



**SPAZIO APERTO SERVIZI**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org)  
[www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)

## — REPORT NARRATIVO PROGETTO #spazioaperto al servizio della Comunità

I Trimestre: ottobre-dicembre 2022



Durante il primo trimestre di avvio del progetto *#spazioaperto al servizio della Comunità*, dal 7 ottobre al 31 dicembre 2022, si sono recate complessivamente, nei quattro hub territoriali, **446 persone per un totale di circa 1.968 prestazioni**.

Il numero delle prestazioni, nettamente superiore a quello delle persone supportate, è giustificato dal fatto che diversi utenti hanno effettuato più di un accesso allo sportello.

Le motivazioni che portano le persone a ritornare più di una volta sono generalmente legate alla complessità delle situazioni: accade spesso che in fase di primo colloquio, oltre a trattare la questione che ha spinto la persona a recarsi allo sportello, emergano altri bisogni a cui è necessario dedicare un ulteriore momento di approfondimento. Anche la complessità di alcune pratiche, talvolta, rende necessari ulteriori appuntamenti dopo il primo accesso.

La funzione di accompagnamento svolta dagli operatori degli sportelli è stata modulata, in termini di intensità, a seconda della tipologia di richieste portate e della fragilità degli utenti incontrati. In alcuni casi le persone hanno trovato presso gli hub una risposta che ha soddisfatto in toto il bisogno portato, in altri vi è stato un orientamento su altri servizi istituzionali e non, presenti sul territorio. Nei casi di maggiore fragilità, l'operatore dello sportello ha agito un ruolo di vero e proprio connettore tra l'utente e i servizi che potevano fornire una risposta a bisogni specifici.

In questo primo periodo, si è registrato che **la richiesta di supporto amministrativo o di disbrigo pratiche online avviene maggiormente da parte di stranieri comunitari o non comunitari**, spesso legata alla mancanza/ottenimento di documenti e da parte di anziani in situazione di fragilità, in assenza di una rete familiare o amicale.

Le **richieste legate a situazioni socioassistenziali** si configurano come **trasversali**, possono essere portate da stranieri, italiani, famiglie o anziani; si tratta di situazioni maggiormente complesse per le quali molto spesso è necessario costruire un raccordo con i Servizi sociali e altri servizi ed enti territoriali, trattandosi di bisogni che necessitano di una risposta integrata.

Le persone che si sono rivolte agli hub sono **prevalentemente donne, fascia d'età 30-60 anni, con un'alta percentuale, tra uomini e donne, di disoccupati o inoccupati, con figli minori** all'interno del nucleo. Gli anziani che hanno chiesto supporto sono prevalentemente soli.

Possiamo individuare **tre macroaree** per classificare le richieste portate presso gli hub: sostegno al reddito in varie forme, ricerca di lavoro, attivazione di servizi di assistenza a persone fragili.

Nello specifico le prestazioni richieste hanno riguardato principalmente:

- Supporto compilazione/caricamento domande sostegno al reddito: misure comunali, contributi regionali per i canoni d'affitto, reddito di cittadinanza, richiesta dote scuola, richiesta di misure B1 e B2, bonus badanti.
- Orientamento su assegno unico-invalidità
- Informazione e orientamento a servizi territoriali: modalità di accesso ai servizi sociali, informazioni sull'offerta dei servizi sul territorio



- Informazioni su misure "dopo di noi" (disabilità)
- Supporto pratiche online – utilizzo SPID
- Ricerca lavoro
- Accesso alla casa: richiesta di alloggi a canone calmierato, supporto nell'inoltro di domanda di assegnazione di alloggio pubblico, consultazione delle graduatorie degli alloggi assegnati dal Comune o da Aler.
- Assistenza domiciliare: richiesta di operatori per assistenza domiciliare ad adulti ed anziani in situazione di fragilità.

Le persone accedono contattando direttamente il singolo spazio oppure tramite il numero unico attivato, che indirizza a seconda delle necessità e localizzazione. Alcune segnalazioni e invii agli sportelli sono stati effettuati dalle assistenti sociali territoriali che, oltre a dare indicazioni alle persone che hanno in carico di recarsi presso l'hub di riferimento per trovare risposta ad un bisogno specifico, nella maggior parte dei casi, hanno cercato un confronto e uno scambio preliminare con l'operatore dell'hub per costruire insieme una risposta da dare all'utente.

Nel periodo di riferimento gli spazi di Mancinelli e Rudinì hanno ricevuto più richieste su misure di sostegno al reddito e progetti "Dopo di noi", mentre Appennini e Antegnati su accesso alla casa e ricerca lavoro.