



Comune di  
**Ancona**

# **REPORT anno 2018**

Struttura Accoglienza  
*"Un tetto per tutti"*

Gestione : Coop "La Gemma"

Hanno lavorato al presente report: Luca Corinaldesi, Enrico Gambelli, Maria Rita Venturini

Le attività della struttura "Un tetto per tutti" sono state realizzate grazie al contributo di:



Si ringraziano inoltre gli operatori sanitari che, aderendo al volontariato civico del Comune di Ancona, hanno permesso l'apertura del punto di ascolto sanitario.

Nel seguente Report vengono evidenziati i dati salienti relativi alla struttura un tetto per tutti messi a confronto con le precedenti annualità 2016 e 2017.

## PRESENZE

In merito al dato sulle presenze possiamo rilevare che dopo un progressivo aumento negli anni precedenti quest'anno, è leggermente diminuito il numero delle persone accolte: 315 attestandosi su una media di presenza mensile pari a 26,25.

Sostanzialmente stabile anche se leggermente in diminuzione è il numero degli ingressi, pari a 440 contro 484 dello scorso anno. Dato questo diverso rispetto al numero delle persone accolte in quanto ogni persona durante l'anno può essere accolta più volte: tali lievi flessioni nei dati in parte rispecchiano la necessità spesso ineludibile di prorogare la permanenza degli accolti oltre i 15 giorni di norma consentiti per motivi perlopiù legati ad un stato di salute precario, o per motivi legati ad un percorso lavorativo in fase iniziale

### ANNO 2018

Periodo di riferimento	Persone accolte	Media per mese
1/01/18 – 31/12/2018	315	26.25

Periodo di riferimento	Servizi erogati (Ingressi)	Media per mese
1/01/18 – 31/12/2018	440	36.7

Periodo di riferimento	Totale dei giorni di presenza	Media per mese
1/01/18 – 31/12/201	8018	668.17

### ANNO 2017

Periodo di riferimento	Persone accolte	Media per mese
1/01/17 – 31/12/2017	327	27,25

Periodo di riferimento	Servizi erogati (Ingressi)	Media per mese
1/01/17 – 31/12/2017	484	40,33

Periodo di riferimento	Totale dei giorni di presenza	Media per mese
1/01/17 – 31/12/2017	8857	738,08

### ANNO 2016

Periodo di riferimento	Persone accolte	Media per mese
1/01/16 – 31/12/2016	346	28.8

Periodo di riferimento	Servizi erogati (Ingressi)	Media per mese
1/01/16 – 31/12/2016	458	38.2

Periodo di riferimento	Totale dei giorni di presenza	Media per mese
1/01/16 – 31/12/2016	8230	685,83

**PAESI DI PROVENIENZA**

In tutti e tre gli anni, l'Italia è di gran lunga il Paese più rappresentato con circa 1/3 delle presenze, dato questo che, nei tre anni in esame, può essere considerato costante. Raddoppiano le presenze dei pakistani, tanto da rappresentare il secondo gruppo più numeroso. Probabilmente questo dato può essere legato al fenomeno migratorio sempre più ampio che segue la cosiddetta “rotta balcanica”.

Seguono i Paesi magrebini Tunisia e Marocco.

Come dato emergente si segnala un aumento delle presenze di cittadini somali rispetto all'anno precedente

