscinetto della città posta tra Milano e Sesto San Giovanni, il che ne condiziona notevolmente la frequentazione da parte degli utenti. Il centro affaccia su una via privata e quindi scarsamente trafficata, in particolare i due isolati di cui il drop in fa parte sono delimitati da due giardini pubblici. È proprio attraversando uno di questi che, da viale Monza, sulla quale è presente la fermata della metropolitana, si raggiunge pedonalmente il centro. Parchi e giardini costituiscono luoghi di sosta privilegiati per alcuni utenti, questo accade in maniera maggiore per il piccolo giardino che si costeggia arrivando da viale Monza, causando alcune tensioni soprattutto negli orari di chiusura delle scuole, quando i bambini utilizzano i giochi del giardino. La particolare conformazione del percorso che conduce al drop in porta all'istituzione di una prassi che tende a trascurare il più ampio Parco Panza, delimitato su un lato dalla ferrovia. È costante preoccupazione degli operatori del drop in quella di limitare il consumo di alcol negli immediati paraggi del centro, anche se la presenza dei due parchi costituisce un deposito ideale, che consente di fare rapidamente spola tra i locali del servizio e i rifornimenti precedentemente nascosti. Anche

la semplice sosta viene indirizzata verso il Parco Panza, più spazioso e nascosto, ma con risultati altalenanti. L'assenza di un cortile interno o comunque di uno spazio riparato, aumenta la frequenza di ingressi e uscite dal drop in anche semplicemente per fumare. Non è infrequente che si creino capannelli all'esterno della porta o sul marciapiede al lato opposto della strada. Si sono verificati anche casi in cui gli utenti sono stati additati come elementi di disturbo per la vicina scuola. L'afflusso al drop in è comunque facilitato dalla vicina fermata della linea rossa della metropolitana, che garantisce un collegamento diretto con Piazza del Duomo e quasi diretto con la Stazione centrale. Dalle conversazioni fatte con gli utenti emerge una geografia molto chiara dei servizi presenti in città, il che li rivela come fruitori estremamente consapevoli. Rispetto ai boschetti attigui alla stazione di Milano Rogoredo, la principale piazza di spaccio delle città (e probabilmente di tutto il Nord Italia), il drop in Miramare risulta collocato dalla parte opposta della città. Nonostante questo, la presenza presso la stazione di Rogoredo di un'unità di strada gestita dalla stessa cooperativa è riuscita a creare sporadici ponti tra i due servizi. Arrivare da Rogoredo può comportare dai 45 minuti a un'ora di viaggio tramite metropolitana. La possibilità di uno scambio di siringhe più vantaggioso ha costituito, in alcuni casi, un richiamo sufficiente alla frequentazione del drop in, che ha creato anche precarie occasioni di aggancio con soggetti altrimenti isolati.

PERUGIA: CABS

I locali del CABS sono disposti al piano terra di una palazzina funzionale in cemento e mattoncini a vista, non recentissima ma in buone condizioni. L'ingresso è collocato sull'angolo dell'edificio, e dà immediato accesso a una grande stanza di forma a L, le cui due braccia si estendono a partire dall'entrata, posta dove si congiungono. Il CABS è il servizio che dispone del maggior spazio a disposizione tra quelli studiati, i locali sono in ottime condizioni, frutto di una recente ristrutturazione. Sulla sinistra rispetto all'entrata c'è una scrivania destinata all'accoglienza, un muretto basso la separa solo formalmente da una grande area arredata con divani e televisione. Oltre la tv, sul fondo, c'è un magazzino dove si offre deposito per i bagagli degli utenti, oltre a stoccare i materiali utilizzati dal centro e raccogliere cibo e vestiario da redistribuire all'occorrenza. Sul lato destro rispetto all'entrata una scaffalatura delimita, invece, uno spazio arredato con una cucina e vari tavoli. Una porta dà accesso a una stanza utilizzata per colloqui ed eventualmente come ambulatorio. Dopo la cucina lo spazio si restringe a un semplice corridoio su cui affacciano a sinistra vari bagni: docce e servizi igienici sono separati, permettendo una ottimizzazione del loro utilizzo. A sinistra c'è un piccolo locale adibito ad ufficio degli operatori, seguito da una stanza contenente armadietti ad uso degli utenti e infine un'ampia lavanderia. Nonostante la presenza della cucina, lo spazio del CABS risulta nettamente connotato all'uso del servizio e non ambisce ad essere riconducibile a un ambiente domestico. La sua estensione gli permette, nella pratica, una netta suddivisione degli ambienti, nonostante la gran parte dello spazio frequentato dagli utenti sia un enorme open space. Come risulterà più chiaro in seguito, l'orario di apertura molto esteso, unito alla versatilità degli spazi a disposizione, ne consente una ri-funzionalizzazione che segue il ritmo della giornata, ed è scandito da alcuni passaggi che forniscono ordine e stabilità anche a chi lo frequenta. Lo spazio è dotato di un gran numero di divani e sedie, distribuiti in modo da definire almeno tre aree diverse, una più interlocutoria, vicina all'entrata, una che ruota attorno all'elemento della cucina e maggiormente dedicata a generi di conforto (caffè, tè, biscotti) e un'area relax/televisione. Immediatamente fuori dalla porta un piccolo portico risulta utile per fumare, ma è anche occasione di chiacchiere tra utenti e tra utenti e operatori.

Il CABS è collocato in un'area molto estesa, e leggermente periferica rispetto alla città, proveniente dalla dismissione del vecchio ospedale psichiatrico. Contenuta in un grande parco, l'area dell'ospedale è stata reimpiegata in vari modi. Dal centro città il CABS è raggiungibile a piedi in una ventina di minuti, la peculiarità di una città come Perugia risiede nelle sue dimensioni molto contenute, che rendono facile coprire tutto il territorio cittadino a piedi nonostante i marcati dislivelli. Le piccole dimensioni hanno anche consentito che un'unica cooperativa gestisse pressoché tutti i servizi a bassa soglia presenti in città, rendendo estremamente più facile la costruzione di una rete relazionale virtuosa. La particolare mobilità di Perugia rende trafficata la piccola strada che costeggia il centro e lo separa dall'edificio che ospita il Centro linguistico di ateneo dell'Università. Nonostante il traffico, il piccolo portico non è sufficiente a soddisfare le esigenze di affaccio esterno del CABS, gli utenti tendono a sostare nei pressi della grande scalinata collocata sull'altro lato della strada, nonché nelle aree grigie a destra dell'entrata, dove la strada scende circondata da aiuole e parcheggi. Proseguendo lungo la stessa strada si attraversa un'area boschiva isolata, con ampie zone non utilizzate se

non dai soggetti che frequentano CABS. La stessa strada è percorsa quotidianamente dal furgone dell'unità di strada che ogni pomeriggio parte da CABS, essendo gestito dalla stessa équipe educativa, e raggiunge la stazione di Perugia. A differenza di altri contesti, la connessione tra i due servizi è molto stretta e ha un effetto concreto nel raccordo di utenti che li frequentano entrambi o passano dall'uno all'altro. Per una piccola parte della giornata i due servizi sono aperti contemporaneamente ma i target, in linea generale, risultano diversi. Il fatto che il furgone parta dal CABS costituisce anche un servizio ulteriore per gli utenti, che lo usano come una sorta di taxi, soprattutto quelli con maggior difficoltà di spostamento, facendo redistribuire in alcuni punti nevralgici della città. Il consumo e lo spaccio a Perugia risultano essere molto distribuiti nell'area urbana, il fatto che CABS e unità di strada siano collocati ai due capi dell'abitato consente una facile fruizione dei servizi che lasciano scoperta solamente l'area centrale. È in atto un progetto sperimentale per cercare di costituire un presidio anche in quella zona, in modo da intercettare un ulteriore target in maniera integrata.

ROMA: SCARPANTO

Formalmente disposto in due ambienti non comunicanti tra loro, la conformazione del centro Scarpanto risulta anomala nel panorama dei centri a bassa soglia. L'ambiente principale è posto al piano terra di un condominio di edilizia pubblica. Oltre la stretta serranda, su cui sono riportati gli orari di apertura, una porta a vetri immette su una piccola stanza divisa in due aree. Nella parte più vicina all'entrata una sorta di piccolo salotto, dove sono collocati anche un tavolino con due sedie, spesso usati per giocare a carte. A destra, immediatamente dopo l'entrata, un armadietto contiene materiale sanitario di frequente distribuzione. Oltre il salottino è invece collocata una scrivania, che costituisce anche l'unico spazio appannaggio degli operatori. Ad un angolo della stanza un piccolo spazio è destinato a un banco con un computer a disposizione degli utenti, troppo vecchio per essere veramente utile. Dal fondo della stanza è possibile accedere a un altro piccolo ambiente, adibito alla preparazione e somministrazione di pasti precotti (con freezer a pozzetto e forno a microonde utilizzabili solamente dagli operatori): un tavolo, qualche sedia e i servizi igienici sia per operatori che per utenti, entrambi molto piccoli. Il centro si appoggia inoltre a uno spazio più ampio e articolato su più livelli non sfruttabile per il pubblico a causa di problemi di abitabilità. Il secondo spazio è situato due civici più in basso nella stessa via, è dotato di lavatrice, il cui accesso deve essere gestito dagli operatori, e da docce allo stato dei fatti inutilizzabili a causa dell'inaccessibilità. I locali di questo secondo spazio sono utilizzati come magazzino e per l'organizzazione dei lavori dell'unità di strada, la cui équipe è in parte sovrapposta a quella del drop in vero e proprio. Molta della vita relazionale del drop in si gioca sulla soglia d'entrata, anche perché lo spazio ridotto rende difficile ritagliare momenti di privacy vera e propria al suo interno: il marciapiede esterno intrattiene un legame imprescindibile con l'interno, quasi fosse una proiezione su suolo pubblico dello spazio mancante. L'ambiente del drop in Scarpanto riesce così a costituire un mix di familiarità e professionalità che ne avvicina la frequentazione a quella di un circolo.

Il centro diurno Scarpanto si trova a Roma nel quartiere Tufello, al confine con Monte Sacro. Il modo in cui è frequentato restituisce il senso della sua collocazione nella città, al capolinea della metro B. Gli stessi racconti delle operatrici affondano in un passato dove il drop in costituiva un avamposto in un quartiere di edilizia popolare isolato, che l'arrivo della stazione metropolitana ha cucito al tessuto urbano della città. È pressoché impossibile paragonare una città dell'estensione territoriale di Roma a qualsiasi altra città europea. Per questo motivo non si possono azzardare ipotesi interpretative sugli spostamenti degli utenti, come è stato fatto negli altri casi. Ciò che risulta evidente è che la frequentazione è prettamente locale, gli utenti abitano nei paraggi nella quasi totalità dei casi e la presenza del drop in costituisce ormai per loro un elemento naturale. La via Scarpanto, un tempo uggiosa strada di periferia, è oggi trafficata e tutta l'area è una zona di scambio in cui i pendolari lasciano la macchina per recarsi in centro con la metropolitana. L'utenza del centro Scarpanto è estremamente fidelizzata, tanto che in molti lo frequentano, magari a fasi alterne, da decenni. La geografia degli spostamenti degli utenti tende a concentrarsi secondo reticoli e spaccati che abbracciano piccole porzioni di città, in cui è possibile comunque riscontrare una varietà nell'offerta dei servizi che, come vedremo nella prossima sezione, contribuisce alla costruzione della *routine* quotidiana. È impossibile scindere il lavoro dell'équipe del centro Scarpanto da quella dell'unità di strada, la quale segue a sua volta un calendario scandito di uscite settimanali verso destinazioni diverse, a differenza di quanto accade con altri servizi simili. Gli stessi presidi dell'unità di strada sono molto distanti dai locali di partenza di via Scarpanto, se le biografie di persone incontrate durante l'uscita del sabato presso il SerD di Montesacro incrociano quelle degli utenti del centro diurno, dando l'impressione di un tessuto sociale molto stabile composto da soggetti

che si conoscono fin dall'infanzia e continuano a vivere lo stesso quartiere, di altro tenore sono i contatti delle altre uscite. I contatti fatti all'esterno del SerD di Trastevere, collocato in una zona più centrale e necessariamente più cosmopolita, sono caratterizzato da un più rapido turn over, nonostante la lunga storia del servizio dimostri un livello di conoscenza molto elevato degli utenti, mentre quelli del mercoledì di piazza della Repubblica sono strettamente connessi ai repentini cambi di equilibrio della vita della stazione. La conformazione del territorio di competenza del servizio, e la stessa città in cui si trova ad agire, pongono necessariamente delle problematiche peculiari attorno alle quali le due equipe hanno saputo articolare il loro lavoro.

