

Progetto T. e S.I.

Tutoring e Servizi Integrati

Stefania Carrera e Licia Roselli

Milano, maggio 2007

Bando Fondazione Cariplo 2004

Sostenere gli adulti in situazione di fragilità e a rischio di esclusione sociale

AgeSol - **agenzia di solidarietà** per il lavoro - **onlus**
via Pancrazi, 10 20145 Milano
c.f. 97223310158 - Tel. 02.7740.5915 - Fax 02.7740.5914 - Cell. +39 338.8467901
agenzia@agesol.it www.agesol.it

**PERCORSI PERSONALIZZATI D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO
SOCIO-LAVORATIVO DI PERSONE PROVENIENTI DA ESPERIENZE
DETENTIVE**

**di Stefania Carrera
tutor dell'accompagnamento e operatrice AgeSol**

Finalità del Progetto TeSI

Il Progetto TeSi si colloca nell'ambito degli interventi volti all'individuazione di strategie per la lotta all'esclusione sociale. In particolare il progetto TeSI intende sostenere l'idea che il reinserimento di soggetti esclusi dal contesto sociale, perché provenienti da esperienze detentive, debba necessariamente agire a più livelli, affrontando il problema da più prospettive ed in modo sincronico.

In tal senso l'Agenzia di Solidarietà per il Lavoro, AgeSol ONLUS, portatrice di esperienze significative nel campo dell'orientamento e inserimento lavorativo di detenuti (Progetto Orfeo, Euridice, Odisseo), ed ente volto alla sperimentazione di progetti ed azioni innovative, nel 2001 ha progettato in ambito del Progetto Equal TESI, un'azione sperimentale specifica rivolta a detenuti in prossimità di scarcerazione. Trattasi di un intervento per promuovere il processo di riabilitazione e reinserimento della persona reclusa offrendo un supporto a tutto tondo.

Tale sperimentazione ha voluto provare l'efficacia di un tutoring trasversale, ovvero una presa in carico "globale" su 10 utenti, spaziando dalla ricerca di un alloggio alla mediazione familiare, dalla soluzione di problemi immediati all'elaborazione di un progetto di vita, lecito e sostenibile.

Visti i risultati confortanti¹, AgeSol ha voluto approfondire tale sperimentazione, con l'intento di procedere ad un maistreaming territoriale (anche su scala nazionale) con un target maggiore di utenti progettando l'analogo progetto TeSI (Tutoring e Servizi Integrati), affinando i modelli di reinserimento lavorativo e sociale sperimentati in Equal Tesi ed ampliandolo/migliorandolo su vari fronti, a partire dall'esperienza pregressa:

¹ la relazione finale è disponibile sul nostro sito www.agesol.it/i nostri progetti/progetti realizzati

- si è prevista in fase di progettazione la **presa in carico di 20 soggetti che nella realizzazione sono diventati 24² detenuti** nella Casa di Reclusione di Milano-Bollate (Istituto caratterizzato per la sperimentazione di progetti a trattamento avanzato), con fine pena breve, al fine di avviare il percorso di tutoring all'interno dell'Istituto e proseguire dopo la scarcerazione.
- Sono stati inclusi soggetti con **cittadinanza straniera**
- TeSI ha avuto **inizio nel giugno 2005 per concludersi nel marzo 2007**, con una dilatazione anche a livello temporale dei percorsi di accompagnamento, che per gli utenti più problematici e per i loro familiari si è rivelato essere un importante valore aggiunto ed ha permesso anche un più stretto monitoraggio e la verifica della tenuta del progetto personalizzato nel medio periodo.

Nel delineare il ruolo del Tutor dell'accompagnamento sociale, si è partiti dalla considerazione che la persona detenuta è spesso portatrice di gap, intesi come competenze informative, relazionali, sociali mancate o perse, che necessitano di un percorso complesso per essere ricomposte. Queste condizioni di isolamento, di deficit di competenze, possono essere ridotti, come confermato dagli esiti di Equal Tesi, attraverso il supporto di un Tutor che faciliti la ricostruzione o costruzione di legami e le comunicazioni attorno alla persona e nel suo contesto sociale.

L'obiettivo che ci si è posti è lo sviluppo nella persona delle capacità ad orientarsi nella ricerca di soluzioni occupazionali e sociali, attraverso colloqui conoscitivi, di ridefinizione degli obiettivi personali e professionali, di orientamento e consulenza, ed infine con un percorso di accompagnamento da parte del Tutor ai servizi del territorio.

Metodologicamente si è scelto di improntare il tutoring a una forte relazione empatica tra l'utente e l'operatore, in cui la persona resta il protagonista del progetto intrapreso e si confronta con un esperto che collabora con una rete di soggetti presenti sul territorio. Il Tutor infatti si raffronta e collabora con i referenti interni ed esterni al carcere,

² questo ampliamento del target è avvenuto all'indomani del provvedimento di Indulto (31 luglio 2006) allorchè la rete territoriale milanese ha comunemente deciso di farsi carico il più possibile di persone che venivano scarcerate in periodo feriale senza punti di riferimento, pertanto TeSI risultava un progetto qualificato a questo scopo. Questo è avvenuto su richiesta specifica della Direzione di Bollate e vista la disponibilità degli operatori di AgeSoL.

conosciuti o sconosciuti all'utente, che costituiscono la rete di riferimento del progetto individuale della persona, diventando punto di raccordo tra le diverse risorse e un punto di riferimento importante per l'utente, che non sempre sa raggiungere il servizio o relazionarsi con esso in maniera adeguata.

Le aree d'intervento su cui si è deciso di agire sono cinque, qui di seguito descritte senza un ordine di priorità realizzativa ³:

1. **i documenti**: come punto di partenza per costruirsi un'identità sociale, si ritiene necessario che l'utente entri in possesso di documenti validi, quali la Carta d'Identità, la patente, la residenza e l'iscrizione al Centro per l'Impiego.