2018			2017			2016		
Afghanistan	12	3,81%	Afghanistan	4	1,22%	Afghanistan	14	4,05%
Albania	6	1,90%	Albania	7	2,14%	Albania	14	4,05%
Algeria	8	2,54%	Algeria	11	3,36%	Algeria	8	2,31%
Angola						Angola	1	0,29%
Bangladesh	5	1,59%	Bangladesh	2	0,61%	Bangladesh	2	0,58%
Benin	1	0,32%	Benin	2	0,61%			
Bosnia	1	0,32%	Bosnia	1	0,30%			
Bulgaria			Bulgaria	4	1,22%	Bulgaria	6	1,73%
Burkina Faso	1	1,59%	Burkina Faso	1	0,30%			
Camerun	2	0,63%	Camerun	2	0,61%	Camerun	2	0,58%
	1	0,32%	Canada	1	0,30%	Canada	1	0,29%
Colombia	1	0,32%						
Costa D'Avorio	3	0,95%	Croazia	2	0,61%	Costa d'Avorio	1	0,29%
Cuba	1	0,32%						
Egitto			Egitto	5	1,53%	Egitto	1	0,29%
Eritrea			Eritrea	4	1,22%	Eritrea	3	0,87%
Francia								
Gambia	4	1,27%	Gambia	11	3,36%	Gambia	3	0,87%
Ghana	3	0,95%				Ghana	1	0,29%
Giordania						Giordania	1	0,29%
Guinea Bissau			Guinea Biss.	2	0,61%	Guinea Bissau	3	0,87%
India			India	2	0,61%	India	1	0,29%
Iraq	2	0,63%	Iraq	7	2,14%	Iraq	3	0,87%
Iran	1	0,32%	Iran	1	0,30%	Iran	3	0,87%
<b>Italia</b>	<b>99</b>	<b>31,43</b>	<b>Italia</b>	<b>102</b>	<b>31,19%</b>	<b>Italia</b>	<b>111</b>	<b>32,08%</b>
Libia	2	0,63%	Libia	1	0,30%	Libia	1	0,29%
Macedonia	3	0,955	Macedonia	2	0,61%	Macedonia	2	0,58%
Mali	5	1,59%	Mali	6	1,83%	Mali	11	3,18%
Marocco	22	6,98%	Marocco	25	7,69%	Marocco	36	10,40%
			Moldavia	2	0,61%	Moldavia	1	0,29%
Nigeria	13	4,13%	Nigeria	9	2,75%	Nigeria	9	2,60%
Norvegia	1	0,32%						
Pakistan	38	12,06%	Pakistan	13	3,97%	Pakistan	16	4,62%

			Palestina	1	0.30%	Palestina	1	0.29%
Polonia	1	0,32%	Polonia	2	0.61%	Polonia	1	0.29%
						Repubblica Ceca	1	0.29%
			Rep. Dom.	1	0.30%			
Romania	22	6,98%	Romania	35	10.70%	Romania	38	10.98%
			Russia	1	0.30%			
Senegal	6	1,90%	Senegal	9	2.75%	Senegal	6	1.73%
Siria								
Somalia	18	5,71%	Somalia	19	5.81%	Somalia	9	2.60%
Sudan	1	0,32%	Sudan	3	0.92%	Sudan	3	0,87%
Tunisia	25	7,94%	Tunisia	27	8.26%	Tunisia	31	8.96%
Turchia	1	0,32%				Turchia	1	0.29%

### LE REGIONI ITALIANE DI PROVENIENZA

La Regione più rappresentata, come normale che sia visto il luogo di ubicazione della struttura è quella marchigiana anche se con un sostanziale calo dal 51,44% del 2017 al 38,14% del 2018. La presenza di strutture di accoglienza nel nostro territorio potrebbe spingere alcuni senza fissa dimora provenienti da altre regioni italiane a transitare nel nostro territorio

Le Regioni che vengono subito dopo quella marchigiana, come nel 2017, sono la Puglia e il Lazio.

