

L'EVOLUZIONE DEL PERCORSO VERSO IL “CENTRO SERVIZI/STAZIONE DI POSTA”_Livorno

Il Centro Servizi/Stazione di Posta “L'accoglienza” del Comune di Livorno rappresenta l'esito di un percorso di sviluppo delle attività rivolte alle persone senza dimora, costruito attraverso una progressiva evoluzione del modello di intervento.

Ogni fase ha consentito di leggere in modo più approfondito i bisogni delle persone accolte e di ridefinire conseguentemente gli strumenti di risposta, passando da interventi prevalentemente emergenziali a un sistema sempre più orientato alla presa in carico integrata e ai percorsi di inclusione.

1. La fase emergenziale: l'ampliamento dell'accoglienza

Nei primi mesi del 2020, durante l'emergenza Covid-19, il dormitorio notturno S.E.F.A. estese sperimentalmente l'accoglienza anche alle ore diurne, con l'obiettivo di garantire una gestione più sicura delle persone ospitate.

L'esperienza evidenziò un elemento destinato a rimanere centrale anche oltre la pandemia: la necessità di disporre di uno spazio a bassa soglia capace di intercettare i bisogni delle persone durante l'intero arco della giornata e non esclusivamente nelle ore notturne.

2. Il consolidamento del Centro Diurno

Conclusa la fase pandemica, la sperimentazione è stata consolidata nell'ambito della programmazione territoriale, divenendo un presidio stabile della rete dei servizi per le persone senza dimora. A partire da settembre 2020, il **Centro Diurno** prese allora forma come parte integrante delle attività di accoglienza del S.E.F.A. come presidio di prossimità, capace di integrare la risposta ai bisogni essenziali con funzioni di ascolto, orientamento, accompagnamento sociale e costruzione della relazione di aiuto. In questa prospettiva, il Centro assunse fin da subito non solo una funzione assistenziale, ma anche una funzione di aggancio e di accesso al sistema dei servizi, favorendo l'emersione dei bisogni, la continuità della presa in carico e l'attivazione di percorsi personalizzati di inclusione.

3. Il progetto Reticulate: la sperimentazione del modello One Stop Shop

Con il progetto europeo **Reticulate**, finanziato nell'ambito del PROGRAMME FOR EMPLOYMENT AND SOCIAL INNOVATION (EASI), e avviato nel febbraio 2023 il percorso realizzò un ulteriore salto di qualità, spostando l'attenzione dall'evoluzione del singolo servizio all'innovazione del modello di presa in carico.

Nell'ambito di tale progetto venne infatti sperimentato a Livorno il modello del **One Stop Shop (OSS)**, concepito come un **punto unico di accesso** ai servizi, capace di integrare in un'unica sede competenze professionali e risposte normalmente distribuite tra soggetti diversi. L'obiettivo fu semplificare l'accesso ai servizi e superare la frammentazione degli interventi, offrendo alle persone in condizione di grave vulnerabilità una presa in carico multidimensionale e integrata.

In questa prospettiva il Centro Diurno si trasformò definitivamente da luogo di erogazione di servizi a **hub territoriale di inclusione**, nel quale l'accesso ai beni essenziali è il punto di ingresso per un sistema più ampio di interventi: accompagnamento sociale, orientamento ai servizi, mediazione culturale, supporto legale, consulenza psicologica, assistenza sanitaria di primo livello, laboratori e percorsi di inclusione lavorativa.

Reticulate ha costituito il ponte tra il Centro Diurno e l'attuale Centro Servizi, dimostrando come l'investimento progressivo in modelli organizzativi sempre più integrati possa produrre interventi più efficaci, accessibili e appropriati rispetto alla complessità della grave emarginazione adulta.

4. Il Centro Servizi/Stazione di Posta: dai servizi all'esigibilità dei diritti

Nell'ottobre del 2024 l'attivazione del **Centro Servizi/Stazione di Posta**, prevista dalla Missione 5 del PNRR, ha rappresentato il naturale sviluppo dell'esperienza maturata con il progetto **Reticulate**, ma ha anche introdotto un ulteriore paradigma nelle finalità dell'intervento.

Se il modello del **One Stop Shop** aveva consentito di integrare in un unico luogo servizi e professionalità diverse, la Stazione di Posta assume la funzione di **Centro Servizi territoriale** orientato a rendere concretamente esigibili i diritti delle persone senza dimora, in coerenza con i **Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS)** definiti a livello nazionale.

In questa prospettiva, il punto di partenza non è più il servizio, ma il **diritto della persona ad accedere al sistema di welfare**. Tra questi assume un ruolo centrale il **diritto alla residenza anagrafica**, riconosciuto come elemento essenziale per l'effettivo esercizio della cittadinanza. La possibilità di ottenere la residenza non rappresenta infatti un adempimento amministrativo, ma la condizione che consente l'accesso ai servizi sanitari, alle misure di sostegno al reddito, alle politiche attive del lavoro, alle prestazioni sociali e, più in generale, all'insieme dei diritti riconosciuti dall'ordinamento.

Il **Centro Servizi/Stazione di Posta** organizza quindi la propria azione a partire da questo principio: accompagnare la persona nel recupero dell'accesso ai diritti e costruire, attorno a tale obiettivo, un percorso unitario di presa in carico. La risposta ai bisogni primari, l'orientamento, il supporto amministrativo, la mediazione con i servizi, l'accompagnamento sociosanitario, i percorsi di inclusione abitativa e lavorativa e il rafforzamento delle autonomie non costituiscono interventi autonomi, ma strumenti tra loro integrati per favorire l'uscita dalla condizione di grave emarginazione.