2. **la casa**: rivolgendosi a persone con fine pena breve, non ci si può esimere dall'affrontare il loro bisogno abitativo, verificando la possibilità di ricongiungersi al nucleo familiare ed un'eventuale ricerca di nuovo alloggio (anche temporaneo in vista di una collocazione definitiva).

3. **il lavoro**: avvalendosi dei servizi territoriali specializzati (Centri per l'Impiego della provincia) e del Progetto Orfeo⁴ che ha agito dentro e fuori il carcere di Bollate, si prevede da parte del Tutor un intervento orientativo del bisogno e un supporto "sociale" all'inserimento lavorativo, che possa rispondere sia alle esigenze economiche della persona ma anche alle sue competenze ed aspirazioni.

4. **gli affetti**: il Tutor su indicazione della persona decide di coinvolgere nel programma le persone che fanno parte della rete affettiva del soggetto, essendo esse stesse una risorsa preziosa per il reinserimento. Laddove si siano instaurati rapporti conflittuali l'operatore può attivare un'azione di mediazione. Nei frequenti casi di famiglie multiproblematiche, l'intervento non potrà prescindere da un sostegno a tutta la rete familiare attraverso l'attivazione di servizi adeguati.

³ Nei fatti ogni progetto individualizzato prevede una propria scala di priorità

⁴ Nel 1999 AgeSoL ha iniziato l'attività d'orientamento ed inserimento al lavoro nelle carceri milanesi con il Progetto Sportelli, finanziato dalla Provincia di Milano; quindi negli anni a seguire ha costituito delle A.T.S. con i Consorzi di cooperative che già realizzavano attività dentro/fuori di formazione e d'inserimento lavorativo di detenuti (Consorzio Nova Spes, Consorzio SIS, Consorzio CS&L), per gestire i progetti d'orientamento ed inserimento lavorativo finanziati su diversi bandi della Provincia di Milano (ed anche dalla Regione Lombardia - progetto Euridice). Dal 2000 fino al 2007 detti progetti si sono denominati ORFEO (ORientamento Formazione e Occupazione detenuti).

5. **la salute:** valutare lo stato di salute è funzionale non solo al fine di individuare una postazione lavorativa, ma in modo più complessivo per promuovere il benessere della persona. Vanno quindi puntualizzate le aree critiche, la documentazione sanitaria, eventuali percentuali di invalidità da richiedere o rivedere; vanno supportate azioni quali l'aggancio a servizi di cura specifici (SerT, Noa, Cps), la nomina del medico di base, l'esenzione al ticket sanitario, la prenotazione ed il monitoraggio di interventi, visite e controlli.

Fase di attivazione

Il Progetto TeSI ha avuto avvio con la presentazione formale alla Direzione della Casa di Reclusione di Milano-Bollate dell'iniziativa. La Direttrice dell'Istituto, già a conoscenza dei risultati del Progetto Equal Tesi, ha rinnovato l'interesse per l'attività prevista ed ha acconsentito alla presentazione della stessa a tutti gli operatori e gli enti presenti nell'Istituto.

Detta presentazione del nuovo progetto è avvenuta su più livelli: inizialmente al Tavolo di Coordinamento⁵, a cui partecipano volontariamente tutti gli operatori presenti nell'Istituto, che vede la partecipazione degli Enti pubblici e di tutte le organizzazioni operanti al suo interno, per consentire una più facile e diretta comunicazione tra le diverse realtà e una maggiore sinergia tra i progetti posti in essere.

Successivamente sono stati contattati personalmente gli operatori referenti delle diverse attività presenti all'interno dell'Istituto, a cui l'operatrice ha dettagliato le finalità, i criteri di accesso e la modalità di presa in carico, ponendo così le basi per una auspicabile ed efficace collaborazione.

Inoltre, sempre con l'autorizzazione della Direzione, sono state affisse delle locandine informative nelle aree di maggiore transito, anche per favorire una conoscenza diretta dei detenuti, dando loro la possibilità di attivarsi anche autonomamente per autosegnalazione, attraverso la cosiddetta "domandina".

⁵ Tavolo di Coordinamento istituito dalla Direzione per informazione/monitoraggio di tutte le attività realizzate dalla comunità interna/esterna, tavolo che si riunisce periodicamente ogni due mesi dall'inaugurazione del carcere nel 2000.

Fase di presa in carico

Il Progetto Tesi ha ricevuto complessivamente un centinaio di richieste di partecipazione (tra autosegnalazioni di detenuti e segnalazioni di operatori afferenti diverse realtà). Dopo un primo screening rispetto ai requisiti del fine pena breve ⁶ l'operatrice ha svolto una sessantina di colloqui di conoscenza, durante i quali ha illustrato il progetto e vagliato le caratteristiche primarie dell'utenza.

A seguito di tali colloqui (durante tutta la durata del progetto) si sono individuate 24 persone cui proporre una 'presa in carico'.

Per avere una fotografia completa del caso e concertare i primi passi da compiere nella costruzione del progetto individuale, sono stati necessari in media 3-4 colloqui, svolti con la guida di una Scheda di raccolta anamnestica (Allegato 3) divisa nelle seguenti aree di indagine:

- Dati personali: quali la residenza, la data di nascita e la validità dei documenti;
- Posizione giuridica: data di inizio e fine pena, eventuali carichi pendenti, natura del reato, recidività, misure alternative usfruite o possibili, operatori penitenziari di riferimento;
- Situazione familiare: composizione/rapporti del nucleo familiare, contatti tramite colloqui e telefonate;
- Situazione abitativa precedente alla carcerazione;
- Situazione sanitaria e tossicomania: stato di salute, invalidità riconosciuta, contatti con servizi socio-sanitari;
- Esperienze formative e professionali interne ed esterne al carcere.