ANNO 2018			ANNO 2017			ANNO 2016		
Abruzzo	3	3,09%	Abruzzo	7	4.05%	Abruzzo	7	3.87%
Basilicata	2	2.06%	Basilicata	1	0.58%	Basilicata	2	1.10%
Calabria	2	2.06%	Calabria	3	1.73%	Calabria	1	0.55%
Campania	6	6,19%	Campania	4	2.31%	Campania	7	3.87%
Emilia Romagna	4	4,12%	Emilia Romagna	10	5.78%	Emilia Romagna	17	9,39%
FVG	1	1,03%	FVG	1	0.58%	FVG	1	0.55%
Lazio	10	10,31%	Lazio	11	6.36%	Lazio	12	6,63%
Liguria	3	3,09%	Liguria	1	0,58	Liguria	3	1.66%
Lombardia	7	7,22%	Lombardia	12	6.94%	Lombardia	13	7,18 %
<b>Marche</b>	<b>37</b>	<b>38,14%</b>	<b>Marche</b>	<b>89</b>	<b>51.44%</b>	<b>Marche</b>	<b>87</b>	<b>48.07%</b>
Molise			Molise	2	1.16%	Molise	1	0.55%
Piemonte	3	3,09%	Piemonte	3	1.73%	Piemonte	4	2.21%
Puglia	11	11,34%	Puglia	15	8.67%	Puglia	13	7.18%
Sardegna	1	1,03%	Sardegna	2	1.16%			
Sicilia	2	2.06%	Sicilia	3	1.73%	Sicilia	5	2.76%
Toscana			Toscana	4	2.31%	Toscana	3	1.66%
Trentino Alto Adige	1	1,03%	Trentino Alto Adige	1	0.58%			
Umbria	3	3,09%	Umbria	2	1.16%	Umbria	3	1.66%
Veneto	1	1,03%	Veneto	2	1.16%	Veneto	2	1.10%

**COMUNI E PROVINCE DI RESIDENZA DEGLI OSPITI DELLE MARCHE**

Focalizzando l'attenzione sui territori regionali di provenienza, nel 2018, come per gli anni precedenti, i Comuni della Provincia di Ancona sono i più rappresentati (raggiungono quasi il 70% rispetto a tutte le province). Come dato significativo da segnalare un numero rilevanti di accolti con residenza a Jesi(8) e Pesaro(7)

<b>Comuni marchigiani di residenza: ANNO 2018</b>		
Agugliano	1	1.08%
Ancona	27	29.03%
Arcevia	1	1.08%
Belvedere Ostrense	1	1.08%
Castelfidardo	1	1.08%
Castelplanio	1	1.08%
Chiaravalle	5	5.38%
Falconara Marittima	1	1.08%
Filottrano	1	1.08%
Jesi	8	8.60%
Maiolati Spontini	1	1.08%
Mergo	1	1.08%
Monte S Vito	1	1.08%
Montemarciano	2	2.15%
Senigallia	5	6.33%
<b>Provincia di Ancona</b>	<b>62</b>	<b>66.67%</b>
Acqualagna	1	1.08%
Cartoceto	1	1.08%
Fano	1	1.08%
Macerata Feltria	1	1.08%
Pesaro	7	7.35%
Saltara	1	1,08
<b>Provincia di Pesaro Urbino</b>	<b>12</b>	<b>12.90%</b>
Cingoli	1	1.08%
Civitanova Marche	1	1.08%
Corridonia	3	3.22%
Mogliano	1	1.08%
Porto Recanati	1	1.08%
Recanati	1	1.08%
Tolentino	1	1.08%
Urbisaglia	1	1.08%
<b>Provincia di Macerata</b>	<b>10</b>	<b>10.75%</b>
Fermo	1	1.08%
Monte Urano	1	1.08%
Porto Sant'Elpidio	2	2.15%
Montecosaro	1	1.12%
Servigliano	1	1.08%
<b>Provincia di Fermo</b>	<b>8</b>	<b>8.99%</b>
Grottammare	1	1,08%
San Benedetto del Tronto	3	3.37%
<b>Provincia di Ascoli</b>	<b>4</b>	<b>4.30%</b>

<b>PROVINCE: ANNO 2018</b>		
<b>Provincia di Ancona</b>	<b>62</b>	<b>66.67%</b>
<b>Provincia di Pesaro Urbino</b>	<b>12</b>	<b>12.90%</b>
<b>Provincia di Macerata</b>	<b>10</b>	<b>10.75%</b>
<b>Provincia di Fermo</b>	<b>8</b>	<b>8.99%</b>
<b>Provincia di Ascoli</b>	<b>4</b>	<b>4.30%</b>

