



**PROBLEMATICHE LEGATE AD ANZIANI  
E A NUCLEI FAMILIARI FRAGILI:**

**Solitudine** come conseguenza dell'isolamento tra le mura domestiche causato da barriere architettoniche, da problemi fisici subentrati con l'età o con le malattie, e dalla mancanza di accompagnatori e dall'atteggiamento progressivo di abbandono e inerzia di molti persone in difficoltà;

**Insufficienza economica** come difficoltà di far fronte a tutte le spese che i bisogni dell'età o le mutate condizioni psicofisiche possono comportare (badante, aiuto domestico, accompagnamento, utilizzo di mezzi privati, ecc...);

**Scarsa igiene e cura personale e domestica;**

**Insicurezza** come timore suscitato da contesti urbani degradati (grande e piccola criminalità);

**Disinformazione sui servizi:** scarsa conoscenza ed utilizzo dei servizi presenti sul territorio;

**Incapacità di chiedere e offrire aiuto** ai vicini anche per piccole commissioni o servizi saltuari.



Veduta dall'alto del Centro Storico di Forlì: insediamenti di Edilizia Residenziale Pubblica



**contesto con particolarità:**

*La casistica è varia e può annoverare:  
complessi di grandi dimensioni di 40 o più appartamenti  
composizione sociale/etnica molto eterogenea  
presenza di nuclei multi-problematici  
elevata incidenza di persone fragili (grandi anziani, disabili, e altro)*

**contesto standard:**

*Senza problematiche particolari, presenza di anziani, minori, famiglie immigrate con bisogni ordinari: vi è necessità di gestire i servizi comuni, il buon vicinato, l'aiuto non specialistico e non frequente.*



**IL PORTIERE SOCIALE** è un assegnatario di buona volontà con una certa dose di pazienza e di senso civico e disponibile a dedicare parte del suo tempo per migliorare la vita in comune nell'edificio e nel quartiere dove vive, persona che sente come sia importante e vantaggioso per tutti gli abitanti di un edificio che si instauri un clima di familiarità, comprensione e solidarietà e che le difficoltà che si possono presentare nella convivenza quotidiana vengano superate agevolmente per il bene di tutti, prima che le piccole incomprensioni si trasformino in conflitti esasperati; che sia disponibile a segnalare in modo semplice e diretto ai custodi sociali situazioni di difficoltà o di necessità e disagio in cui si trovano i vicini di casa, soprattutto le persone più fragili e sole. In definitiva dovrebbe trattarsi di una persona che vive a stretto contatto con i residenti e che guadagna giorno per giorno la loro fiducia e familiarità, nell'intento anche di valorizzare e favorire le relazioni di amicizia e vicinato.

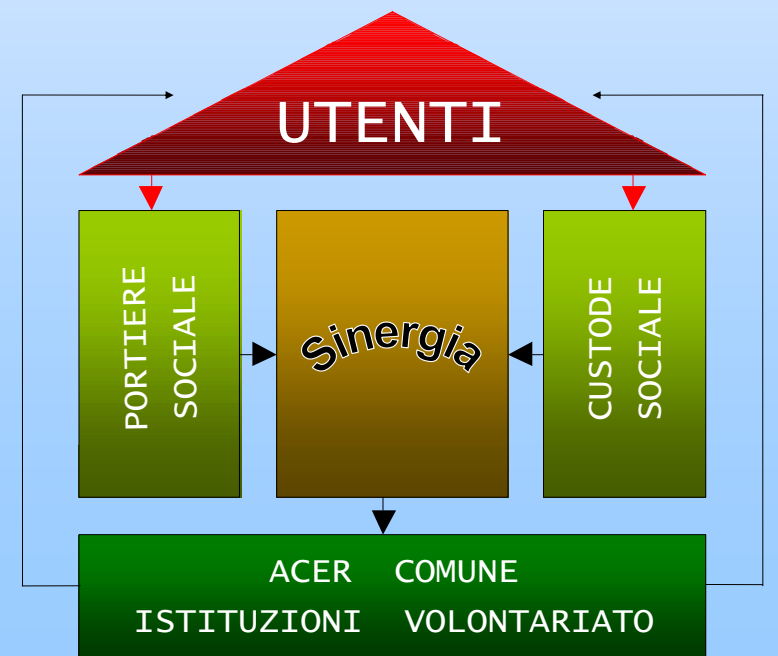
Le caratteristiche che dovrebbe avere chi assumerà questo ruolo sono:

- AVERE BUONA VOLONTÀ, SENSIBILITÀ, BUON SENSO E SPIRITO DI SOLIDARIETÀ SUFFICIENTI PER ACCORGERSI DEL DISAGIO E DEL BISOGNO DEL VICINO;
- OFFRIRE PARTE DEL PROPRIO TEMPO, PRATICAMENTE GRATUITAMENTE, E LA PROPRIA PAZIENZA PER RILEVARE I CASI DI SOLITUDINE, DIFFICOLTÀ O DELLE PICCOLE NECESSITÀ SALTUARIE;
- COMPIERE UN REGOLARE CONTROLLO DELLE CONDIZIONI DEI COINQUILINI ANZIANI O IN DIFFICOLTÀ, AL FINE DI POTER SEGNALARE TEMPESTIVAMENTE BISOGNI O SITUAZIONI DI DISAGIO AGLI OPERATORI SOCIALI PRESENTI SUL TERRITORIO, OLTRE AD AVERE UN RIFERIMENTO PRECISO IN ACER, E SOPRATTUTTO NEL CUSTODE SOCIALE;
- SVOLGERE ANCHE IL RUOLO DI PRIMO MEDIATORE DI INCOMPRESIONI DERIVANTI DALLA QUOTIDIANA CONVIVENZA NEL FABBRICATO;
- AVERE LA CAPACITÀ DI RISPONDERE DIRETTAMENTE ALLE NECESSITÀ PIÙ SEMPLICI, OFFRENDO IL PROPRIO AIUTO, MA SOPRATTUTTO INCENTIVANDO NUOVE CONSUETUDINI DI SUPPORTO VICENDEVOLE TRA I COINQUILINI: METTERE A DISPOSIZIONE IL PROPRIO TEMPO E LE PROPRIE CAPACITÀ, DARE PER RICEVERE PUÒ RAPPRESENTARE LA RISPOSTA A TANTI PICCOLI BISOGNI QUOTIDIANI (L'ACQUISTO DI SPESA O MEDICINALI, LA RICETTA DAL MEDICO DI BASE, UNA PICCOLA MANUTENZIONE CASALINGA, IL DISBRIGO DI SEMPLICI FACCEDE DOMESTICHE, L'ACCOMPAGNAMENTO O IL RITIRO DA SCUOLA DI UN BAMBINO, LA SORVEGLIANZA DI UN BIMBO O DI UN ANZIANO IN CASO DI BREVE ASSENZA DEI FAMILIARI, IL PAGAMENTO DI UNA BOLLETTA ED ALTRI PICCOLI IMPEGNI BUROCRATICI, ECC.) E CREARE UNA CONVIVENZA PIÙ SOLIDALE E AMICHEVOLE;
- EVENTUALMENTE FORNIRE O ILLUSTRARE "SEDUTA STANTE" MODULISTICHE PER RICHIESTE DI PRATICHE DA CHIEDERE ALL'AZIENDA CASA IN PRIMIS MA ANCHE AD ALTRI ENTI.

**IL CUSTODE SOCIALE** è un operatore qualificato e competente, esperto nelle problematiche sociali che deve operare ad una scala superiore a quella dei portieri sociali, utilizzando strumenti professionali quali la mediazione e il ricorso e l'attivazione della rete dei servizi istituzionali presenti nel territorio. dovrà avere connotazioni professionali e una certa dose di autonomia e iniziativa, capacità di ascolto e di individuare gli eventi "sentinella".