Fase di progettazione individuale

A seguito della ricognizione dei dati e della storia pregressa dell'utente basata sulle informazioni da lui riportate durante la compilazione della scheda raccolta dati, si è proceduto al confronto con i vari referenti del soggetto (in particolare gli educatori penitenziari e gli assistenti sociali di UEPE, ma anche soggetti esterni all'ambito

⁶ la residenza in provincia di Milano e la cittadinanza italiana non hanno più costituito un vincolo come nel precedente progetto, e di fatto sono stati seguiti anche cittadini stranieri

penitenziario a cui l'utente era agganciato in precedenza) in modo da poter ricostruire la vicenda su un doppio binario. Grazie alla collaborazione di questi soggetti si è potuto avere dei riscontri certi circa l'esperienza delinquenziale, i rapporti con la famiglia e il comportamento all'interno dell'Istituto.

Si è poi proceduto alla conoscenza della rete informale della persona, quindi i familiari, gli amici e i conoscenti disponibili a valutare un coinvolgimento nel progetto di reinserimento dell'utente.

Ha avuto quindi inizio la fase di elaborazione del Progetto individuale, che ha richiesto 7-8 colloqui prima della scarcerazione.

I progetti individuali hanno previsto percorsi e attività tra le più diversificate, tanto che l'unica azione svolta per tutti gli utenti è stata la fase conoscitiva del soggetto sopra descritta.

Con progetto individuale non s'intende un progetto elaborato e definito prima della scarcerazione come un copione rigido e obbligato, ma un ordine di priorità rispetto ai bisogni emersi (anche di quelli sommersi o meno evidenti, che vengono esplicitati in un secondo momento) e ai desideri espressi dalla persona che hanno guidato l'azione partecipata di Tutor e utente nella delicata fase di rientro nella società.

Il progetto individuale è stato un punto di riferimento sia per avviare le azioni preparatorie all'uscita dell'utente, sia per mantenere la calma e la lucidità nel momento di felicità, ma anche di ansia e disorientamento che travolge la persona all'atto della scarcerazione.

La fase di progettazione non si conclude mai in modo definitivo, perché il progetto è oggetto di rettifiche, aggiustamenti e stravolgimenti in itinere; e se questo è vero per qualsiasi tipo di utenza "svantaggiata", lo è in particolare per i detenuti la cui presa in carico avviene in condizioni particolari, di privazione ma anche di protezione da alcune urgenze per la soddisfazione dei bisogni primari (quali il tetto e il cibo) e da occasioni di ricaduta nell'uso di sostanze e di recidiva.

Fase di accompagnamento

Il lavoro di rete e la collaborazione coi servizi si snoda attraverso l'attivazione di relazioni su vari livelli, che vanno dal semplice contatto alla realizzazione di azioni comuni e condivise, che su un continuum temporale si possono rappresentare come segue:

1. Contatto preventivo col Servizio, identificazione dell'operatore che seguirà l'utente e richiesta di appuntamento
2. Presentazione del caso e scambio di informazioni (telefonicamente, per relazione o su appuntamento)
3. Monitoraggio in itinere del percorso e interventi di supporto per facilitare l'accesso al Servizio, sostegno alla presa in carico (relazioni iniziali e periodiche sull'andamento del percorso nella sua globalità, esplicitazione dei nodi problematici, mediazione col Servizio, proposte concrete di collaborazione e condivisione del caso)
4. Passaggio definitivo di consegna del caso, restando disponibili a confronto e mediazione qualora emergessero punti di criticità o eventuali altri nodi problematici o bisogni.

Nella fase di accompagnamento sono state messe in atto una molteplicità di azioni (vedi Tabella n. 2), che possono essere ricondotte alle cinque aree d'intervento identificate nelle finalità.

Documenti e Pratiche legali

- A) Accompagnamento per il rilascio carta d'identità, supporto nel rinnovo della patente, pratiche per la residenza anagrafica
- B) Mediazione e contatti con l'avvocato, con UEPE, il Tribunale; supporto per la compilazione di istanze, richiesta gratuito patrocinio, invio consulenza specialistica.

Alloggio Ricerca di soluzione alloggiativa sulla base del bisogno dell'utente:

- A) Emergenza (Centro Aiuto Stazione Centrale o dormitorio)
- B) Prima e seconda Accoglienza (segnalazione, invio e raccordo col Progetto Tetto per Tutti o altra struttura)

C) Accoglienza mirata (Comunità terapeutica per tossicodipendenti/alcolodipendenti o sofferenti psichici, Strutture residenziali per anziani/disabili)

D) Informazioni e supporto alla compilazione della domanda alloggi Aler, bando ordinario o Alloggi Temporanei, richiesta sostegno affitto per edilizia privata.

E) Ricerca di soluzione alloggiativa privata (condivisione appartamenti, ricerca abitazione in affitto)

Lavoro e formazione:

A) Aggancio Ufficio Adulti in Difficoltà o altro Servizio per contributo economico (post-carcere o sussidio) per coprire, almeno parzialmente, le necessità economiche del periodo tra la ricerca e l'avvio al lavoro.

B) Ricerca attiva del lavoro (orientamento, invio Centro per l'Impiego, stesura CV, risposta ad inserzioni, contatti con Agenzie di lavoro temporaneo, contatti propri dell'operatore per opportunità lavorative, contatti propri dell'utente per opportunità lavorative)

C) Segnalazione, passaggio di informazioni, collaborazione con altro progetto o servizio (Orfeo, Celav, Match, Italia Lavoro, Servio Sociale per richiesta Borsa lavoro, SIL)

D) Monitoraggio -mediazione dei conflitti- motivazione al lavoro

E) Proposte formative

Famiglia e genitorialità:

A) contatti con i familiari (presentazione del Progetto, passaggio di informazioni)

B) mediazione familiare e sostegno alla genitorialità

C) aggancio dei familiari ai Servizi Sociali e supporto (richiesta contributi economici, invio consulenza legale, etc)

Salute e Dipendenze:

A) Invio del paziente a seconda della problematica emersa, previa presentazione del caso e richiesta di collaborazione (raccordo) con: SerT, Noa, Cps ed enti convenzionati

B) Contatto con Centro Multiservizi Anziani per presa in carico del caso

C) Informazioni, sostegno alla compilazione e all'inoltro di richiesta certificazione o aggravamento invalidità, contatto ed invio al Nucleo Distrettuale Disabili

D) Iscrizione SSN, scelta del medico, esenzione ticket, assistenza a ricoveri e controlli.