<b>PROVINCE: ANNO 2017</b>		
<b>Provincia di Ancona</b>	<b>59</b>	<b>66.29%</b>
<b>Provincia di Pesaro Urbino</b>	<b>12</b>	<b>13.48%</b>
<b>Provincia di Macerata</b>	<b>7</b>	<b>7.86%</b>
<b>Provincia di Fermo</b>	<b>8</b>	<b>8.99%</b>
<b>Provincia di Ascoli</b>	<b>3</b>	<b>3,37%</b>

<b>PROVINCE: ANNO 2016</b>		
<b>Provincia di Ancona</b>	<b>53</b>	<b>60.92%</b>
<b>Provincia di Pesaro Urbino</b>	<b>12</b>	<b>13.79%</b>
<b>Provincia di Macerata</b>	<b>13</b>	<b>14.94%</b>
<b>Provincia di Fermo</b>	<b>5</b>	<b>5.75%</b>
<b>Provincia di Ascoli</b>	<b>4</b>	<b>4.60%</b>

#### **OSPITI RESIDENTI NEL COMUNE DI ANCONA**

La tabella di seguito evidenzia il numero degli ospiti residenti nel Comune di Ancona.

La percentuale sul totale degli ospiti (italiani e non) residenti nelle Marche evidenzia un sostanziale aumento rispetto l'anno precedente (di circa 17 punti percentuali).

Prendendo a riferimento solo gli ospiti italiani, tale aumento risulta meno evidente (7,34 punti percentuali). In numeri assoluti si evidenzia un notevole incremento dei residenti ad Ancona che son passati da 23 nell'anno 2015 a 35 nell'anno 2017 (in corso).

<b>OSPITI RESIDENTI NEL COMUNE DI ANCONA</b> raffrontati con gli Ospiti residenti nelle Marche						
	<b>2018</b>		<b>2017</b>		<b>2016</b>	
Ospiti Italiani e NON	27	29,03	35	39.43%	19	21.84%
Ospiti Italiani	37	32,43	15	39.23%	10	27,03%

## FREQUENZA DEGLI OSPITI:

Rispetto alla frequenza annuale si rileva una percentuale molto alta di coloro che entrano in struttura una sola volta a conferma del numero elevato di persone che richiedono un'accoglienza episodica legata a condizioni di difficoltà contingenti.

La casistica che fa riferimento a persone accolte nella struttura più di tre volte l'anno è legata a progettualità personalizzate in ottemperanza anche a ciò che le linee guida ministeriali sul contrasto alla grave emarginazione adulta prevedono ovvero, nei limiti del possibile (confronta paragrafo richieste respinte), *periodi di accoglienza congruenti con le esigenze progettuali di ciascuno così come definite nei relativi percorsi di presa in carico individuale*. <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>)

Anno 2018			Anno 2017			ANNO 2016		
			15 volte	1	0.30%			
			8 volte	1	0.30%			
6volte	1	0,32%						
5 volte	1	0,32%	5 volte	3	0.92%	5 volte	1	0.03%
4 volte	6	1,90%	4 volte	8	2.45%	4 volte	4	1.16%
3 volte	24	7,62%	3 volte	18	5.50%	3 volte	17	4.91%
2 volte	51	16,19%	2 volte	64	19.57%	2 volte	63	18.21%
1 volta	215	73,65%	1 volta	232	70.95%	1 volta	261	75.43%

## LE CLASSI DI ETÀ

Se prendiamo in considerazione le classi di età si rileva un “progressivo invecchiamento” degli ospiti della struttura nelle fasce over 50 .