Le caratteristiche di tale figura sono:

- ESSERE IN GRADO DI LEGGERE IL DISAGIO, AVERE CIOÈ BUONE CAPACITÀ EMPATICO/RELAZIONALI;
- FUNGERE DA PUNTO D' ASCOLTO ED INFORMATIVO E COSTRUIRE RELAZIONI DIRETTE CON I PORTIERI SOCIALI PRESENTI PRESSO I FABBRICATI;
- COMPIERE, GRAZIE ANCHE ALLE INFORMAZIONI FORNITE DAI PORTIERI SOCIALI, UN MONITORAGGIO GENERALE DELLE CONDIZIONI DEI COINQUILINI ANZIANI O DELLE PERSONE IN DIFFICOLTÀ, ACCERTANDOSI DEI LORO BISOGNI SOCIALI, MATERIALI, PSICOLOGICI;
- CONOSCERE PUNTUALMENTE I SERVIZI SOCIALI E SANITARI GIÀ PRESENTI SUL TERRITORIO E SAPER MEDIARE CON LE ISTITUZIONI E L'ASSOCIAZIONISMO PRIVATO E IN PARTICOLARE RELAZIONARSI CON L'OPERATORE DI QUARTIERE E DI STRADA, NONCHÉ CONOSCERE I REGOLAMENTI VIGENTI IN MATERIA DI E.R.P. (REGOLAMENTO D'USO DEGLI ALLOGGI, DELLE AUTOGESTIONI, ECC...) E ANCHE UNA SERIE DI NORMATIVE ATTINENTI;
- ESSERE IN GRADO ANCHE DI RIVOLGERSI DIRETTAMENTE, PER CONTO DELL'ANZIANO, ALLE ISTITUZIONI E AL VOLONTARIATO (AI GIOVANI ADDETTI AL SERVIZIO CIVILE, AL SERVIZIO SOCIALE, AL SERVIZIO SANITARIO, AD ACER, QUESTURA, CROCE ROSSA ECC...) PER ATTIVARE I SERVIZI NECESSARI;
- FARE RIFERIMENTO AD ACER PER SEGNALARE PROBLEMATICHE DI COMPETENZA DELL'AZIENDA COLLABORANDO CON LA STESSA PER LA TRATTAZIONE DI ATTIVITÀ QUALI LA MEDIAZIONE SOCIALE, LA COMPOSIZIONE DI CONFLITTI, IL CAMBIO DI ALLOGGI, LA MANUTENZIONE O L'ADATTAMENTO FUNZIONALE DEGLI ALLOGGI, ECC.;
- RENDERE CONTO CORRENTE DELL'ATTIVITÀ AD ACER, IN MODO DA MIGLIORARE L'EFFICACIA DELLA PROPRIA AZIONE



## PATTO DI SOLIDARIETÀ E DI CONVIVENZA

Gli assegnatari ed abitanti degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ricompresi nel condominio affermano con questo patto che la casa è il luogo della famiglia, della tranquillità, della sicurezza, del rispetto di tutti. Ritengono importante promuovere occasioni di conoscenza reciproca, di dialogo, di festa per creare un clima di fiducia e solidarietà. Tutti si riconoscono responsabili della cura del condominio e si impegnano a rispettare (oltre al regolamento d'uso degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ed agli altri regolamenti comunali in materia di "case popolari", ai quali sono comunque tenuti) anche le seguenti regole, condivise e approvate dall'assemblea degli assegnatari:

1. RISPETTA TUTTI, E TUTTI TI RISPETTERANNO.
  2. I BAMBINI HANNO DIRITTO DI GIOCARE, SENZA DISTURBARE IL RIPOSO E IL LAVORO DEGLI ALTRI: CONTROLLA I TUOI BAMBINI PERCHÉ NON FACCIANO GUAI E SI COMPORTINO CON EDUCAZIONE.
  3. TU SEI RESPONSABILE DELLE AZIONI DELLA TUA FAMIGLIA E DEI TUOI OSPITI: SAPPI CHE SE FAI UN DANNO AL TUO APPARTAMENTO, A QUELLO DI UN VICINO O ALLE PARTI COMUNI, DEVI PAGARE.
  4. SUONI E RUMORI CHE POSSONO DISTURBARE GLI ALTRI INQUILINI DEVONO ESSERE EVITATI SEMPRE, E IN PARTICOLARE DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 16,00, DOPO LE ORE 22,00 E PRIMA DELLE ORE 07,00:
    - non disturbare i vicini con canti, radio o tv ad alto volume;
    - non camminare pesantemente o trascinare oggetti pesanti;
    - se inviti tanti amici o parenti informa i tuoi vicini e mettili d'accordo per non disturbarli troppo.
  5. CORTILI, BALCONI E BALLATOI SONO L'IMMAGINE DEL CONDOMINIO:
    - provvedi a tenerli puliti, liberi e in ordine;
    - non gettare immondizie o altri rifiuti nei cortili, nella strada o negli spazi comuni;
    - i fiori sono belli ma occorre fare in modo che i vasi non cadano, ed innaffiarli con cura, senza danneggiare la casa e prestare attenzione al passaggio dei condomini;
    - non stendere alle finestre, sui ballatoi, fuori dai balconi biancheria, vestiti e stracci (utilizza gli stendini all'interno dell'appartamento e del balcone) e non depositare negli spazi comuni, utensili, attrezzi e altri oggetti;
    - puoi battere tappeti, coperte, materassi, cuscini o altro solo dalle finestre e dai balconi verso il cortile e solo tra le 08,00 e le 09,00 di mattina, non farlo dalle finestre verso strada o sui ripiani delle scale;
    - cambiamenti e decorazioni visibili dall'esterno devono essere concordate con l'assemblea e con l'Azienda Casa.
  6. I CORTILI E GLI SPAZI COMUNI SONO LUOGHI DI TUTTI:
    - non lasciamo nei luoghi di passaggio biciclette, bagagli e materiali ingombranti, anche se per breve tempo;
    - mettiamo biciclette e carrozzine negli spazi concordati; nei cortili, portiamo le biciclette a mano;
    - auto e moto non possono entrare, se non negli spazi consentiti.
  7. PUOI TENERE NEGLI APPARTAMENTI O SUI BALCONI SOLO PICCOLI ANIMALI DOMESTICI CHE NON SIANO UN DISTURBO O UN PERICOLO PER GLI ALTRI INQUILINI. VANNO PORTATI FUORI SOLO ACCOMPAGNATI E CON LE OPPORTUNE CAUTELE AFFINCHÉ NON FACCIANO MALE A NESSUNO; SE SPORCANO PROVVEDI SUBITO ALLA PULIZIA.
  8. PER LA SICUREZZA DELLO STABILE E DEGLI INQUILINI:
    - non tenere depositi di materie infiammabili o materie comunque pericolose;
    - non tenere materiale troppo pesante negli alloggi o sui balconi;
    - ricordati di chiudere il portone ogni volta che passi e fai attenzione se vedi persone che non conosci entrare nel cortile o nell'edificio.
  9. RISPETTO PER L'AMBIENTE, RISPARMIO ENERGETICO E CORRETTO UTILIZZO DEGLI IMPIANTI RICHIEDONO L'ATTENZIONE DI CIASCUNO PER EVITARE DANNI, SPRECHI E MULTE A CARICO DI TUTTI:
    - utilizza in modo corretto i contenitori per la raccolta differenziata e aiuta i tuoi vicini a farlo, informando chi ancora non è abituato;
    - non dimenticare accese le luci della cantina e degli altri spazi comuni;
    - non gettare nel wc, nei lavabi, ecc. materiali inadatti per non intasare le tubazioni di scarico tue e di tutti gli appartamenti sotto il tuo.
- La buona convivenza nel condominio si costruisce e si rafforza giorno per giorno con il contributo di tutti, per conoscersi meglio, ascoltare i problemi, trovare insieme soluzioni possibili e nuove idee, promuovere momenti di festa e occasioni di reciproco aiuto gratuito per superare le difficoltà quotidiane. se possibile, gli abitanti si organizzano in "autogestione", nominando uno di loro le persone che li rappresenta e collabora direttamente con l'Azienda Casa. Gli inquilini riconoscono comunque il ruolo e l'importanza del "custode sociale" e del "portiere sociale", quali figure che favoriscono il dialogo e l'integrazione e promuovono la solidarietà fra gli abitanti, fungendo da punto di ascolto e di informazione. In particolare il "portiere sociale" opera come mediatore delle incomprensioni derivanti dalla quotidiana convivenza nel fabbricato e come supporto nel disbrigo delle attività più comuni, cercando di creare una convivenza più solidale ed amichevole.