TORINO: DROP IN GRUPPO ABELE

Il drop in, caratterizzato da un orario di apertura estremamente ridotto, trova spazio al primo piano di una palazzina dall'esterno molto trasandato e condivisa con altri due servizi. L'area del drop in è delimitata convenzionalmente dal modo in cui è frequentato, non ha infatti una fine precisa e sfocia in quella del servizio attiguo. Dal pianerottolo si accede a un corridoio, sulla destra una piccola stanza è adibita ad ufficio per gli operatori. La stanza dispone ancora della finestrella, ormai in disuso, che in passato consentiva l'interazione diretta con le persone nello spazio d'attesa del corridoio. Nell'ufficio, oltre a uno schedario e alla scrivania degli operatori, trova spazio uno scaffale settimanalmente rifornito di abiti a disposizione degli utenti, i quali si turnano per accedervi. Proseguendo lungo il corridoio, sulla destra, si trova una seconda stanza destinata alla distribuzione di generi alimentari, anche qui l'accesso è controllato dal volontario che se fa carico. A sinistra ci sono invece due ambienti a libera circolazione, il primo è un grande stanzone arredato con tavoli e sedie, oltre a una piccola scrivania con un vecchio pc (a disposizione dell'utente). Sui tavoli vengono predisposti i generi di prima necessità per il rifocillamento degli avventori. La seconda stanza più piccola, e anch'essa arredata con sedie spaiate, resta con le finestre sempre aperte, è la stanza fumatori. Il drop in dispone di due grandi ambienti contenenti docce e servizi igienici e di una stanza ulteriore che contiene una lavatrice e una asciugatrice a disposizione degli utenti. C'è poi una stanza inaccessibile al pubblico che funge unicamente da magazzino per gli abiti, dopodiché il corridoio prosegue verso un'area un tempo facente parte del drop in e ora utilizzata da altri servizi; come detto non esiste una delimitazione vera e propria se non data dalla frequentazione stessa. Tutti gli ambienti a disposizione del servizio sono arredati in modo estremamente scarso ed approssimativo, non esistono superfici d'appoggio su cui sostare in altro modo che seduti, non ci sono divani, né arredi che non siano strettamente funzionali a esigenze specifiche.

Il drop in del gruppo Abele si trova nel quartiere ad alto tasso di edilizia pubblica di Barriera di Milano, nella periferia nord di Torino. Il centro rimane necessariamente prigioniero di una storia, che lo ha visto all'avanguardia nella riduzione del danno durante gli anni caldi della diffusione dell'eroina, rispetto alla quale l'attuale attività è ridotta a un lumicino. Non è possibile occuparsene senza tenere in considerazione le sole tre ore settimanali di apertura, in quanto lo rendono luogo pressoché privo di possibilità relazionali. Torino è una città dalla geografia particolare che rende Barriera di Milano un luogo facilmente raggiungibile in poco più di venti minuti di cammino dal centro della città. A questo va aggiunto che la zona concentra servizi di vario genere che si integrano con la routine di sopravvivenza degli utenti del servizio, i quali, come vedremo, si distanziano nettamente dal modello stereotipato del tossicodipendente su cui il sistema drop in è stato articolato. Spazio e tempo entrano in corto circuito quando nelle sole tre ore di apertura si riversano decine di persone (da 50 a oltre 100) in cerca di servizi sociali di base: accesso a doccia e lavatrice, possibilità di ottenere abiti e cibo di vario genere. L'offerta fornita da questi servizi ha necessariamente selezionato una tipologia di utente molto spesso senza fissa dimora composta da un'alta percentuale di migranti, in particolare di area nord-africana. Il numero ridotto di operatori rende pressoché incontrollato l'accesso al servizio, le presenze si basano su una stima approssimativa basata su un contatto diretto che potrebbe anche non accadere. Chiunque potrebbe entrare, bere un caffè e mangiare i biscotti, gli snack o i prodotti da forno messi a disposizione sui tavoli della sala comune e uscire senza che nessuno se ne renda conto. Il tentativo di governare questo afflusso abnorme passa attraverso la costruzione di soglie interne: si cerca di ritagliare uno spazio di privacy consentendo l'accesso all'ufficio (per uno scambio di siringhe o per la selezione di abiti) solo a una o due persone per volta, lo stesso accade con la porta del magazzino contenente il cibo in distribuzione. A consentire il mantenimento di una relazione è solamente l'esperienza degli operatori, che spesso seguono i percorsi di vita dei soggetti che transitano il drop in modo intermittente, cercando di intervenire se individuano segnali che testimoniano un netto peggioramento della situazione. Negli ultimi

tempi si è cercato di ritagliare ulteriori spazi, attraverso una forma di collaborazione con l'educativa di strada del Gruppo Abele, che consente di offrire uno spazio privato di ascolto altrimenti soffocato dai ritmi di lavoro.

VARESE: DROP IN

L'accesso al drop in di Varese avviene da una sorta di cortile interno, tra palazzine in gran parte ospitanti altre attività della cooperativa che gestisce il servizio. Questo fa dell'area uno spazio riparato, e di confine tra il pubblico e il privato, dove gli utenti possono sostare per fumare e chiacchierare, senza suscitare conflitti con il vicinato. Dalla porta a vetri si accede a una stanza arredata con tavoli, sedie e uno scaffale contenente libri e giochi di società. Sul fondo di questo ambiente, una porta conduce in un stanza utilizzata per i colloqui e altrimenti chiusa. Dirigendosi a sinistra si attraversa invece una sorta di salottino, delimitato da alcuni divani disposti a ferro di cavallo di fronte a una televisione. Transitando davanti alla tv si giunge a un area dove due tavoloni bianchi circondati da sedie vengono utilizzati per consumare cibi e bevande. A terminare l'unico ambiente è la scrivania degli operatori, disposta di lato a fronte di un'area buvette dove tè e caffè vengono serviti direttamente dagli operatori, così come vengono forniti asciugamani e nécessaire per la toilette. Oltre la scrivania degli operatori si accede a un area che contiene doccia e servizi, assieme allo spazio adibito a lavanderia. Il tutto occupa una superficie non particolarmente grande, ma ben scandita in aree funzionali immediatamente evidenti. Dalla parete opposta rispetto all'entrata sarebbe possibile accedere a un pozzo luce interno che non pare però essere sfruttato, anche grazie all'affaccio sull'esterno fornito dal cortile antistante l'accesso. I locali hanno un aspetto accogliente e familiare, assolutamente comparabile a quelli di un qualsiasi circolo associativo, le modalità di utilizzo e la disposizione trasmettono una sensazione di ordine e pacatezza che contraddistingue anche lo stile relazionale adottato dall'equipe.

Il drop in di Varese si trova vicino al centro della città e, una città di quelle dimensioni lo consente, è facilmente raggiungibile da chiunque. Come vedremo, è negli orari di apertura che il centro dimostra una particolare sintonia con gli altri servizi cittadini. Nel tragitto dalla stazione, sede di un altro servizio che intercetta il medesimo target di popolazione, si attraversano alcune vie di bar e commercio di generi alimentari, fino allo slargo costituito da Piazza Ventisei Maggio, a due passi dalla struttura. Forse anche a causa della presenza del cortile riparato, gli avventori del drop in non sembrano costituire elemento di disturbo, e quindi potenzialmente di conflitto, per il contesto circostante. Il clima del drop in di Varese è oggettivamente anomalo, e forse questo dipende anche dalla sua collocazione, nonostante il luogo sia facilmente raggiungibile dal centro città, e frequentato anche da persone provenienti dalle periferie, il centro pare rispondere in primo luogo a esigenze di socialità prima che a necessità pratiche della vita dei frequentatori. Le testimonianze raccolte parlano di zone di spaccio e consumo (boschi a aree periferiche) distanti e con un tono che pare voler preservare la tranquillità del luogo. La stessa cooperativa gestisce anche un altro centro diurno e un'unità di strada alla stazione di Gallarate, con cui l'equipe mantiene stretti contatti. Il centro diurno di Gallarate presenta caratteristiche simili anche per il livello di familiarità che è in grado di creare e anch'esso pare avere articolato le tempistiche di apertura per meglio integrarsi con i servizi circostanti, ad esempio offrendo la colazione alla chiusura del dormitorio attiguo. I frequentatori dimostrano di avere una buona autonomia anche di mezzi, grazie a una tessera che gli consente di utilizzare gratuitamente il trasporto pubblico, incentivando una forte mobilità, anche se distanze e stratificazione urbana non sono paragonabili a quelle di grandi città come Roma, Milano o Torino. Nonostante il drop in di Varese concentri tutta la sua attività solamente in tre ore mattutine, ha saputo creare un alto livello di fidelizzazione con un'utenza particolarmente costante che, per questo motivo e per le dinamiche connaturate alla piccola città, pare frequentarsi da anni e avere riferimenti geografici e umani molto simili all'interno del medesimo contesto territoriale. Gli utenti utilizzano il centro in modo diverso, alcuni in modo molto mobile con un continuo via vai, altri in modo sedentario, senza mai alzarsi dalla stessa sedia. La scelta di disporre la scrivania in una posizione di retrovia e non a fianco della porta può avere facilitato l'articolarsi di queste diverse modalità.

CONSIDERAZIONI GENERALI SUI CONTESTI

Una riflessione generale sui servizi osservati dimostra come la combinazione del modo in cui sono strutturati al loro interno, della zona in cui sono collocati, della loro relazione con altri servizi e degli orari di apertura costituisce un meccanismo di selezione della tipologia di utenti. Questa selezione si articola attraverso pratiche, approcci e metodologie di lavoro delle equipe che si sono articolate negli anni, assumendo la forma convenzionale di una routine, ed essendo quindi percepiti in modo naturalizzato dagli attori coinvolti. È certamente vero che ogni servizio si è articolato negli anni per meglio rispondere alle esigenze di ogni territorio, ciò non toglie che si sono costituiti meccanismi impliciti di soglia selettiva che facilitano l'accesso a certi soggetti piuttosto che ad altri, come risulterà più chiaro dalla prossima sezione. Scopo di questo studio non è in alcun modo quello di mettere in discussione le modalità operative dei singoli servizi, ma semplicemente proporre delle riflessioni che possano aumentare il livello di consapevolezza degli operatori, che percepiscono come "normale" qualcosa che è frutto di molteplici e sofisticati livelli di mediazione tra spazi e strumenti a disposizione e la realtà circostante, di cui loro svolgono il difficile ruolo di mediatori, propulsori e custodi.