Da rilevare inoltre un aumento fascia di età 21-25 presumibilmente legata ai recenti fenomeni migratori. Nel confronto tra le tabelle si riscontra un netto calo di presenze nella fascia 41-45 e 46-50

ANNO 2018			ANNO 2017			ANNO 2016		
18 – 20 anni	14	4.44%	18 – 20 anni	16	4.89%	18 – 20 anni	11	3.19%
21 – 25 anni	36	11.43%	21 – 25 anni	26	7.95%	21 – 25 anni	31	8.98%
26 – 30 anni	36	11.43%	26 – 30 anni	38	11.62%	26 – 30 anni	30	8.69%
31 – 35 anni	33	10.48%	31 – 35 anni	34	10.40%	31 – 35 anni	44	12.75%
36 – 40 anni	36	11.43%	36 – 40 anni	39	11.93%	36 – 40 anni	43	12.46%
41 – 45 anni	29	18.57%	41 – 45 anni	41	12.54%	41 – 45 anni	44	12.75%
46 – 50 anni	39	12.38%	46 – 50 anni	49	14.98%	46 – 50 anni	54	15.65%
51 – 60 anni	64	20.32%	51 – 60 anni	62	18.96%	51 – 60 anni	64	18.55%
61 – 70 anni	23	7.30%	61 – 70 anni	18	5.50%	61 – 70 anni	18	5.22%
> 70 anni	5	1.59%	> 70 anni	4	1.22%	> 70 anni	6	1.74%

**LE RICHIESTE RESPINTE:**

Cresce anche nel 2018 il numero di richieste respinte parallelamente al pressochè costante utilizzo del centro quasi sempre a pieno regime, a dimostrazione della crescente domanda di accoglienza da parte di persone in situazione di povertà estrema. Emerge anche un numero consistente di richieste respinte nei mesi estivi , dato in parte legato al funzionamento parziale di strutture di accoglienza limitrofe. Il dato richieste respinte tiene in considerazione sia le richieste dirette(ossia di persone che si presentano personalmente in struttura (584) , sia a quelle indirette (487)ossia raccolte telefonicamente o via mail da utenti stessi, associazioni, strutture e servizi territoriali

Richieste respinte					
2018		2017		2016	
Gennaio	105	Gennaio	84	Gennaio	56
Febbraio	83	Febbraio	106	Febbraio	92
Marzo	115	Marzo	193	Marzo	70
Aprile	72	Aprile	73	Aprile	122
Maggio	106	Maggio	101	Maggio	128
Giugno	77	Giugno	44	Giugno	82
Luglio	106	Luglio	78	Luglio	18
Agosto	95	Agosto	70	Agosto	85
Settembre	55	Settembre	81	Settembre	84
Ottobre	89	Ottobre	59	Ottobre	73
Novembre	77	Novembre	68	Novembre	48
Dicembre	91	Dicembre	99	Dicembre	47
<b>TOTALE</b>	<b>1071</b>	<b>TOTALE</b>	<b>1056</b>	<b>TOTALE</b>	<b>905</b>



**GLI INSERIMENTI DEI SERVIZI**

Emerge un forte aumento di prenotazioni da parte di Enti e Associazioni che operano in contesti diversi. risultato probabilmente di un lavoro di rete avviato ormai da tempo sul territorio Comunale che permette una risposta integrata a soggetti che presentano una multi-problematicità di fondo. Emerge in maniera palese la richiesta del Servizio sociale del Comune di Ancona di prolungare la permanenza dei cittadini residenti per poter co-progettare percorsi di reinserimento sociale , lavorativo ed abitativo

<b>Anno 2018</b>		
<b>SERVIZIO</b>	PRENOTAZIONE	PROLUNGAMENTO
Servizi Sociali Comune Ancona	15	24
Servizi Sociali Ospedali Riuniti	2	
SERT	6	4
Sprar	4	
Carabinieri ancona	1	
Comune Jesi	1	1
UEPE	2	1
Cas	2	
Dip. salute mentale	1	
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>30</b>

<b>Anno 2017</b>		
<b>SERVIZIO</b>	PRENOTAZIONE	PROLUNGAMENTO
Servizi Sociali Comune Ancona	24	81
Caritas	5	1
SERT	7	5
UEPE	7	1
Anolf	6	1
Ospedali Riuniti	2	
INRCA	1	
Comune di Castelplanio	1	
Hotel Lory	1	
Casa delle Genti Jesi	3	1
GUS Ancona	1	
Comune di Sirolo	1	
<b>TOTALE</b>	<b>59</b>	<b>90</b>