Per l'attivazione e la realizzazione di tali percorsi personalizzati, sono stati avviati contatti e collaborazioni con varie e differenti realtà del Comune di Milano, dell'hinterland e di altre Regioni (Allegato 2).

Di seguito le diverse realtà territoriali coinvolte:

Comuni in Lombardia: Milano, Bollate, Novate M.se, Legnano, Monza, Sesto San Giovanni, San Donato M.se, Melegnano, Vizzolo Predabissi, Assago, Ospiate, Limbiate, Vimodrone, Canegrate, Como, Casasco d'Intelvi.

Comuni in altre Regioni: Imperia, Ivrea (To), Novara, Vercelli, Acqui Terme (Al), Sale (Al), Ercolano (Na), Cropani (Cz).

Riportiamo nella tabelle i dati riguardanti la durata della presa in carico dei 24 utenti seguiti all'uscita e le azioni realizzate suddivise per aree d'intervento ⁷.

⁷ Rispetto a tali aree si è voluto aggiungere un'informazione supplementare, ovvero l'appoggio e la collaborazione con soggetti no-profit e di volontariato, che si sono rivelati preziosi per far fronte a situazioni d'emergenza e disposti a tamponare il tempo d'attesa tra richiesta di presa in carico ed erogazione delle prestazioni da parte del Servizio istituzionale di riferimento (vedere Tabella n. 2)

Tabella n. 1: durata temporale dei percorsi di tutoring sociale

UTENTE	PRIMO COLLOQUIO	FINE ACCOMPAGNAMENTO	MESI PRESA IN CARICO
1) MC	Luglio 2005	Febbraio 2007	19
2) GDG	Luglio 2005	Luglio 2006	12
3) GCR	Settembre 2005	Dicembre 2006	15
4) AR	Ottobre 2005	Gennaio 2006	4
5) AD	Ottobre 2005	Settembre 2006	12
6) CM	Novembre 2005	Febbraio 2006	4
7) MEG	Novembre 2005	Dicembre 2006	13
8) GA	Novembre 2005	Dicembre 2006	13
9) GS	Novembre 2005	Gennaio 2006	3
10)BS	Novembre 2005	Marzo 2007	16
11)GG	Gennaio 2006	Giugno 2006	6
12)GPR	Gennaio 2006	Dicembre 2006	12
13)PR	Febbraio 2006	Ottobre 2006	9
14)IG	Marzo 2006	Luglio 2006	5
15)UA	Maggio 2006	Gennaio 2007	8
16)VR	Maggio 2006	Dicembre 2006	8
17)RS	Luglio 2006	Gennaio 2007	7
18)GMB	Agosto 2006	Marzo 2007	8
19)ADL	Agosto 2006	Febbraio 2007	7
20)AP	Agosto 2006	Febbraio 2007	7
21)MR	Settembre 2006	Marzo 2007	7
22)SP	Settembre 2006	Febbraio 2007	6
23)LM	Ottobre 2006	Marzo 2007	6
24)MP	Novembre 2006	Febbraio 2007	4

Tabella n. 2: Tipologia di azioni eseguite per ogni utente suddivise per macroaree di bisogno

UTENTE	DOCUMENTI ASSIST. LEGALE	ACCOGLIE NZA ALLOGGIO	LAVORO FORMAZIONE	FAMIGLIA GENITORIALITA	SALUTE DIPENDENZE	NO PROFIT VOL.
1) MC	A	D-E	A-B-C-D	A-B	A-C-D	SI
2) GDG	B	D	A-B-D-E	A-B-C	A-D	SI
3) GCR	A-B	C-D	A	A-B-C	B-C-D	SI
4)GMB	B	D	A-B-C-D	A-C	A-B-C-D	SI
5) AD	A-B	B-D	A-B-C	A-B-C	A	SI
6) CM	A	C	Non collocabile	Senza riferimenti	B-C-D	SI
7) MEG	A	B-D	A-B-C	A-B-C	Nessun bisogno	NO
8) GA	A-B	A-B-E	A-B-C-D-E	A-B	A-D	SI
9) GS	A	B	C-E	Non autorizza	A	SI
10)BS	A-B	D	A-B-C-E	B	D	SI
11)GG	B	A-B	A-B-C	A-B	Nessun bisogno	SI
12)GPR	B	A-C-E	A-B-C-D	A	A	SI
13)PR	A-B	D	A-B-C	A-B	A	SI
14)IG	A	A-C	A	Senza riferimenti	B-C-D	SI
15)UA	A	B-D	A-B-C-D-E	A-B-C	A-D	SI
16)VR	B	D	A	A-B-C	C-D	SI
17)RS	A	B-D	A-C-D	A	A	SI
18) AR	No intervento	A	Non collocabile	A-B-C	A	SI
19)ADL	A-B	B	A-B-C-E	A-B	D	SI
20)AP	A-B	D	A-B-C-E	A-C	D	SI
21)MR	A-B	D	A-B-C	C	D	SI
22)SP	A	B-C	Non collocabile	A-B	A-D	SI
23)LM	Regolare	D	C	A-C	A-C-D	SI
24)MP	A-B	A-B-C	A	Non collocabile	A-C-D	SI

La tabella riassuntiva, per sua natura sintetica, non può restituire in modo adeguato la molteplicità delle azioni intraprese per ogni utente, ma può rendere l'idea della complessità del lavoro di rete messo in atto nell'ambito del Progetto.