TEMPI/VOCI

La vita di strada si articola in una routine che possiamo leggere come una vera e propria agenda giornaliera e che scandisce i tempi e luoghi, traducendosi in una sofisticata strategia di sopravvivenza. È possibile comprendere queste routine, e di conseguenza che ruolo vi giocano i servizi presi in considerazione in questo studio, a partire dalla tipologia di utenti che li frequentano e, viceversa, è possibile portare avanti il ragionamento che ha caratterizzato la sezione precedente: il modo in cui si conformano e il luogo dove sono collocati i servizi ci rivelano molto delle tipologie di persone che li frequentano. Dopo esserci soffermati sullo spazio si affronterà ora la variabile tempo, il che ci consentirà di avere a disposizione una serie di elementi per accedere a un livello più generale. Questo ci consentirà anche di aprire uno spiraglio di comprensione sul modo in cui si è trasformato il panorama a cui questi servizi si sono rivolti per trent'anni e anche di mostrare come hanno saputo rimodellarsi per rimanere al passo con queste trasformazioni, in modo molto più rapido di quanto non avesse previsto chi li ha immaginati. In altre parole vedremo come non sia più possibile pensare alla tipologia di consumo di sostanze che ha condotto all'istituzione del drop in, e come i drop in non svolgano più da anni il ruolo per cui sono stati pensati, ma costituiscano invece l'avanguardia che ci può consentire di comprendere una realtà in continua trasformazione, affrontata dalla politica con categorie obsolete che costituiscono oggi armi spuntate.

PORTE APERTE

Il centro diurno Porte aperte ha articolato la sua attività attorno a un momento fondamentale della giornata che è il pranzo, una scansione dei ritmi che si sposa perfettamente con la dimensione domestica che caratterizza lo spazio. È a partire da questa considerazione che è possibile leggere in modo appropriato l'orario di apertura (le 10,30) e quello di chiusura (le 17,30). Non è la semplice somministrazione del pasto a caratterizzare in modo particolare la relazione educativa, seppur in un centro a bassa soglia, ma anche la sua preparazione. Entrare in Porte aperte significa dover partecipare a una piccola comunità temporanea, che sopravvive per 7 ore al giorno. Questo innalza la soglia rispetto a un drop in vero e proprio, perché comporta un investimento individuale sia in termini relazionali che in termini concretamente fisici: suonare a un campanello e parlare a una voce attraverso un citofono comporta già una interazione iniziale non scontata. È una sfida posta all'utente che deve sapersi relazionare con un alto livello di investimento cognitivo ed emozionale per poter sostare nella struttura. A rotazione si partecipa attivamente della preparazione del pasto e il pranzo è circondato da una cornice rituale, per cui tutti devono partecipare seguendo delle regole esplicite di comportamento e relazione. Il momento del pranzo si conclude con il riassetto della cucina e con un passaggio caratterizzante della vita domestica che è il sonnellino post prandiale. Il pomeriggio è un momento di maggiore rilassatezza dove si gioca a carte e ci si rilassa fino a chiusura. Caso emblematico riguarda S., utente del servizio senza fissa dimora che ha scelto di procurarsi tenda e sacco a pelo per trascorrere la notte. La volontà di dotarsi di elementi minimi di comfort continuativo contrasta con una serie di dinamiche della vita da strada. È difficile avere oggetti di qualità per lungo periodo in strada, si è infatti facilmente vittime di furto, se questi vengono lasciati incustoditi, e costituiscono allo stesso tempo un peso e un ingombro se trasportati con sé. S. si muove infatti con una grande valigia, in cui ripone il necessario per

la notte che sarà riallestito la sera successiva. S. frequenta quotidianamente Porte aperte, dove può tranquillamente lasciare il suo bagaglio senza timore di essere derubato e rilassarsi nel clima pacato e familiare del centro.

L'intento di Porte aperte è quello di offrire qualcosa di impossibile da trovare in strada e di arduo di trovare all'interno di altri servizi. Questo seleziona inevitabilmente il target degli avventori, tra cui è possibile trovare consumatori problematici che però mantengono un alto livello di autonomia, la maggior parte di essi sono però STP intenzionati a recuperare quel piano relazionali perché costretti in una vita di strada a cui ambiscono allontanarsi. Questo ha contribuito a riarticolare il lavoro dell'equipe nei termini di un'assistenza legale e burocratica di grande valore, che assorbe in maniera evidente la gran parte del loro tempo, ma fornisce anche un importante gancio relazionale.

DROP IN MIRAMARE

Frequentato da un'utenza molto fidelizzata, l'identità del drop in è articolata attorno al concetto di luogo di sosta dalla vita di strada. L'apertura di quattro ore a giorni alterni mantiene necessariamente episodica la frequentazione. Gli orari di apertura vanno in parte incontro all'offerta del territorio: il venerdì mattina la frequentazione è infatti in stretta continuità con la distribuzione di cibo di un altro servizio nelle vicinanze. La collocazione in un'area periferica e lontana dalle principali piazze di spaccio, unita alla vocazione sociale di base ha attratto un'utenza composta principalmente di homeless, solo in parte con consumi problematici e frequentemente di alcolici. Gli utenti tendono a distribuirsi in modo statico nelle quattro aree che compongono sostanzialmente il servizio: sui due divani vicini all'entrata oppure nella sala tv, chi vuole dormire o comunque non è intenzionato a interagire con gli altri; nella sala divisa in un angolo salottino e una parte di tavoli su cui mangiare, chi è in cerca di maggior socialità. L'approccio rivolto alla sosta è reso evidente attraverso l'accesso formalizzato: gli utenti vengono registrati attraverso un codice che viene poi riportato sul bicchiere di carta che gli viene consegnato (mentre due registri ordinano l'accesso a doccia e lavatrice, la prenotazione di questo secondo servizio spesso deve essere fatta con molti giorni di anticipo a causa dell'alta affluenza), dopo il quale si può frequentare lo spazio del drop in. Il drop in offre solamente tè, caffè solubile e biscotti, ma la sala ospita un frigorifero a disposizione degli utenti. La fidelizzazione porta alcuni di essi a organizzarsi per un pasto comune, utilizzando cibo proveniente dall'esterno e a volte conservato nel frigorifero. I termos che contengono le bevande restano sempre a disposizione e l'accesso ad essi avviene in autonomia, anche i biscotti sono a libero accesso in una scatola vicina al banco degli operatori. Gli operatori consegnano invece sapone, lamette da barba, asciugamenti, etc. agli utenti che devono usufruire del servizio doccia. L'equipe, molto disponibile, accetta l'interazione più che innescarla, salvo in caso di nuovi arrivi. Molto del tempo del personale è assorbito dalla gestione degli accessi e dallo smaltimento delle liste per l'uso di docce e lavatrici. Solo saltuariamente ho assistito all'arrivo di utenti per cambio siringhe, non è però possibile azzardare un ragionamento che tenga conto del medio periodo o della stagionalità. Ho assistito in alcuni casi a una proficua connessione tra drop in e unità di strada (gestita dalla stessa cooperativa), che si è manifestata nell'invio di utenti che hanno deciso di attraversare la città, attratti dal cambio siringhe favorevole offerto dal drop in. R. si è avvicinato al drop in proprio in questo modo e l'ha poi frequentato, anche se per un periodo non troppo lungo. A una forte diffidenza iniziale è seguita una fase di avvicinamento in cui R. ha usufruito del bagno e dell'offerta di cibo e bevande. Ho avuto modo di assistere agli sforzi dell'equipe educativa nella costruzione di una rudimentale relazione, che ha avuto risultati concreti, seppur limitati, nel coinvolgimento di un soggetto in condizioni socio-sanitarie estremamente degradate. R. aveva una routine quotidiana completamente rivolta all'acquisto e al consumo nel bosco di Rogoredo in serata. La giornata trascorreva invece raccogliendo soldi tra Stazione centrale e Duomo. Il drop in Miramare per un periodo è entrato in questa routine, rimasta però precaria a causa della distanza dagli altri luoghi.

Parte di questa instabilità è probabilmente dovuta anche agli orari di apertura irregolari (al mattino o al pomeriggio) del drop in, che non consentono nemmeno l'articolazione di ritmo interno. Nei turni di apertura non risulta esservi una scansione del tempo, se non creata dagli utenti che auto-organizzano il pasto.

CABS

L'apertura prolungata e giornaliera del CABS favorisce una complessa articolazione della giornata, con cui gli utenti possono interagire in modo diverso: fidelizzandosi a una sola parte di questa agenda, approfittando di

tutta l'apertura, frequentando il centro in modo intermittente durante tutto l'orario di apertura, o miscelando la frequentazione del centro diurno con quella dell'unità di strada. I pasti, come spesso accade, contribuiscono massicciamente allo scandire delle fasi della giornata: l'apertura è dedicata alla colazione. I biscotti vengono messi a disposizione sul tavolo e il caffè è preparato e servito direttamente dalla moka ai primi avventori e poi lasciato a disposizione. Molti dei primi utenti ad arrivare, dopo la colazione, dormono sui divani a disposizione o sonnecchiano davanti alla tv. Nell'arco della mattinata l'affluenza aumenta trovando il suo culmine nell'ora di pranzo. Il pranzo arriva caldo, suddiviso in monoporzioni preparate all'origine, e viene servito a tutti i presenti; durante il pasto tutta lo spazio si riarticola per ospitare i commensali. Il pomeriggio vede un progressivo svuotamento del CABS, alcuni approfittano dello spazio anche per una pennichella pomeridiana, ma dopo le 15 il centro è pressoché vuoto. Alcuni utenti, come detto, approfittano dell'unità di strada per avere uno strappo in città. La grande versatilità dello spazio del centro, unita alle caratteristiche già sottolineate della città, lo porta ad avere una frequentazione molto variegata, che si traduce anche in relazioni diverse con i vari operatori. La tipologia di interazione non è quindi descrivibile in modo generale, l'equipe è molto disponibile nel mettersi a disposizione della grande quantità di utenti che incontra. La connessione con l'unità di strada innesca delle dinamiche particolare, per cui gli incontri tra utenti e operatori non avvengono unicamente nello spazio confortevole del centro, ma rimandano a situazioni che si articolano in tempi e spazi diversi. L'accesso informale ai locali di CABS risulta semplice per qualsiasi tipo di utenza e questo contribuisce alla particolare alchimia del posto, il quale riesce a svolgere anche la funzione del vecchio drop in. Alcuni utenti estremamente fidelizzati hanno accesso a una modalità di scambio siringhe molto facilitata, nell'ordine delle centinaia per volta a intervalli quindicinali o mensili. Nonostante questo, anche in questo caso è chiara la tendenza da parte dei consumatori per via iniettiva ad utilizzare servizi di questo tipo in modo unicamente strumentale, mentre coloro che tendono a sostare e sfruttare le reali potenzialità dell'apertura hanno caratteristiche molto diverse. Ho avuto modo di osservare anche situazioni decisamente irregolari, come quella che vedeva coinvolta G., ragazza molto giovane e poli-consumatrice con uno stile di vita di difficile gestione, anche a causa di evidenti squilibri psichici che rendevano difficoltoso un aggancio se non in forma molto blanda. Priva di una vera e propria routine, G. si aggirava freneticamente per la città in ricerca di sostanze diverse in modo alterno, o di qualche tipo di compagnia che la aiutasse a *svoltare* o con cui instaurare relazioni di consumo, vendita o acquisto. La dislocazione e lo stretto collegamento di CABS e unità di strada consentivano di mantenere monitorata questa situazione ad alto rischio di aggravamento, valutando il momento adatto in cui intervenire, senza forzare le situazioni e ottenere quindi effetti controproducenti.

