

Tratto da:

Celeste Franco Giannotti

Dipendenze: la qualità della cura nei servizi

Ed. Franco Angeli, 2004, pp. 232-233

### [16]. La Carta di Bologna degli operatori di strada

Nei giorni 15 e 16 marzo 1999 si è tenuto a Bologna, organizzato dal Servizio Politiche per l'Accoglienza ed Integrazione Sociale della regione Emilia-Romagna, un incontro nazionale degli operatori delle Unità di Strada con circa 700 partecipanti.

Le due giornate seminari si sono articolate in lavori di gruppo che hanno affrontato diverse tematiche: "Nuove professionalità nel lavoro di strada", "Nuovi bisogni: il lavoro di strada per affrontare un fenomeno in cambiamento", "Esperienze di partnership pubblico-privato-volontariato nel lavoro di strada" e "Valutazione dell'efficacia nel lavoro di strada".

Al termine dei lavori l'assemblea plenaria ha approvato la "Carta di Bologna", documento di indirizzo e di proposte che ha lo scopo di far conoscere e relazionare il lavoro di strada con gli altri Servizi territoriali.

#### Carta di Bologna degli operatori delle Unità di Strada

Gli operatori delle Unità di Strada, riuniti nell'incontro nazionale tenutosi a Bologna il 15 e 16 marzo 1999, hanno convenuto sulla necessità di definire alcuni presupposti comuni alle diverse tipologie del lavoro di strada, di assumerli come principi di base e di raccogliarli nella "Carta di Bologna" quale proposta a tutti gli interlocutori di chi opera sulla strada (cittadini, istituzioni, terzo setto-

1. Il lavoro di strada va inteso come:
  - spazio di mediazione culturale, sociale ed istituzionale relativamente alle caratteristiche ed ai bisogni specifici del territorio;
  - esito della definizione e della progettazione partecipata delle politiche sociali locali;
  - strumento di promozione del benessere, lotta all'esclusione e valorizzazione dei saperi, delle competenze e delle esperienze dei vari soggetti che vivono la strada come momento di interlocuzione.
2. Gli interventi di lavoro sociale di strada si qualificano attraverso:
  - l'esplicitazione dell'area di intervento, degli obiettivi, del modello di riferimento e dei criteri di verifica;
  - la definizione del campo e delle metodologie di azione (target di riferimento, fasi di realizzazione, evoluzione nel tempo, analisi dei bisogni, formazione permanente e supervisione degli operatori, lavoro di équipe e di rete).
3. Il lavoro di strada si caratterizza attraverso:
  - una professionalità degli operatori che rappresenti formazioni di base diverse capaci di integrarsi e di modellarsi su situazioni in continuo cambiamento;
  - una flessibilità operativa che consenta ai Servizi di uscire dai luoghi tradizionali di erogazione degli interventi in forma organica e continuativa;
  - la garanzia di una formazione iniziale d'approccio al lavoro di strada, una formazione che accompagni esperienze e saperi necessariamente in divenire in relazione a fenomeni complessi, una supervisione adeguata;
  - l'individuazione di un giusto equilibrio tra la dimensione motivazionale individuale e la definizione di compiti e competenze professionali specifiche.
4. Il lavoro di strada, introducendo un modello operativo con nuove regole e nuove procedure, richiede:
  - il riconoscimento, anche sul piano delle politiche sociali del territorio, delle esperienze realizzate in questi anni in una prospettiva di continuità dell'offerta dei Servizi e di programmazione degli interventi;
  - la continuità nel tempo e la garanzia delle risorse che consenta di superare le numerose precarietà operative attuali;
  - una partnership aperta a tutti i soggetti coinvolti, partecipe e riconosciuta fin dalla progettazione.
5. Il lavoro di strada assume il significato di "valore pubblico" in quanto produce legami sociali e tutela i diritti dei cittadini in stato di bisogno e deve essere valutato anche in relazione alla responsabilità sull'uso di risorse pubbliche e alle risposte ai bisogni dei cittadini.
6. La valutazione del lavoro di strada risponde soprattutto a criteri di trasparenza e deve fornire dati precisi sulle attività svolte. La valutazione di efficacia deve rappresentare realmente il criterio-base nei processi decisionali. La valutazione ha "valore pratico" solo se è integrata, coinvolgendo tutti gli attori, compresi gli utenti. Non può quindi utilizzare un solo linguaggio. Gli amministratori devono coinvolgere gli operatori di strada nella valutazione dell'efficacia degli interventi al fine di una loro effettiva corresponsabilizzazione nel lavoro.