Si fa presente inoltre che i percorsi attivati sono in totale 27, di cui 3 non sono stati rappresentati né descritti poiché l'accompagnamento non ha potuto aver seguito nella fase extramuraria. Le azioni intramurarie comuni a tutti i percorsi (colloqui informativi, conoscitivi, di approfondimento; confronto con gli operatori penitenziari; definizione e negoziazione del percorso) sono state portate a termine anche per questi 3 utenti, ma con loro non è stato possibile realizzare il resto del percorso per cause *esterne* non imputabili all'utente né al Tutor (trasferimento del detenuto; patologia psichiatrica non compatibile col progetto stesso; nuova condanna sopraggiunta).

Su un totale di 24 utenti, 19 sono risultati avviabili al lavoro (nei restanti 5 casi si trattava di persone con patologie invalidanti e quindi non compatibili con attività lavorativa): la totalità di essi ha avuto un'opportunità concreta di inserimento in azienda e/o cooperativa e tutti sono stati avviati al lavoro.

Inoltre 18 utenti su 24 non avevano alloggio né persone cui appoggiarsi, ma per tutti è stata trovata una collocazione abitativa, seppur temporanea. Sarà con l'assegnazione degli alloggi Aler (previsti per la primavera) o col frutto del loro impegno che, noi speriamo, possano trovare una soluzione definitiva.

Tutti gli utenti hanno regolarizzato la posizione anagrafica e sono in possesso di documenti validi. Coloro i quali avevano problemi di salute o di dipendenza, sono stati agganciati ad idoneo servizio di cura. In 8 casi sono state attivate pratiche per il riconoscimento dell'invalidità civile.

Nessun utente, una volta concordato il percorso individualizzato, ha abbandonato il Progetto, ed al termine del percorso, a passaggio di consegne ultimato con il Servizio istituzionale referente, non si sono comunque interrotti del tutto i contatti tra Tutor ed utente, tra i quali si è instaurato in itinere un rapporto di fiducia.

Se poi si sposta l'attenzione dai risultati concreti (quali appunto lavoro e alloggio) e ci si spinge verso una dimensione che riguarda conoscenze, competenze ed abilità acquisite, va detto che con ciascun soggetto è stato affrontato il tema dell'orientamento e della mappatura delle risorse - anche informali, cercando assieme nuove sinergie ed opportunità di collaborazione - contribuendo a renderlo autonomo nell'identificazione della risorsa più adeguata, in grado di distinguerne i criteri di accesso e le potenzialità, ed a trovare in ogni caso una modalità di relazione congrua al servizio e/o all'operatore referente.

Soffermandoci ora sulla reiterazione dei reati come indicatore dell'esito finale dei percorsi di tutoring, dei 24 utenti seguiti da Tesi, solo una minima percentuale (il 12,5%) ha conosciuto la recidiva: 3 utenti sono tornati in carcere per aver commesso un nuovo reato -seppur per condanne molto brevi- mentre per altri 2 sono passate in giudicato condanne definitive riguardanti reati pregressi.

Con un campione così ristretto non è possibile formulare una valutazione statistica significativa, ne è possibile un raffronto con i dati nazionali che abbia carattere di scientificità. Ci sembra ragionevole però osservare che il tasso di recidiva dei detenuti italiani è del 70% (ed il periodo più a rischio per la commissione di nuovi reati è proprio quello immediatamente successivo alla scarcerazione), mentre per coloro che scontano la pena in Affidamento in prova ai Servizi Sociali è del 20%. La differenza di trend appare netta -7/10 contro 2/10- e provando a darne una spiegazione, la riflessione che viene da fare è che le fasce deboli, e gli ex detenuti nello specifico, se adeguatamente accompagnate da un servizio qualificato possano colmare parte di quel gap di competenze di cui all'inizio si è parlato, spesso identificate come causa di comportamenti devianti.

Per ultima, ma non di importanza, vi è la considerazione che l'accompagnamento verso un percorso di affrancamento strutturato e sostenibile possa sfociare in una ri-definizione della scala di priorità e valori della persona, e nella realizzazione (quindi non solo nella progettazione) di un progetto di vita alternativo, basato sulla legalità e sul rispetto delle norme che regolano la convivenza civile, con tenuta anche nel lungo periodo.

Spunti di riflessione sui risultati del progetto e sul contesto

di Licia Roselli- Direttrice AgeSoL

Sul progetto TeSI

In apertura ci preme sottolineare l'idea madre in base alla quale si è snodato il percorso d'inserimento sociale posto in essere, che ci sembra abbia conferito carattere innovativo al progetto: ovvero si è scelto di tentare di ribaltare le logiche finora prevalenti riguardo l'inserimento socio lavorativo di soggetti marginali, cercando di evitare di produrre ove era possibile situazioni protette, e, al tempo stesso, provvisorie e in una parola "assistenzialistiche". Alla relazione "assistente-assistito" va sostituito un percorso di inclusione sociale basato sul protagonismo, sulla condivisione e sull'acquisizione di strumenti e di abilità: l'emarginazione può essere vinta solo dalla partecipazione. Occorre offrire un supporto al detenuto lungo l'intero percorso di persone motivate e professionalmente preparate. In altre parole, non basta motivare, orientare, formare: bisogna "accompagnare".

Riteniamo infatti che il nuovo nome di una "assistenza" che voglia essere diversa dall'assistenzialismo sia ***l'accompagnamento***: farsi compagni di viaggio appunto.

L'azione progettuale di TeSI ha agito, per così dire, sul fronte del problema e dei bisogni. Anche in questo caso lo stimolo che ha dato spunto al progetto è stato la necessità di comprendere meglio i meccanismi che facilitano l'inserimento sociale di persone che escono dal carcere, in particolare anche di "inventare" strumenti metodologici e operativi idonei ad affrontare i cambiamenti che hanno caratterizzato la popolazione detenuta negli ultimi anni. Nei progetti realizzati e dal confronto con le altre agenzie e servizi che operano in ambito penitenziario emerge che l'inserimento lavorativo non è, per molti, il solo elemento che può rendere effettivo un percorso di inserimento sociale.