SCARPANTO

Il centro Scarpanto ha radunato attorno a sé negli anni una tipologia di utenza anomala rispetto agli altri servizi presi in considerazione, in quanto composta prevalentemente di residenti della zona e quasi esclusivamente italiani. La relazione pluriennale con il servizio, che non adotta alcun tipo di controllo degli accessi salvo il conteggio numerico, ricorda la funzione sociale di un bar di quartiere. Spesso capita che utenti storici passino anche solo per pochi minuti, per bere un bicchiere di succo di frutta e fare due chiacchiere, senza altri scopi. Molti dei frequentatori non necessitano di uno spazio per la sosta (di cui il drop in non dispone) in quanto hanno una abitazione, anche se in alcuni casi è soggetta a pratiche di barbonismo domestico. Il centro può offrire solo pasti preconfezionati e preparati al microonde dalle operatrici, nell'ordine di poche unità al giorno. Molti preferiscono usufruire di servizi mensa di qualità superiore nei paraggi. Nella dinamica del quartiere risulta chiara e manifesta una gestione dello spazio abbastanza sedentaria da parte degli utenti, ma che sfrutta i vari servizi in modo integrato. Il senso della relazione pare essere il motivo principale della frequentazione del centro, essendo l'offerta di servizi di base del servizio ridotta all'osso. La particolare cura dell'equipe nel mantenimento della rete relazionale è apparso evidente quando T., un utente di vecchio corso che si asteneva da qualche tempo, è andato in overdose in un'area di parcheggio poco distante dal centro. Almeno tre persone si sono presentate nelle 24 ore successive al fatto aggiornando di loro spontanea volontà l'equipe su quanto stava accadendo. Questo ha consentito alle operatrici di valutare una strategia da adottare quando, pochi giorni dopo, T. si è presentato nuovamente al drop in come se nulla fosse. Il delicato equilibrio della relazione di bassa soglia avrebbe potuto essere messo a repentaglio da una condotta troppo aggressiva o troppo remissiva da parte dell'equipe che, attraverso la qualità della rete, ha saputo trovare il modo migliore per gestire la situazione. Allo stesso tempo, grazie alla

continuità del servizio, è stato possibile costruire un sistema estremamente efficace di monitoraggio del territorio per quanto riguarda le tematiche di competenza del centro.

Molto frequenti sono i contatti con soggetti che fanno uso di droga per via iniettiva, questi passano di frequente, in alcuni casi anche più volte nell'arco della giornata, per lo scambio siringhe, in alcuni casi si fermano anche a bere un succo di frutta e chiacchierare, in altri è una vera e propria toccata e fuga. Nonostante la fascia oraria molto vasta, la carenza di spazio e la conseguente conformazione dell'arredo rendono rara la permanenza prolungata. Molto più facilmente il servizio viene inserito in una routine quotidiana più articolata, nella quale il principale problema da risolvere non è né il sonno né la sosta. Non è possibile non tenere in considerazione la connessione con l'unità di strada, in particolar modo per quanto riguarda l'uscita del sabato presso il SerD di Monte Sacro, luogo in cui interagiscono utenti del presente e del passato, facendo da ponte per nuovi contatti che possono frequentare anche il drop in, oppure per riprendere connessioni perse.

DROP IN GRUPPO ABELE

Una serie di fattori concorrono a fare del drop in del gruppo Abele un servizio ormai ridotto a supporto di sussistenza di base, senza la possibilità di esprimere una progettualità vera e propria. Quello che poteva vantare 23 ore di apertura quotidiana sette giorni su sette è ormai ridotto a sole tre ore settimanali, durante le quali hanno accesso nei locali di via Pacini un numero di persone completamente sproporzionato rispetto agli operatori che si trovano a fronteggiarli. Non è possibile identificare un'articolazione del tempo vera e propria, in quanto a dettare i ritmi è la stessa mole di umanità che assedia i locali. Si creano così delle file per l'accesso alle docce, alla lavatrice, al ritiro di abiti, al ritiro di cibo, oltre a questo solo di rado è possibile identificare situazioni che vadano oltre la semplice sosta. La sala in cui sono a disposizione caffè, biscotti e cracker offre anche delle sedie. Cibi e bevande sono costantemente riforniti fino a mezz'ora prima della chiusura. L'accesso alle docce è invece ordinato dalla distribuzione di saponi, asciugamani e lamette da barba, fatta da un operatore. Alcuni trascorrono buona parte delle tre ore nella saletta per i fumatori, chiacchierando o discutendo. Elementi di conflittualità latente, provenienti da dinamiche di strada, si trascinano e restano visibili anche nei locali del drop in; la sala fumatori, in questo senso, veste il ruolo di sostitutivo all'affaccio sull'esterno, è lì che tendono ad animarsi maggiormente le discussioni tra gli ospiti. L'alta concentrazione di utenti, in alcuni con gli animi alterati dall'alcol, degenera alcune volte in discussioni anche movimentate. H. e C. (un uomo ed una donna di origine marocchina) si sono resi protagonisti di situazioni del genere in diverse occasioni durante il periodo della ricerca, in genere le motivazioni affondano le radici in frequentazioni esterne al drop in. Il momento del ramadan costituisce un'occasione favorevole di aggancio, in quanto anche gli homeless musulmani tendono a osservare il digiuno e l'astensione da alcol, almeno parzialmente, e presentano quindi tratti di minor animosità.

Solo saltuariamente è possibile ritagliare spazi di relazione vera e propria con gli operatori, e nella gran parte dei casi sono comunque caratterizzati da urgenze vere proprie da affrontare rapidamente. L'ingresso libero lo rende uno dei servizi con la soglia più bassa in assoluto, questo comporta necessariamente un'attenzione maggiore per la fornitura di presidi di assistenza di base. Si può affermare che il servizio sia frequentato da almeno due tipologie di popolazione molto diverse: da un lato un grande numero di homeless, molto spesso extracomunitari, dall'altro qualche tossicodipendente per lo scambio siringhe. Il tossicodipendente tende a passare un lasso di tempo molto più breve nei locali del drop in, in genere non necessita di servizi ulteriori, alcuni si versano un caffè, di rado accettano qualche campione di cibo. Anche l'introduzione, una volta al mese, di uno sportello di consulenza lavorativa, fatica a intercettare questi soggetti, che mantengono un rapporto per lo più strumentale con il servizio. Il periodo di apertura è troppo ridotto per poter incidere veramente sull'agenda degli utenti, anche se la frequentazione rimane costante e continuativa da parte degli stessi.

DROP IN DI VARESE

Il servizio osserva un orario di apertura estremamente regolare tutti i giorni feriali della settimana, dimostrando un'ottima capacità di interfacciarsi con le altre offerte del territorio. Molti degli utenti vi trovano la colazione, servita dagli operatori e possono consumarla comodamente seduti a un tavolo chiacchierando amabilmente. L'utenza è estremamente consolidata e spesso si allontana nell'ultima mezzora di apertura

(dalle 11 alle 11,30) per recarsi a una vicina mensa. Pur essendo prevalentemente rivolta all'area sociale, appare variegata; il territorio circoscritto della città di Varese, unito alla tipologia di offerta dei servizi, favorisce questa articolazione mista. L., uno degli utenti più anziani, affronta proprio con questo spirito la sua permanenza all'interno del drop in: sempre allegro con tutti, è tra i primi ad arrivare e passa l'intera mattinata al tavolo delle colazioni. Oltre a conoscere tutti gli utenti abituali, coinvolge regolarmente operatori e operatrici in vivaci scambi. In alcune situazioni il suo atteggiamento potrebbe apparire eccessivo e invadente, ma non all'interno di uno spazio di quel tipo, dove ognuno si reca per rispondere a una qualche esigenza primaria di qualche genere. La sua necessità fondamentale riguarda la possibilità di accesso a una forma di socialità orizzontale, che trova quindi soddisfazione nei locali del drop in.

Lo spazio interno del centro non è eccessivamente esteso ma gestito in modo intelligente, consentendo a tutti di trovare una propria collocazione sulla base di esigenze diverse in merito a relazioni e socialità. Questo limita la possibile competizione per la gestione degli spazi che potrebbe condurre all'autoesclusione di alcune tipologie di utenti.

La possibilità di accedere a un'area esterna riparata funge da valvola di sfogo in particolare per alcuni utenti che possono unire alla frequentazione del drop in a una maggiore necessità di movimento. L'accesso al centro è regolato dal possesso di una tessera, anche se la scelta di collocare la scrivania degli operatori sul fondo della sala e non in prossimità dell'entrata stempera il rischio di un'eccessiva formalizzazione. La fidelizzazione dell'utenza si traduce in un clima disteso in cui tutti si conoscono, l'avvicinamento al nuovo utente avviene così in modo graduale, una volta che questi ha avuto modo di ambientarsi. Il cibo è disponibile sul tavolo mentre l'accesso alle bevande è regolamentato dagli operatori, questo contribuisce a creare un clima familiare, dove anche la risposta all'interazione strumentale della richiesta appare realmente una forma di cura. È da sottolineare una particolare cura nella pulizia e nella cura dell'ambiente, favorita dal fatto che il servizio si trova all'interno di locali recentemente ristrutturati.

GLI UTENTI DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA

Sulla base delle survey, brevi ma svolte in contesti così diversi tra loro, è possibile abbozzare un ragionamento generale sulle tipologie di utenti che frequentano i centri a bassa soglia nel 2019 e sulle modalità che adottano.

Possiamo forzare in tre tipologie di frequentatori, seppur generiche e imprecise, l'utenza media di questo tipo di servizi. In quasi tutti i casi presi in considerazione esiste un livello di compresenza delle tre, seppur ogni servizio tenda a rivolgersi a una di queste in modo privilegiato.

- La tipologia del consumatore di sostanze, quella più facilmente riconducibile al target originario a cui i drop in erano rivolti. Questa tipologia di utenti è comunque molto diversa dallo stereotipo del "tossico" che è entrato nell'immaginario collettivo negli anni Ottanta e Novanta. In genere non usufruisce di alcuni servizi di base come la doccia, la lavatrice e non necessita di forniture di cibo o abiti. La sua frequentazione del servizio è strettamente legata allo scambio siringhe e all'ottenimento di presidi sanitari. In molti casi dimostra una propensione alla relazione con gli operatori, unita a una pressoché indifferenza per le altre tipologie di utenti presenti. Tende a non trascorrere periodi di tempo prolungati all'interno del servizio: in genere vi si reca per l'accesso ai presidi sanitari e ne approfitta per interagire con l'operatore; questa interazione è ovviamente favorita dalla conoscenza pregressa, tendono quindi a sostare maggiormente gli utenti storici piuttosto che quelli saltuari. Questi utenti hanno spesso una storia pluriennale o pluridecennale di consumo e hanno saputo costruire un equilibrio più o meno stabile che gli consente di soddisfare le loro esigenze di base in autonomia, senza una richiesta di aiuto ulteriore da parte del servizio. In molti casi sono in carico anche al SerT e mantengono un poli-consumo di oppioidi sia sintetici che no, oltre che di altre sostanze;
- La tipologia del migrante che per motivazioni varie si trova in un momento di difficoltà del suo progetto migratorio. Spesso questo dipende da un peggioramento delle condizioni di vita a seguito di un cambiamento della posizione amministrativa, in genere lo scivolamento in una condizione di clandestinità. Molto spesso questa condizione è aggravata da problematiche di salute e dalla difficoltà di ottenere lo status di Straniero temporaneamente presente e il conseguente accesso al sistema sanitario. Più che una categoria è possibile immaginare questi utenti come collocati in uno

spettro, in quanto il prolungarsi dello status di clandestinità tende a peggiorare progressivamente la loro qualità di vita. Se c'è un generale desiderio di riscatto, che cerca appoggio nella mediazione offerta dagli operatori del servizio nello sbrogliare le complesse problematiche burocratiche, la permanenza in strada, in condizioni di impotenza e impossibilità di accedere al mercato del lavoro, conduce a una sostanziale apatia. Il consumo di alcol e droghe tende ad aggravarsi e si nota una progressiva disattenzione nella cura del sé. Questi soggetti si trovano spesso intrappolati in un circolo vizioso, dove l'intervento tempestivo, e la cura nella costruzione di canali semplificati di relazione con gli uffici pubblici, costituiscono elementi di primaria importanza per la prevenzione di situazioni che rischiano di cronicizzarsi in modo permanente.

- L'ultima tipologia di utente è rappresentato dall'homeless cronicizzato. In questo caso, alla capacità di mantenere un'agenda di vita quotidiana, non si unisce una proiezione chiara della vita oltre la strada. Possono essere consumatori problematici o meno, molto diffuso tra questa tipologia è il consumo di alcol, molti clandestini che non riescono a sanare la propria condizione finiscono per trovarsi in questa condizione. Dal punto di vista dell'utilizzo del servizio, questi utenti si concentrano pressoché esclusivamente sui bisogni primari: quindi l'accesso alle docce e alla lavatrice, necessitano di abiti e di cibo, in molti casi utilizzano gli spazi del servizio anche per riposarsi dormire. Alcuni di loro fanno blandi tentativi di passaggio a servizi dalla soglia più alta, manifestando però un'incostanza marcata che ne penalizza la mobilità sociale, anche se italiani e quindi potenzialmente occupabili in modo più semplice. Numericamente costituiscono l'utenza maggiore dei servizi a bassa soglia, sono anche quelli con la routine più elaborata in relazione all'offerta territoriale.
- Ci sono poi tipologie minori di utenti, che non è possibile inserire nelle precedenti: persone che mantengono un precario equilibrio seppur in condizioni di indigenza e accedono al servizio, grazie alla bassa soglia, continuando a frequentarlo per esigenze di socialità o per una forma di piacere (si veda l'esempio di Varese); soggetti che si trovano in condizione di particolare scompenso da uso di sostanze, condizioni transitorie e difficili da mantenere per un tempo particolarmente prolungato o comunque che rendono complicata una interazione continuativa con il servizio (come nei casi documentati a Perugia e Milano); soggetti che si trovano in una condizione di difficoltà temporanea, ma che dimostrano strumenti sufficienti da reinserirsi in quasi totale autonomia in un mercato del lavoro che gli consenta di spostare in breve tempo l'asse dell'esistenza.

Necessariamente queste categorie sono costruite in modo generalista e precario, come criterio si è scelto di utilizzare il modo in cui i soggetti si articolano attorno alle varie prestazioni offerte dai servizi.

La prima caratteristica da tenere in considerazione, per comprendere la distribuzione di queste categorie all'interno dei servizi presi in considerazione, riguarda la dimensione della città, elemento che favorisce o meno l'utilizzo del servizio da parte di categorie molteplici: gli esempi di Varese e Perugia sono in questo senso emblematici, seppur molto diversi tra loro. Se a Perugia la maggior apertura e l'esclusività del servizio CABS (unito all'unità di strada) costituiscono un'offerta esclusiva, in grado di soddisfare molteplici bisogni dell'utente, il drop in di Varese ha una fascia oraria di apertura concentrata nella prima metà della mattina, il che gli consente comunque di inserirsi in una rete integrata di offerte territoriali. Nonostante queste differenze profonde è possibile paragonare il mix di tipologie di utenti che li frequentano e la modalità in cui si è articolato lo spazio interno del servizio per accoglierli. In entrambi i casi si tratta di ambienti open space in cui sono comunque rintracciabili delle aree che la consuetudine ha destinato a modalità diverse di utilizzo. In altri casi è l'ubicazione del servizio unita a particolari reti relazionali presenti sul territorio a marcare in modo più distinto la selezione, si vedano i casi di Roma e Milano. In altri casi ancora è il modo in cui si è specializzata negli anni la "competenza" degli operatori e/o l'offerta del servizio a determinare la composizione dell'utenza, ne sono un esempio i casi di Firenze e Torino. Questa suddivisione risulta puramente descrittiva essendo in realtà le variabili estremamente più articolate di quanto si possa riportare in poche righe e convivendo contemporaneamente in ognuno di questi spazi strategie di distinzione differenti da parte degli utenti.

È necessario sottolineare un punto che risulta inevitabilmente sacrificato in questo tipo di indagine: la questione di genere. La presenza del genere femminile è decisamente minoritaria tra l'utenza dei servizi a bassa soglia, seppur presente. La proporzione è molto diversa per quanto riguarda il personale degli stessi: in questo senso a realtà che presentano un sostanziale equilibrio (Varese, Torino) se contrappongono altre

in cui la presenza femminile risulta essere decisamente marcata (Firenze) se non esclusiva (Roma). Milano e Perugia presentano una lieve predominanza della presenza di operatori uomini, che non altera in modo significativo la complessiva maggior presenza di operatrici all'interno dei servizi presi in considerazione. Non è questo il contesto in cui addentrarci oltre la mera constatazione di questi dati, seppure non è possibile trascurare di sottolineare che la presenza di dinamiche che coinvolgono l'identità di genere costituisce un campo che necessiterebbe di maggior spazio e ricerche dedicate per la particolare rilevanza che ha negli ambiti in esame.

I SERVIZI

Si riportano di seguito le prestazioni che CNCA ha ritenuto opportuno indicare come fondamentali all'interno di servizi a bassa soglia in ambito urbano:

Contesti	Tipologia di servizio	Caratteristiche	Prestazioni
Contesti urbani e luoghi di aggregazione di persone che usano sostanze legali e illegali	Drop in – centro intermedio a bassa soglia di accesso	<p>Sono finalizzati al contatto e all'accoglienza di persone che consumano sostanze psicotrope, legali e/o illegali che vivono anche in condizione e/o a rischio di marginalità.</p> <p>Questo genere di attività sono pensate per rispondere a bisogni di target differenti come ad esempio senza fissa dimora italiani e/o stranieri o anche giovani utilizzatori ricreazionali di nuove sostanze psicotrope.</p> <p>Hanno finalità informative preventive, di riduzione dei rischi/danni e promozione acquisizione di comportamenti a salvaguardia della propria e altrui salute; di orientamento, invio e accompagnamento alle reti locali dei servizi.</p> <p>La relazione con le persone si basa sul riconoscimento e la valorizzazione delle risorse nella prospettiva dell'empowerment del singolo e del gruppo.</p> <p>Accesso libero senza documenti.</p> <p>Diretta attraverso richiesta personale libera da patti terapeutici o invii formali da</p>	<p>Attività di osservazione, mappatura, monitoraggio dei fenomeni connessi al consumo di sostanze;</p> <p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni correlati all'uso di sostanze (infezioni quali HCV, HBV, HIV, I.S.T., overdose, ecc.);</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p> <p>Distribuzione di presidi sanitari (siringhe, acqua sterile, tamponcini disinfettanti, lacci omeostatici, profilattici ecc.), distribuzione informata di fiale di naloxone cloridrato per il primo soccorso all'overdose di eroina;</p> <p>Attività di ascolto e counseling, finalizzata e all'orientamento e/o invio e accompagnamento verso i servizi del territorio;</p> <p>Implementazione delle strategie di rete con il sistema integrato dei servizi formali ed informali;</p> <p>Eventuale elenco (consultori, servizi sociali, Forse dell'Ordine, volontariato, ecc.);</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p>

		parte dei servizi sanitari o sociali.	Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari; Presenza in carico “leggera” di persone che non possiedono i requisiti per accedere ai Servizi deputati alla presa in carico e al trattamento (Presenza senza residenza anagrafica, stranieri senza permesso di soggiorno, drop out dai Servizi ecc.).
--	--	---------------------------------------	--

La tabella identifica quelli che per CNCA costituiscono le prestazioni di base che i servizi di bassa soglia dovrebbero offrire nell’ambito dei LEA (CNCA 2019)³. I servizi presi in considerazione in questa ricerca sono virtuosi e soddisfano ampiamente i criteri di base. Se questi criteri devono essere visti come delle caratteristiche minime, la ricerca compiuta ci consente di alzare il livello. La possibilità di offrire questo tipo di prestazioni deve essere un orizzonte minimo quasi scontato, non è certo in questo elenco che si risolve l’offerta di un servizio di bassa soglia e, in particolar modo, del lavoro dell’operatore di bassa soglia. Se una categoria di utenti frequenta i servizi per accedere a queste prestazioni di base, la fidelizzazione (che può tradursi nella nascita di un percorso, di una presa in carico più articolata, senza tralasciare la qualità terapeutica della relazione con le equipe dei servizi) avviene grazie alla qualità del lavoro degli operatori di bassa soglia, che costituiscono il vero valore aggiunto del servizio, nonostante sfugga sia dalle mere caratteristiche prestazionali che dai dati numerici. Troppo spesso l’operatore di bassa soglia è vittima di una svalutazione del proprio lavoro che lo marginalizza quanto i soggetti di cui si occupa, l’opinione pubblica fatica a comprendere il valore di un lavoro difficile e faticoso.

L’IDENTIFICAZIONE DI STANDARD NON QUANTITATIVI

La ricerca ha consentito che emergessero una serie di caratteristiche che, come risulta evidente dalle sezioni precedenti, difficilmente quantificabili attraverso dati quantitativi, ma capaci di cambiare anche in modo radicale la modalità di frequentazione del servizio. Anche se risulta difficile isolarle dai contesti, si è cercato di darne una classificazione sommaria nella seguente tabella che analizza i sei servizi che sono stati coinvolti nella ricerca. Le caratteristiche sono state suddivise in due categorie: gli *standard caratterizzanti*, da considerarsi elementi di grande importanza per il funzionamento del servizio e gli *standard complementari*, di importanza secondaria. Dalla classificazione sono state escluse caratteristiche incontrollabili (ad esempio la dimensione della città in cui si opera). La tabella contiene anche gli standard minimi identificati nel sopracitato documento di CNCA (2019).

Servizio	Standard minimi (CNCA)	Standard caratterizzanti	Standard complementari
Porte Aperte (Firenze)	Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni; Facilitazione all’accesso di test HIV/HBV/HCV; Distribuzione di presidi sanitari e naloxone; Attività di ascolto e counseling;	Continuità del servizio; Apertura quotidiana e per un periodo prolungato; Ampiezza dei locali; Presenza di un’area cortiliva interna; Servizio pranzo;	Articolazione degli spazi che rimandano ad un’abitazione; Partecipazione degli utenti alla preparazione dei pasti; Servizio di deposito per i bagagli degli utenti; Impostazione ritmo quotidiano;

³ Per una trattazione delle prestazioni nel dettaglio si rimanda al documento del CNCA 2019.