I detenuti che si rivolgono ai servizi (pubblici e/o privati) sono sempre più e sempre più spesso persone che si trovavano già prima della detenzione in situazioni di povertà economica, sociale o culturale. Per queste ragioni avviare solo un percorso d'inserimento lavorativo non è sufficiente perchè si scontra, in questi casi, con la frammentazione e la segmentazione dei servizi di welfare e rischia di fallire se non si riesce ad affrontare in maniera parallela e coordinata altre necessità che servono ad affrontare la vita di tutti i giorni.

L'obiettivo è stato di offrire a un campione significativo di persone detenute (quasi 30) presso l'istituto di Bollate e prossime all'uscita, percorsi personalizzati di accompagnamento che fossero capaci di leggere e affrontare i diversi problemi e le differenti difficoltà che la

persona prefigurava o avrebbe comunque dovuto affrontare all'uscita dall'istituto per impostare una vita normale in situazione di legalità.

Lo scenario dell'intervento è stato il tentativo di favorire un apprendimento e una riflessione organizzativa che, basandosi sull'esperienza condotta, fosse in grado di costruire competenze riconoscibili e trasferibili.

Con ciascuna persona coinvolta è stato definito un progetto personalizzato di accompagnamento con l'obiettivo di gestire in maniera organica tutte le diverse domande di sostegno espresse o rilevate.

La realizzazione dell'attività progettuale ha permesso di evidenziare la complessità delle reti formali e informali che è stato necessario e utile coinvolgere nei percorsi di orientamento e accompagnamento⁸.

L'intervento, per avere carattere più pregnante di futura trasferibilità, è stato condotto con persone che, oltre allo specifico problema legato alla detenzione, presentavano una particolare situazione di debolezza economica, socio-familiare e culturale.

Gli utenti selezionati avevano oltre alla difficoltà economica e culturale (e in alcuni casi sofferenza psichica e/o pregressi di dipendenza da sostanze) una scarsa o nulla dotazione di *capitale sociale*.

La frammentazione e la povertà delle relazioni delle persone accompagnate ha comportato un notevole lavoro di lettura e ricostruzione delle relazioni già disponibili, d'individuazione dei soggetti e delle organizzazioni che era possibile coinvolgere e di tessitura di una nuova struttura della rete di relazione accessibile, che permettesse di impostare un progetto personalizzato e sostenibile di emancipazione dal bisogno.

Ciò ha comportato la necessità di comporre anche interventi di *empowerment* sociale che coinvolgessero i familiari, i servizi pubblici, del privato sociale e del volontariato.

L'attivazione di reti ego-centrate che coinvolgessero tutti gli attori rilevanti (presenti e potenziali) per costruire effettivi percorsi di *empowerment* ha dunque rappresentato un fattore di successo per la realizzazione degli obiettivi personali proposti in ciascun progetto d'accompagnamento.

Un lavoro di rete così complesso e articolato ha rappresentato un impegno notevole, in particolare per l'operatrice che ha condotto l'attività progettuale.

Realizzando il progetto TeSI si è dunque costruito anche il campo d'azione, oltre agli strumenti e la metodologia d'intervento, nonché per certi aspetti anche la figura e il ruolo del Tutor Sociale, come lo avevamo inteso nella fase di progettazione.

La capacità di essere nodo di congiunzione tra le reti istituzionali e le reti formali e informali attivate relativamente a ciascun percorso ha costituito l'elemento di innovazione e di successo del progetto realizzato.

⁸ Vedi anche "Progetto Equal TESI: le attività con persone detenute" di Andrea Molteni

L'attenzione al coinvolgimento dei diversi attori e servizi che potevano farsi carico dei singoli aspetti problematici individuati (documenti, casa, lavoro, affetti, salute) ha infatti permesso di realizzare un capillare intervento d'accompagnamento ai servizi. L'azione nel suo complesso ha rappresentato un incremento del capitale sociale disponibile e riconoscibile per la persona accompagnata, che ha infine potuto disporre di una *propria* rete accessibile, in grado di fornire informazioni e risorse nei momenti di difficoltà.

La riflessione sul progetto ha affrontato in particolare il ruolo del tutor/servizio di orientamento come operatore di rete.

L'obiettivo raggiunto è stato quello di poter valutare nei fatti l'incremento della quota di capitale sociale disponibile per le persone che hanno usufruito del percorso d'orientamento e accompagnamento sociale e l'eventuale incremento prodotto dal percorso stesso per poterne valutare, in tal senso, l'efficacia.

Appare evidente come le reti istituzionali (quelle costituite, ad esempio, presso l'istituto penitenziario) possano essere utili strumenti di governo dei processi d'inserimento sociale quando siano stabili, capaci di aggregare tutti gli attori coinvolti e sappiano proporre strumenti di partecipazione e condivisione delle strategie e delle modalità operative.

Il successo dei percorsi mirati d'inserimento dipende però anche dalla capacità di attivare, per ciascun percorso, reti 'mobili' e temporanee, nonché centrate rispetto al soggetto in carico.

La rete stabile e istituzionale non appare dunque sufficiente per *ciascuna* persona ma deve essere capace di estendersi e coinvolgere, di volta in volta, le agenzie e le organizzazioni che operano nell'ambito dell'esecuzione penale, i servizi pubblici e del privato sociale che possono farsi carico delle difficoltà vissute dalla persona e dalla sua famiglia, le reti informali – familiari e amicali – che possono contribuire a un esito positivo del percorso individualizzato.

L'operatore del servizio d'orientamento e accompagnamento costituisce un nodo fondamentale della rete e svolge il ruolo di attivatore di risorse.