	<p>accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Ottimo rapporto tra numero operatori e utenti;</p> <p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>
Drop in Miramare (Milano)	<p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni;</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p> <p>Distribuzione di presidi sanitari e naloxone;</p> <p>Attività di ascolto e counseling, accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Articolazione degli spazi;</p> <p>Presenza di divani su cui sostare comodamente/dormire;</p> <p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Relativa connessione tra servizio a bassa soglia e unità mobile;</p> <p>Frigorifero a disposizione degli utenti;</p> <p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>
CABS (Perugia)	<p>Attività di osservazione, mappatura, monitoraggio;</p> <p>Attività di ascolto e counseling, accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni;</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p>	<p>Continuità del servizio;</p> <p>Apertura quotidiana e per un periodo prolungato;</p> <p>Ampiezza dei locali;</p> <p>Servizi igienici e doccia adeguati;</p> <p>Articolazione degli spazi;</p> <p>Servizio pranzo;</p>	<p>Buon Rapporto tra numero operatori e utenti;</p> <p>Servizio di deposito per i bagagli degli utenti;</p> <p>Distribuzione cibo e banco alimentare;</p> <p>Rapido smaltimento della fila per la lavatrice;</p> <p>Drug Checking;</p>

	<p>Distribuzione di presidi sanitari e naloxone;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Stretta connessione tra servizio a bassa soglia e unità mobile;</p> <p>Postazione degli operatori arretrata rispetto all'entrata;</p> <p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Impostazione ritmo quotidiano;</p> <p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>
Scarpanto (Roma)	<p>Attività di osservazione, mappatura, monitoraggio;</p> <p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni;</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p> <p>Distribuzione di presidi sanitari e naloxone;</p> <p>Attività di ascolto e counseling, accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Continuità del servizio;</p> <p>Servizio pranzo;</p> <p>Postazione degli operatori arretrata rispetto all'entrata;</p> <p>Stretta connessione tra servizio a bassa soglia e unità mobile;</p> <p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Computer a disposizione degli utenti;</p> <p>Equipe multidisciplinare;</p> <p>Impostazione ritmo quotidiano;</p> <p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>
Drop in Gruppo Abele (Torino)	<p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni;</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p> <p>Distribuzione di presidi sanitari e naloxone;</p> <p>Attività di ascolto e counseling,</p>	<p>Ampiezza dei locali;</p> <p>Servizi igienici e doccia adeguati;</p> <p>Distribuzione capi d'abbigliamento;</p> <p>Postazione degli operatori arretrata rispetto all'entrata;</p>	<p>Rapido smaltimento della fila per la lavatrice;</p> <p>Computer a disposizione degli utenti;</p> <p>Distribuzione cibo e banco alimentare;</p> <p>Possibilità di contatto diretto con mediatore e assistenza curriculum;</p>

	<p>accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Sala fumatori;</p> <p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>
Drop in Varese	<p>Distribuzione di materiale informativo sui rischi/danni;</p> <p>Facilitazione all'accesso di test HIV/HBV/HCV;</p> <p>Distribuzione di presidi sanitari e naloxone;</p> <p>Attività di ascolto e counseling, accompagnamento verso altri servizi;</p> <p>Strategie di rete con altri servizi;</p> <p>Lavoro di mediazione sociale dei conflitti;</p> <p>Servizio di Lavanderia e doccia e bisogni primari;</p> <p>Presa in carico "leggera".</p>	<p>Postazione degli operatori arretrata rispetto all'entrata;</p> <p>Servizi igienici e doccia adeguati;</p> <p>Articolazione degli spazi;</p> <p>Presenza di un'area cortiliva interna;</p> <p>Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.).</p>	<p>Equipe multidisciplinare;</p> <p>Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose.</p>

Di seguito viene data breve descrizione delle caratteristiche sopra identificate.

Standard caratterizzante	Descrizione	Note e raccomandazioni
Continuità del servizio	<p>Con "continuità" si intende una costanza nell'offerta attraverso gli anni, riguardante quindi orari e giornate di apertura, che consenta la fidelizzazione dell'utente e favorisca l'instaurarsi di una relazione che può crescere nel tempo e consenta la possibilità di uno slittamento dalla Riduzione del</p>	<p>Il parametro risulta strettamente connesso alla continuità di finanziamento del servizio, non sempre controllabile dall'ente gestore, e quindi alla capacità di programmazione di lungo periodo</p>

	danno vera e propria alla presa in carico	
Apertura quotidiana e per un periodo prolungato	Questa caratteristica consente all'utente di riarticolare la propria routine quotidiana facendo diventare il servizio un elemento centrale e favorendo quindi la continuità di frequentazione	Si è identificato il parametro delle quattro ore di apertura quotidiana nei giorni feriali
Ampiezza dei locali	L'adeguata grandezza dei locali offre possibilità molteplici, permette la convivenza di tipologie di utenti diversa, diminuisce il livello di conflittualità. Facilita inoltre il lavoro degli operatori che possono agevolmente destinare aree diverse a diverse funzioni	Il parametro è strettamente connesso ad un'articolazione e a un arredo adeguato
Articolazione degli spazi	Questa caratteristica consente la compresenza di diverse modalità di fruizioni del servizio in contemporanea, allargando quindi il target di utenti	Il parametro è strettamente connesso all'ampiezza e a un arredo adeguato
Servizi igienici e doccia adeguati	L'accesso alle docce e ai servizi igienici costituisce una delle dotazioni più importanti di un servizio a bassa soglia e dovrebbe essere garantito attraverso una particolare cura nella disposizione degli spazi (divisione degli spazi tra area doccia e area servizi igienici, presenza di servizi separati per uomini e donne, locale separato adibito a lavanderia)	L'inadeguatezza dei locali può portare alla formazione di code molto lunghe che, in alcune situazioni, rischiano di assorbire tutto il tempo di permanenza nel servizio
Presenza di divani su cui sostare comodamente/dormire	Alcune tipologie di utenti frequentano i centri di bassa soglia per riposare quando non riescono a farlo all'esterno. Inoltre la presenza di divani prolunga la presenza delle persone nel centro, favorendo quindi la relazione	
Postazione degli operatori arretrata rispetto all'entrata	Il punto accoglienza degli operatori costituisce una soglia anche fisica per alcune tipologie di utenti, costringendoli a una interazione preliminare e non consentendo un accesso graduale ai ritmi e alle modalità di fruizione del servizio	Una posizione decentrata della scrivania degli operatori e una "accoglienza" graduale contribuisce all'abbassamento della soglia
Presenza di un'area cortiliva interna	L'area cortiliva costituisce una valvola di sfogo per l'utenza che	Si è rilevato come un affaccio esterno protetto, anche se non

	tende in questo modo a sostare maggiormente nel servizio e diminuisce la possibilità di tensioni con il vicinato. La protezione offerta da un'area esterna riparata stempera forme dirette e indirette di stigmatizzazione degli utenti	privato, costituisca una possibile soluzione intermedia
Servizio pranzo	Il momento del pranzo articola il ritmo della giornata conferendovi senso e favorisce la sosta prolungata all'interno del servizio	Alla possibilità di consumare collettivamente il pranzo si aggiunge eventualmente quella di partecipare alla sua preparazione
Ottimo rapporto tra numero operatori e utenti	La qualità della relazione è garantita dalla possibilità degli operatori di interagire con gli utenti, questo è possibile solo a patto che questi ultimi non siano schiacciati nello svolgimento di mansioni esclusivamente connesse alla sussistenza di base	
Offerta bevande (acqua, succo di frutta, caffè, tè) e generi di conforto (biscotti, etc.)	L'offerta di generi di conforto non ha solamente un mero valore economico ma costituisce un elemento centrale dell'accoglienza	La scelta di disporre i generi di conforto in libera fruizione o serviti dai membri dell'equipe interviene anche sulle modalità relazionali
Stretta connessione tra servizio a bassa soglia e unità mobile	La connessione tra servizio stanziale e mobile consente non solo una mappatura ottimale del territorio di riferimento, ma anche un ponte tra interno ed esterno che può essere percorso in entrambi i sensi e anche più volte al giorno. Contribuisce quindi in maniera fondamentale all'articolazione relazionale	Può essere garantita dalla stessa equipe o da equipe parzialmente sovrapposte
Distribuzione capi d'abbigliamento	Questo servizio costituisce un elemento centrale, seppur di difficilissima gestione, per alcune delle tipologie di utenti che frequentano il servizio. Sono in particolare calze e biancheria intima ad essere di difficile accesso per chi vive in strada	
Distribuzione assorbenti	Gli assorbenti costituiscono un presidio importante dal punto di vista igienico e sanitario dell'utenza femminile, ma soprattutto un elemento cardine della dignità personale	

Standard complementare	Descrizione	Note e raccomandazioni
Articolazione degli spazi che rimandano ad un'abitazione	Uno spazio che rimanda a un luogo domestico rende più piacevole la permanenza degli utenti e favorisce la dimensione relazionale	La cura dell'ambiente costituisce un primo passo in tal senso
Partecipazione degli utenti alla preparazione dei pasti	La possibilità di collaborare tra utenti e con gli operatori nella preparazione dei pasti costituisce un altro canale per la costruzione di relazioni significative	
Frigorifero a disposizione degli utenti	La possibilità di conservare cibo costituisce un elemento che favorisce la continuità nella frequentazione	Può o meno essere connesso alla possibilità di consumare e/o preparare il pranzo
Distribuzione cibo e banco alimentare	La fornitura di beni alimentari consente una maggiore tranquillità nell'organizzazione dell'agenda quotidiana dell'utente	
Servizio di deposito per i bagagli degli utenti	Una delle problematiche centrali della vita di strada è quella del deposito di qualsiasi tipo di bene, questo tipo di servizio è particolarmente utile nell'accoglienza dei senza fissa dimora	
Rapido smaltimento della fila per la lavatrice	Gli utenti dei servizi a bassa soglia, e gli homeless in particolare, non devono necessariamente limitare la quantità di abiti che posseggono non avendo un luogo in cui riporli. La possibilità di lavare gli abiti senza necessità di attendere giorni costituisce un importante elemento di dignità personale	La separazione dell'ambiente bagno da quello lavanderia favorisce lo smaltimento
Impostazione ritmo quotidiano	I centri che sono in grado di articolare il ritmo quotidiano, scandendolo con elementi di significato (il più comune è il pasto), interagiscono in modo più significativo con la routine degli utenti	Come prerequisito è necessaria un'apertura prolungata del centro
Distribuzione materiale informativo per prevenzione infezione e overdose	La consapevolezza in merito alle infezioni e alle malattie contraibili con la vita di strada non è particolarmente alta né accurata, anche l'esistenza e la possibilità di accesso gratuito al naloxone risulta fondamentale con gli utenti consumatori di oppiacei	

Relativa connessione tra servizio a bassa soglia e unità mobile	Si è rilevato come il lavoro di rete sia più efficace quando lo stesso ente gestisce unità mobili e drop in nello stesso territorio, anche se tramite equipe diverse	
Buon Rapporto tra numero operatori e utenti	La qualità della relazione è garantita dalla possibilità degli utenti di interagire con gli operatori, questo è possibile solo a patto che questi ultimi non siano schiacciati nello svolgimento di mansione esclusivamente connesse alla sussistenza di base	
Equipe multidisciplinare	La presenza di diverse professionalità nell'equipe del centro a bassa soglia consente una lettura e una risposta più articolate alle esigenze degli utenti	La tipologia di professionalità coinvolte può essere variabile sulla base dei target specifici intercettati da ogni servizio
Possibilità di contatto diretto con mediatore e assistenza curriculum	La possibilità di accedere a prestazioni spesso esterni al drop in ne aumenta il reale uso	
Computer a disposizione degli utenti	Non tutti gli utenti hanno la possibilità di utilizzare mezzi per l'elaborazione di documenti e/o accesso alla rete	
Sala fumatori	La sala fumatori costituisce un ripiego alla possibilità di avere uno sfogo esterno	
Drug Checking	La possibilità di accedere al drug checking offre agli utenti, se opportunamente formati, una maggior sicurezza nel consumo	

RELAZIONE/FORMAZIONE/CONFRONTO

L'elemento che non può emergere da queste tabelle è, forse, il più importante in assoluto, e riguarda il lavoro svolto quotidianamente dagli operatori di bassa soglia. L'unico dato che sarebbe possibile formalizzare quantitativamente, in maniera più precisa di quanto io abbia fatto, riguarda il numero di operatori presenti durante l'orario di apertura, in relazione al flusso di utenti. Se è scontato che il numero di operatori deve essere adeguato, risulta anche chiaro che, quando si rileva una sproporzione, questa non sia da imputarsi a una scelta, ha quindi poco senso soffermarvisi, se non come dato generale e su cui ragionare per il futuro. Ciò che invece non può emergere in alcun modo, se non da una analisi che vada in profondità sul senso delle relazioni, è la qualità del lavoro svolto. Gli operatori di bassa soglia sono la categoria di operatori sociali che si presenta disarmata sul campo, nel caso in cui non lo faccia tradisce il mandato del proprio lavoro. La relazione non giudicante, a cui gli antropologi fanno riferimento con la categoria di "sospensione del giudizio", costituisce uno sforzo impegnativo e costante. Nel lavoro in contesti di Riduzione del danno non ci sono autorità a cui appellarsi per fare valere un proprio posizionamento gerarchicamente superiore nei confronti dell'utente. Ovviamente è impossibile eliminare uno squilibrio di potere implicito, quello che basilamente decide della possibilità dell'utente di rimanere o meno in un servizio e che determina le regole da rispettare; lo stesso che consente all'operatore, una volta finito il turno, di tornare a una vita lontana dalla

dimensione del servizio. Ciononostante, sono gli stessi utenti a documentare la qualità del lavoro degli operatori, e lo fanno con la loro presenza costante. Come ho cercato di dimostrare, gli utenti hanno perfettamente chiaro il panorama delle possibilità che gli si para dinnanzi, l'hanno anzi sperimentato e hanno scelto di rivolgersi a determinati servizi piuttosto che ad altri. Alcuni di loro si relazionano con i servizi presi in esame da anni, e questo costituisce un importante segnale.

Il lavoro degli operatori di bassa soglia è per gran parte invisibile, tende quindi a essere trascurato o preso sotto gamba, spesso anche dai loro stessi referenti. In generale si è riscontrato un senso di isolamento delle equipe, che lamentano l'assenza di confronto con colleghi che operano in altri servizi e altri territori. Questo, unito all'esperienza che si protrae negli anni, porta le equipe ad adottare metodologie, stili relazionali, modelli di comportamento, che si trasformano in un'ortodossia quasi naturalizzata. Per questo motivo il confronto articolato tra realtà di bassa soglia può costituire un elemento importante di rinnovamento e valorizzazione delle varie esperienze dei servizi nei diversi territori. Come visto, i territori hanno caratteristiche peculiari e specifiche, e così i servizi e gli operatori che vi lavorano. Questo non toglie che riflettere in modo approfondito sulle rispettive esperienze non conduca a un arricchimento collettivo, sono anzi le pratiche date per scontate in un contesto a candidarsi come innovative in un altro. Una visione di insieme sui servizi, e la speranza è che anche questa ricerca possa andare in tal senso, può allora costituire un punto di partenza per la riflessione e il miglioramento del lavoro di tutti i soggetti coinvolti.

CONCLUSIONI

La ricerca svolta nell'ambito del progetto PAS ha consentito di far emergere in modo chiaro ed evidente una serie di elementi, per la gran parte già noti agli operatori di bassa soglia che lavorano immersi nei contesti. Ciò che si riporta in queste pagine costituisce quindi la base per una sistematizzazione di questi elementi, affinché possano divenire spunto di riflessione sulla tipologia di utenti dei Servizi di Riduzione del danno presenti sul territorio italiano e sul lavoro che operatori e le operatrici svolgono quotidianamente. La trasformazione che ha attraversato il panorama dei Servizi a bassa soglia è evidente a tutti coloro che operano nella Riduzione del danno, la causa principale è sicuramente rintracciabile nella profonda trasformazione dell'utenza di riferimento. La sfida dei servizi di Riduzione del danno, in questa fase storica, consiste nel non trasformarsi in mere soluzioni tampone al progressivo allargamento dell'articolata area della marginalità sociale. Sempre più soggetti sono infatti marginalizzati e trovano, nei Servizi a bassa soglia, il punto d'accesso a un sistema che risulta altrimenti impermeabile o completamente inadatto alla soddisfazione dei loro bisogni. Questo tipo di servizi non si sono certo tirati indietro, e hanno accolto la sfida di aggiornare le proprie modalità di lavoro al fine di non escludere nessuno, resistendo, per quanto possibile alla spinta centrifuga verso una loro completa snaturalizzazione. Il valore aggiunto, costituito dalla ricchezza del lavoro relazionale che resta l'elemento cardine dell'intero approccio, deve trovare nuove strade per emergere, i sistemi di valutazione quantitativi e basati sul numero di prestazioni non sono infatti in grado di restituire l'enorme importanza della relazione di bassa soglia e le ricadute concrete che questa ha su innumerevoli aspetti della società.

L'aspetto di maggiore interesse emerso riguarda, probabilmente, l'articolazione a livello territoriale: se una tendenza alla trasformazione è infatti riscontrabile a livello generale, il modo in cui si ha assunto forma nei differenti contesti è peculiare. Questo dipende da diversi fattori che sono stati presi in considerazione solo in parte durante questa ricerca, di seguito alcune conclusioni raccolte attorno a nuclei tematici.

CAMBIAMENTO UTENZA/DIFFERENZIAZIONE

Le modalità di consumo delle sostanze sono in continuo e costante cambiamento, questo dipende da fattori molteplici e non, ovviamente, dalla semplice disponibilità dell'una o dell'altra sostanza. Le modalità di assunzione delle sostanze sono sempre culturali e situate, in parte dipendenti dalle stesse dinamiche che Bourdieu riconduceva alla "distinzione" (1983): la scelta di un determinato comportamento, di un certo stile di consumo, di acquistare e utilizzare determinati beni, del farlo in un certo luogo e con certe persone, non dipende affatto dall'utilità del bene in sé. Queste articolazioni della realtà consentono agli individui di distanziarsi o, al contrario, avvicinarsi gli uni agli altri, mostrare una propria adesione a un canone comportamentale appannaggio di un gruppo piuttosto che di un altro. Generalmente ci si distingue da qualcosa che si considera in modo peggiorativo, è quanto accade ad esempio in riferimento al consumo

iniettivo di eroina. Di generazione in generazione ci si distingue da modelli utilizzati in precedenza per quanto concerne tipologie di sostanze, modalità di assunzione, luoghi di assunzione, luoghi di sosta, di *hanging out* e di *chill out*. Nel progressivo articolarsi del mercato delle sostanze, questo ha portato a un'ampia possibilità di scelta (vedi il fenomeno di customizzazione delle siringhe emerso nel caso romano) e modalità diverse di elaborazione di poli-consumi. Questi aspetti emergono in maniera importante dalle esperienze dei Centri diurni e di bassa soglia presi in considerazione, la stessa frequentazione di spazi di questo genere risente di meccanismi di distinzione. La scarsa capacità di intercettare le nuove generazioni, da parte di spazi concepiti su un modello di relazione con la sostanza appartenente a un'altra epoca, risulta evidente da tempo e molti servizi sono corsi ai ripari, riarticolandosi in unità mobili caratterizzate da approcci diversi e da una relazione maggiormente reattiva alle richieste del territorio. In questo momento assistiamo, probabilmente, alla necessità di bilanciare meglio le due modalità, pensare ad altre forme di ibridazioni in grado di leggere in modo più efficace le esigenze dei singoli contesti, sapervi adattare in maniera flessibile e quindi sufficientemente rapida da non assumere una forma concreta quando già il contesto ha manifestato esigenze nuovamente diverse.

NON CENTRALITÀ DELLA SOSTANZA

Molti Servizi a bassa soglia si sono da tempo distanziati dal target per cui erano stati concepiti e si dedicano oggi a una tipologia di utenza molto diversa e afferente a una più vasta lettura della marginalità sociale. Questo dipende dai meccanismi descritti poco sopra, così come dalla trasformazione delle necessità di quegli utenti che un tempo costituivano il target privilegiato. Lo stile di vita del tossicodipendente ipotizzato negli anni Novanta ha poco a che spartire con quello degli anni Dieci del Duemila. Una buona parte di quella utenza è morta, gli utenti restanti hanno cambiato modalità di vita e di consumo a seguito del fisiologico invecchiamento; in alcuni casi hanno cambiato tipologia di sostanza, nella gran parte dei casi hanno sviluppato necessità molto diverse rispetto a quelle che trovavano soddisfacimento nella modalità di funzionamento classica del drop in. Questo fenomeno è evidente da anni, tanto che molti servizi che conservano la dicitura drop in hanno cambiato radicalmente il loro modo di operare sul territorio. Se questi costituivano un luogo di sosta per i tossicodipendenti, ormai sono sempre più caratterizzati da una frequentazione limitata nel tempo, che possiamo racchiudere nell'immagine della toccata e fuga finalizzata al cambio siringhe e altre prestazioni di profilassi (anche se esistono delle eccezioni). La funzione di questi centri si va riarticolando in maniera più o meno precisa ma secondo alcune coordinate evidenti, formando un amalgama differente di contesto in contesto. Gli utenti privilegiati, a cui questi servizi si rivolgono oggi, spesso hanno ancora rapporti problematici con le sostanze ma sono anche senza fissa dimora e in molti casi migranti irregolari o Stranieri temporaneamente presenti. Sembrano inoltre non rivendicare, nemmeno come orizzonte rituale, una identità costruita attorno alla relazione univoca con una sostanza, qualcosa che possa costituire un tratto caratterizzante come riferimento identitario collettivo. Come detto poco sopra, sembra anzi che progressivi distinguo abbiano sempre più articolato il modo di vivere la dipendenza, in termini di allontanamento da altri soggetti e non di avvicinamento. Ho proposto una sommaria suddivisione in categorie a partire proprio dalle modalità molto diverse di frequentazione dei servizi presi in considerazione. Queste nuove tipologie di utenti necessitano di servizi di base (docce, lavatrice, pasti, banco alimentare, sosta soprattutto nel periodo invernale, etc.) e in molti casi di assistenza burocratica per l'ottenimento di documenti, per l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale, di recente anche per l'accesso ad altre misure di sostegno (prima il Reddito di inclusione poi il Reddito di cittadinanza). Le sfide che si pongono davanti agli operatori e alle operatrici di bassa soglia mettono alla prova le loro competenze, che devono moltiplicarsi e specializzarsi in ambiti impensabili fino a pochi anni fa. Importanza sempre maggiore assume in questo senso la capacità (e la disponibilità) del contesto territoriale ad agire in modo sempre più integrato. La necessità di rafforzare la rete territoriale pare una delle poche certezze in un contesto in continuo mutamento e che richiede un costante aggiornamento. La collocazione e la conformazione interna dei locali che ospitano il servizio risultano determinanti nell'articolazione della tipologia di soglia. Sulla base di queste due caratteristiche sarà facilitato l'accesso e la permanenza di una tipologia di utenze piuttosto che un'altra. A questo va aggiunto la variabile della conformazione del lavoro dell'equipe: atteggiamento, modalità relazionale e standardizzazione o meno dell'offerta, modalità più o meno gerarchica di relazione, livello di formalità o informalità, assunzione di atteggiamenti riconducibili ad

un servizio classico (sportello) o atteggiamenti educativi di tipo comunitari piuttosto che articolati consapevolmente secondo un modello Rdd, costituiscono meccanismi di soglia che consentono o respingono l'accesso di alcuni soggetti piuttosto che di altri, anche se non è possibile entrare nel dettaglio di questi aspetti, a tal scopo sarebbe necessaria una ricerca molto più lunga e articolata.