Deve perciò possedere competenze rispetto alla lettura delle reti ed ai meccanismi che le governano (anche informali) e che permettono di aggregarle. Deve infine essere capace, ed è l'aspetto più difficile, di accompagnare la persona che si rivolge al servizio ad appropriarsi di tale rete.

Se in una prima fase l'operatore è l'unico nodo che collega le diverse sottoreti e quindi la sua assenza interrompe il collegamento egli deve essere gradualmente capace di restituire la proprietà dei contatti al soggetto del percorso che, al termine dello stesso, deve poter accedere in maniera autonoma alle diverse risorse/opportunità che la rete gli offre.

Il *sedimento* di questo percorso costituisce l'aumento, o la costruzione, di capitale sociale disponibile per la persona accompagnata.

Una complessità d'intervento come quella testata con il Progetto TeSI si scontra ovviamente con diverse difficoltà, in particolare la scarsità delle opportunità disponibili rispetto all'utenza (quelle lavorative e abitative in primis) e la progressiva riduzione delle risorse di presa in carico da parte dei servizi pubblici e del privato sociale. La frammentazione e l'incertezza prodotte dalle logiche di finanziamento *a progetto* e l'incapacità di conciliare efficienza e continuità nell'erogazione dei servizi che le hanno spesso accompagnate possono costituire ulteriori elementi di fallimento o forte turbativa degli interventi proposti e realizzati.

Riflessioni generali e di contesto

“Accesso ai diritti, beni e servizi per tutti”

Misure particolari e ove possibile strutturali dovrebbero essere stabilite per assicurare che le persone più svantaggiate ed a rischio di esclusione sociale, in particolar modo i detenuti ed ex detenuti, possano accedere agevolmente ai servizi di cui possono godere. Questo significa dare informazione alle persone sui propri diritti e offrire percorsi di accompagnamento sociale individualizzato, ove possibile in maniera continuativa e strutturata.

Il sistema di protezione sociale dovrebbe assicurare, in un contesto di welfare mix di servizi pubblici e di servizi forniti da altri soggetti attivi sul territorio, che ciascuno possa avere un facile, effettivo ed eguale accesso all'intera gamma di possibilità in relazione all'alloggio, salute, reddito, cultura, orientamento, istruzione, formazione e occupazione.

La finalità dovrebbe essere che ciascun cittadino sia sostenuto attraverso la più ampia scelta possibile di servizi, che rispettino un *minimo di standard* di qualità.

Questo non significa che tutti *i servizi sociali* debbano essere forniti da agenzie pubbliche, ma rimane responsabilità delle autorità pubbliche garantire che questi siano adeguatamente finanziati con continuità e che rispondano a standard di qualità.

Un'alta qualità dei servizi sociali non può essere raggiunta, sia per i servizi pubblici sia per gli altri servizi, senza uno staff di operatori ben formato, adeguatamente retribuito e motivato. E', quindi, necessario riconoscere il ruolo determinante giocato dagli operatori che svolgono tali funzioni.

“Mobilitare tutte le istituzioni e le risorse per una collaborazione efficace di lotta all’esclusione sociale”

Gli enti del terzo settore, del privato sociale e del volontariato che rappresentano e lavorano con i gruppi vulnerabili e svantaggiati, hanno un ruolo chiave da giocare nel lavoro con le pubbliche istituzioni per lottare contro la povertà e l’esclusione sociale. Esse, perciò, devono essere pienamente coinvolte nella preparazione, sviluppo, realizzazione, monitoraggio, valutazione e adattamento dei Piani di Azione territoriali per l’inclusione sociale.

Per rispondere in modo adeguato a tutti gli aspetti della povertà e dell’esclusione sociale, c’è bisogno di coordinare gli apporti di tutti i differenti soggetti coinvolti. Questo richiede dialogo e cooperazione tra le autorità pubbliche a tutti i livelli, i servizi del privato sociale, le agenzie di controllo, i servizi di affidamento sociale, le agenzie educative, gli enti di formazione professionale, imprenditori e tutti i soggetti utili allo scopo.

Le istituzioni a livello regionale e/o locale hanno un ruolo cruciale da giocare nella promozione dell’inclusione sociale, lavorando in stretta cooperazione con gli enti del terzo settore, i servizi del privato sociale e altri soggetti significativi quali il volontariato. Anche il coinvolgimento e la partecipazione della popolazione locale è un fattore altrettanto importante per l’efficacia dell’azione che promuova l’inclusione sociale.

Queste forme di collaborazione sono necessarie per realizzare un effettivo approccio integrato che affronti tutti i vari aspetti dell’esclusione come dimostrato dai risultati raggiunti dai numerosi progetti realizzati ed in essere nei confronti delle persone che provengono dal circuito penale nel territorio milanese, nello spirito degli obiettivi di lotta contro la povertà e l’esclusione sociale indicati già nel 2000 dalla Comunità Europea.

**OBIETTIVI DI LOTTA
CONTRO LA POVERTA' E L'ESCLUSIONE SOCIALE**

Approvati dal Consiglio dei Ministri dell'Occupazione e Affari Sociali dell'Unione Europea
nel Novembre 2000 e adottati dal Consiglio Europeo del Dicembre 2000

1. Promuovere la partecipazione all'occupazione e l'accesso di tutti alle risorse, ai diritti, ai beni e ai servizi

1.1. Promuovere la partecipazione all'occupazione

Nel contesto della strategia europea per l'occupazione e in particolare dell'attuazione delle linee direttrici

a) Favorire l'accesso a un'occupazione stabile e di qualità per tutte le donne e tutti gli uomini in grado di lavorare, segnatamente:

- realizzando, per le persone appartenenti alle fasce di popolazione più vulnerabili, percorsi guidati verso l'occupazione e mobilitando a tale scopo le politiche di formazione;
- definendo politiche che promuovano l'armonizzazione delle esigenze della vita professionale e della vita familiare, compresa la custodia dei figli e delle persone a carico;
- utilizzando le opportunità di inserimento e di occupazione dell'economia sociale.

b) Prevenire le rotture professionali sviluppando la capacità di inserimento professionale, grazie alla gestione delle risorse umane, l'organizzazione del lavoro e la formazione lungo tutto l'arco della vita.