SPECIFICHE TRADIZIONI TERRITORIALI

Ognuna delle città prese in considerazione ha visto all'opera servizi diversi nell'arco degli ultimi trent'anni, dando luogo a qualcosa che si può definire impropriamente "tradizioni territoriale" e che necessiterebbe di una ricerca molto più articolata, e maggiormente attenta alla componente diacronica, per poter assumere forma. Se è vero che la qualità della relazione rimane il fulcro del lavoro di bassa soglia, è facile immaginare come diversi tipi di relazioni si siano articolate in modo specifico nei diversi contesti. Questo tipo di relazione è strettamente connesso alla tipologia di servizi attivi e dalla loro longevità. La stessa presenza del servizio funge da elemento perturbatore del contesto e lo trasforma, contribuendo ad esempio a modificare la mobilità spaziale e l'articolazione della routine quotidiana dell'utente. Il servizio funge anche da nodo relazionale in un reticolo articolato di relazioni, modifica quindi le linee di tensione e curva la routine quotidiana in modo centrifugo o centripeto in maniera selettiva (es. la presenza di migranti provenienti da una certa area ne attira altri e magari allontana potenziali utenti italiani o altre tipologie di migranti). Se questo aspetto viene messo in relazione con la progressiva stanzialità, che pare essere caratteristica costitutiva dell'invecchiamento degli utenti, possiamo allora notare che alcuni servizi diventano veri e propri punti di riferimento in determinate zone di alcune città. È molto difficile restituire appieno il valore di una relazione pluriennale (in alcuni casi pluridecennale) fornita da un servizio che accoglie utenti in modo anonimo. Il paradosso è costituito dal fatto che la costruzione di un rapporto denso di significati, elemento riconosciuto da tutti i soggetti coinvolti (utenti, operatori, servizi sanitari, servizi sociali), non ha riscontro dal punto di vista burocratico, né è valorizzato dal punto di vista sociale. Il tutto si regge su un precario equilibrio di informalità, a fronte di una richiesta di rendicontazione sempre più tarata sulla dimensione quantitativa che non può che penalizzare un lavoro di relazione nella bassa soglia. I servizi vengono quindi valutati sulla base di prestazioni quantificabili (quante siringhe, quanti contatti, etc.) che però costituiscono anche gli elementi di minore rilevanza del lavoro svolto, non hanno invece alcun canale di restituzione della ricchezza caratterizzante la progressione dei rapporti (ogni utente è un contatto, indipendentemente dal fatto che sia passato una volta sola per cinque minuti o due ore al giorno, tutti i giorni per dieci anni), elementi che finiscono per tradursi in forme di frustrazione del personale operante bassa soglia.

RELAZIONE CON CONTESTO ALLARGATO

Non è possibile prescindere dalla collocazione spaziale dei servizi coinvolti. Se da un lato si può riscontrare una crescente "stanzialità" degli utenti, questo significa che il semplice spostamento del servizio può allontanare l'utenza intercettata in precedenza e aprirsi ad una completamente diversa. La continuità rimane comunque un elemento centrale nella costruzione di una produttiva relazione di lungo periodo, e risulta essere sempre privilegiata rispetto al contatto sporadico. La stessa costruzione della relazione (dall'aggancio ad una eventuale presa in carico precoce) necessita di una progressione graduale, scandita in fasi evidenti a tutti i soggetti coinvolti (operatori ed utenti). Il mantenimento di rapporti di buon vicinato con l'ambiente circostante costituisce un elemento importante per garantire la stabilità del servizio, il modo in cui si strutturano relazioni di convivenza con il condominio, l'isolato, il quartiere, le mediazioni necessarie al quieto vivere con le realtà che circondano il centro di bassa soglia, ne garantiscono o meno il successo. La presenza di aperture verso l'esterno, private oppure riparate, garantiscono una tranquillità superiore e un antidoto al manifestarsi di processi di stigmatizzazione nei confronti degli utenti che tendono a sostare nei paraggi. La capacità di fare interagire un luogo stabile con l'azione di una o più unità mobili costituisce un elemento di grande interesse, che si rivela prezioso nell'intercettare e interfacciarsi con tipologie diverse di utenza (anche dal punto di vista anagrafico) e, allo stesso tempo, svolge un compito di raccordo che può indirizzare verso il drop in soggetti che tendono a sostare in aree di maggior concentrazione di spaccio o maggior facilità di *svolta*. L'esperienza di campo ha confermato una maggiore mobilità da parte dei soggetti più giovani (si veda il caso di M.G. a Perugia o di R. a Milano) che sono disposti a fuoriuscire dalle proprie routine se

opportunamente stimolati. In molti casi si è potuto osservare come la routine quotidiana fosse interamente elaborata sulla base degli orari di apertura e del dislocamento fisico dei vari servizi e come gli stessi servizi si fossero adattati al contesto e quindi alle routine degli utenti e alle fasce di orarie di apertura dei servizi circostanti. In linea di massima gli utenti più anziani hanno una routine quotidiana articolata su un'area più ristretta e sono meno disposti a muoversi sulla lunga distanza. I giovanissimi sono potenzialmente mobili e, se vivono con i genitori, passano molto tempo fuori di casa, anche se tendono a concentrare il loro tempo in aree di maggior spaccio e sono poco inclini a mescolarsi agli utenti più anziani; homeless italiani e stranieri sembrano apprezzare maggiormente la possibilità di sosta, in quanto altrimenti privi di un luogo proprio a cui tornare. La conformazione fisica del centro costituisce comunque un elemento determinante per garantire non tanto l'accesso, quanto la sosta di una o più tipologie di utenti. I boschi dello spaccio costituiscono luoghi a sé, seppur interagenti con le realtà di riduzione del danno relativamente vicine, così come esperimenti di frontiera, come ad esempio la presenza della stanza del buco il drop in di Collegno, ha completamente riarticolato la routine di vita dei frequentanti, secondo dinamiche peculiari.

ASPETTI DI METODO, IDEE PER IL FUTURO

La ricerca è stata svolta nella quasi totale consapevolezza dei partecipanti, che si sono rivelati più o meno collaborativi ma mai ostili. È interessante osservare come la presenza di Centri di bassa soglia sia pressoché unanimemente considerata un elemento positivo, spesso mi sono presentato (e/o sono stato presentato dagli operatori coinvolti) come un ricercatore incaricato di comprendere cosa succedesse in quei luoghi allo scopo di un loro miglioramento. Gli utenti hanno in mente in modo molto chiaro le caratteristiche che distinguono le offerte dei territori in cui si muovono e non solo in termini di distinguo materiali (dove danno cibo migliore o dove c'è meno fila per fare la doccia) ma anche sulla base della qualità di relazione che è possibile instaurare sia con gli operatori che con altri utenti che frequentano il luogo. Questo viene espresso in modi diversi, da aggettivi che si rivolgono al servizio in senso astratto o dalla tendenza a sottolineare relazioni specifiche. Se è chiaro, a utenti e operatori, il senso dei luoghi e del lavoro che stanno svolgendo, è anche diffusa la percezione che questa consapevolezza non riesca a fuoriuscire dall'ambito ristretto degli addetti ai lavori. La Riduzione del danno rimane un approccio scarsamente comprensibile e veicolabile nella retorica pubblica e, forse, sarebbe necessario concentrarsi maggiormente sulla valorizzazione della mera dimensione di risparmio economico per non prestare il fianco a meccanismi di criminalizzazione che si riverberano sul lavoro di operatrici e operatori. Gli operatori della riduzione del danno vengono troppo spesso associati ai soggetti di cui si occupano, troppo di frequente sono identificati come emarginati che si occupano di emarginati, non solo dall'opinione pubblica ma anche da referenti politici e istituzionali. Lamentano inoltre un eccessivo isolamento anche tra colleghi, il che impedisce un confronto costante in merito a metodi di lavoro, alle differenze e peculiarità territoriali, forme di coordinamento e dibattito interno che costituiscono elementi fondamentali del miglioramento della qualità del lavoro, in un ambiente allo stesso tempo così stimolante e così faticoso.

Nella pressoché totalità dei casi presi in esame la ricerca in essere è stata accolta con particolare interesse e curiosità, operatori e operatrici hanno manifestato la volontà di rimanere aggiornati sui suoi sviluppi e hanno chiesto di immaginare momenti di restituzione che li vedessero coinvolti.

È necessario affermare con chiarezza l'importanza del lavoro di nella bassa soglia e trovare modalità di comunicazione nuove che ne sappiano valorizzare i punti di forza facendo leva sui temi affrontati dall'attuale agenda politica:

- La prevenzione e la riduzione dei danni derivati dal consumo di sostanze e dalla vita di strada consentono grandi margini di risparmio per il Sistema Sanitario Nazionale, diffondendo buone prassi di comportamento, monitorando costantemente la situazione di soggetti cronicizzati o a rischio cronicizzazione e limitando l'aggravarsi di patologie correlate;
- Le piccole forme di criminalità connesse alla vita da strada sono spesso correlate a mancanze che possono essere in parte sanate con il lavoro di prossimità, molto meglio di quanto non abbia saputo fare una logica repressiva che agisce sulla malattia conclamata, piuttosto che saper leggere e interpretare i sintomi e quindi bloccarla sul nascere;
- Non sono le telecamere a fungere da dissuasori per comportamenti connessi alle dinamiche della vita di strada, né l'ansia securitaria è stata in grado di aumentare la percezione della sicurezza dei

- cittadini. Il lavoro relazionale costituisce la miglior forma di messa in sicurezza delle aree urbane delle nostre città, attraverso servizi continuativi che sappiano leggere e interagire con il territorio;
- Nella frammentarietà che decenni di politiche emergenziali hanno creato nel panorama sociale e socio-sanitario, gli operatori della Riduzione del danno si sono assunti l'onere di un difficilissimo lavoro di tessitura di reti tra i vari servizi territoriali, che oggi costituisce un patrimonio da tutelare e implementare in quanto sta già consentendo un risparmio enorme di energie e ore lavoro anche per i dipendenti pubblici coinvolti.
 - L'accesso ai servizi a media e alta soglia è, per certi soggetti, un'operazione estremamente complessa e delicata e rischia di avere un alto tasso di fallimenti. Il lavoro di accompagnamento e raccordo svolto dai servizi di bassa soglia è fondamentale in questo passaggio, risulta chiaro come i servizi presi in considerazione abbiano saputo riadattarsi nel tempo, dimostrandosi estremamente più lungimiranti delle politiche che dovrebbero governarli, colonizzando silenziosamente quell'area grigia che giace tra il livello della riduzione del danno e una presa in carico precoce che limiti la cronicizzazione di stili di vita e comportamenti.

BIBLIOGRAFIA

CNCA (2019), *Linee di indirizzo per i Servizi di Riduzione del Danno e Limitazione dei Rischi*.

American Psychiatric Association, 2013 [2013], *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali – DSM-5*, Milano, Raffaello Cortina Editore.

Bourdieu, P., 1983 [1979], *La distinzione. Critica sociale del gusto*, Bologna, il Mulino.

Marcus G., 1995, *Ethnography in/of the World System: the Emergence of Multisited Ethnography*, in «Annual Review of Anthropology», 24: 95-117

Porcellana, V., 2019, *Costruire bellezza. Antropologia di un progetto partecipativo*, Milano, Meltemi.