1.2. Promuovere l'accesso di tutti alle risorse, ai diritti, ai beni e ai servizi

a) Organizzare i sistemi di protezione sociale in maniera che segnatamente

- questi contribuiscano a garantire ad ogni persona le risorse necessarie per vivere conformemente alla dignità umana;
- aiutino a superare gli ostacoli connessi alla ricerca di un posto di lavoro, garantendo che l'accesso all'occupazione si traduca in un reddito più elevato e favorendo la capacità di inserimento professionale.

b) Attuare politiche il cui obiettivo sia l'accesso di ciascuno a un alloggio decente e salubre, nonché ai servizi essenziali necessari, considerato il contesto locale, a un'esistenza normale in tale alloggio (elettricità, acqua, riscaldamento ...).

c) Attuare politiche il cui scopo sia l'accesso di ciascuno alle cure necessarie al proprio stato di salute, anche in caso di dipendenza.

d) Portare all'attenzione delle persone interessate prestazioni, servizi e azioni guidate che consentano un accesso effettivo all'istruzione, alla giustizia e agli altri servizi pubblici e privati, quali la cultura, lo sport, il tempo libero.

2. Prevenire i rischi di esclusione

a) Sfruttare pienamente il potenziale della società del sapere e delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, facendo in modo che nessuno ne sia escluso, prestando fra l'altro un'attenzione particolare alle esigenze dei disabili.

b) Attuare politiche intese ad evitare le rotture in presenza di condizioni esistenziali che possano portare a situazioni di esclusione, segnatamente per quanto concerne i casi di indebitamento eccessivo, l'esclusione scolastica o la perdita dell'alloggio.

c) Attuare azioni intese a salvaguardare la solidarietà familiare in tutte le sue forme.

3. Intervenire a favore delle persone più vulnerabili

a) Favorire l'integrazione sociale delle donne e degli uomini i quali, segnatamente a causa del loro handicap o della loro appartenenza a un gruppo sociale con particolari difficoltà di inserimento, rischiano di dover affrontare situazioni di povertà persistente.

b) Eliminare situazioni di esclusione sociale che colpiscono i minori ed offrire loro tutte le possibilità di un buon inserimento sociale.

c) Sviluppare azioni globali a favore delle regioni confrontate al problema dell'esclusione.

Tali obiettivi potranno essere attuati mediante la loro integrazione in tutti gli altri obiettivi e/o mediante politiche ed azioni specifiche.

4. Mobilitare l'insieme degli attori

a) Promuovere, secondo le prassi nazionali, la partecipazione attiva delle persone in situazione di esclusione, con particolare riguardo alla loro condizione, alle politiche e alle azioni avviate nei loro paesi.

b) Garantire l'integrazione della lotta contro le esclusioni nell'insieme delle politiche, segnatamente:

- mobilitando congiuntamente le autorità a livello nazionale, regionale e locale, nel rispetto delle proprie competenze;
- definendo opportune procedure e strutture di coordinamento;
- adeguando i servizi amministrativi e sociali alle esigenze delle persone in situazione di esclusione e sensibilizzando a tali esigenze gli operatori locali.

c) Promuovere il dialogo e il partenariato fra tutti gli attori pubblici e privati interessati, in particolare:

- coinvolgendo le parti sociali, le organizzazioni non governative e le organizzazioni di servizio sociale, nel rispetto delle relative competenze in materia di lotta contro le esclusioni;
- incoraggiando la responsabilità e l'azione di tutti i cittadini nella lotta contro la povertà e l'esclusione sociale;
- favorendo la responsabilità sociale delle imprese.

Allegato n. 2)

Enti e realtà del no-profit (volontariato ed associazionismo) che hanno dato il loro contributo ai percorsi di tutoring:

Sesta Opera di San Fedele

City Angel's

Il Bivacco

Associazione Naga

Associazione Arcobaleno

Casa della Carità di Milano

Associazione Bambinisenzasbarre

Associazione Casa di Gastone

Cast

Siloe

Sam

Casa degli Amici

Cena dell'Amicizia

Arca

Centro San Marco

Associazione San Benedetto

Progetto Diogene

Comunità Kades

Volontari Chiesa Evangelica Skipper Brother's

Narcotici Anonimi

Alcolisti Anonimi

Progetto Contatto

L'Alveare

PC Det

Delta 2000

Cooperativa Sociale Ecolab

Progetto "Io non ho paura"

Il Girasole

Associazione Lila

Associazione Volontari Ospedalieri

Opera Fratelli di San Francesco

Opera Cardinal Ferrari

Parrocchia San Michele e Santa Rita

Croce Rossa Italiana

Gruppo Fenicia 1 Studio e Formazione

Associazione Apolidia Casa della Carità

presso Parrocchia di Legnano



PROGETTO TeSI SCHEDA COLLOQUIO

Nome e cognome

Reparto

Segnalazione

Data e luogo di nascita

Cittadinanza

Permesso di soggiorno

Tipo

Scadenza

Residenza

Domicilio

Carta di identità

Passaporto

Patente

Bisogni individuati

Note dell'operatore

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 L.675/96 che i dati personali saranno raccolti e trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente documentazione viene resa.

Firma

data

POSIZIONE GIURIDICA

Inizio pena

Fine pena

Posizione giuridica

Tipologia di reato

Carichi pendenti

Recidiva

Camera di consiglio

Magistrato

Educatore

Assistente Sociale

In possesso di sintesi

Permessi Premio

Procedimenti disciplinari

Bisogni individuati

Note dell'operatore

IPOSTESI PROGETTUALE

Bisogni individuati nel breve periodo
Bisogni individuati al momento della scarcerazione
Bisogni nel lungo periodo