<b>Anno 2016</b>		
<b>SERVIZIO</b>	PRENOTAZIONE	PROLUNGAMENTO
Servizi Sociali Comune Ancona	20	90
Caritas	2	
SERT	2	3
Avvocati di Strada	1	1
Anolf Sprar	4	1
Prefettura di Ancona		
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	<b>95</b>

**FOCUS SUI PROLUNGAMENTI.**

Nel 2018, 45 accolti su 315, pari circa al 14% degli accolti hanno usufruito di proroghe rispetto ai 15 giorni di permanenza previsti di norma. Di questi 45, 15 sono residenti nel comune di Ancona (12 con residenza attiva e 3 come ultima residenza)

I giorni di proroga assegnati in totale sono stati 1390 che corrisponderebbero alla possibilità di permanenza di 15 giorni per 92 persone. Quelli assegnati ai residenti in Ancona sono stati 1140, pari a 78 ingressi, quelli assegnati ai non residenti sono stati 482, pari a 32 ingressi.

Rispetto alle 45 persone che hanno usufruito di periodi di proroga, per circa il 47% dei casi c'è stata una evoluzione positiva della situazione abitativa per reperimento di alloggio in libero mercato, ingresso di strutture di seconda accoglienza, comunità rientri in patria assistiti o in autonomia.

**BISOGNI RILEVATI**

La tabella sottostante riporta la valutazione da parte degli operatori sui bisogni espressi dagli ospiti.

Le problematiche abitative, occupazionali e economiche sono comuni alla quasi totalità degli ospiti mentre i bisogni legati al fenomeno migratorio investe l'8% di tutti gli accolti,

<b>UN TETTO PER TUTTI . BISOGNI EMERSI anno 2018</b>		
	Totale	% ospiti
CAS - Problematiche abitative	300	26,9%
DEN - Detenzione e giustizia	7	0,6%
DIP - Dipendenze	14	1,2%
FAM - Problemi familiari	9	0,8%
HAN - Handicap/disabilità	13	1,1%
IMM - Bisogni in migrazione/immigrazione	90	8%
IST - Problemi di istruzione	75	6,7%
OCC - Problemi di occupazione/lavoro	286	25,6%
POV - Povertà /problemi economici	304	27,2%
PRO - Altri problemi	1	0,9%
SAL - Problemi di salute	15	1,3%
<b>Totale</b>	<b>1114</b>	<b>100</b>

CdA: Tutti (v. Evol) - Numero bisogni		
Bisogni	Totale	%
CAS - Problematiche abitative	1	0,1
CAS01 - Abitazione precaria/inadeguata	35	3,1
CAS02 - Mancanza di casa	204	18,3
CAS03 - Accoglienza provvisoria	52	4,7
CAS04 - Sfratto	2	0,2

CAS07 - Privo di residenza anagrafica	3	0,3
CAS99 - Altro	3	0,3
DEN03 - Libero con proced. penali	1	0,1
DEN07 - Post-detenzione	6	0,5
DIP01 - Da alcool	5	0,4
DIP02 - Da droga	7	0,6
DIP06 - Ex-dipendente	2	0,2
FAM03 - Allontanamento dalla famiglia	1	0,1
FAM06 - Conflittualità di coppia	2	0,2
FAM08 - Conflittualità genitori-figli	2	0,2
FAM09 - Divorzio/separazione	4	0,4
HAN01 - Handicap organico/fisico/sensoriale	3	0,3
HAN02 - Handicap psico-mentale	1	0,1
HAN99 - Altro	9	0,8
IMM01 - Espulsione	1	0,1
IMM05 - Profugo/rifugiato	26	2,3
IMM06 - Richiedente asilo	63	5,7
IST03 - Problemi linguistici	75	6,7
OCC01 - Cassa integrazione/mobilità	2	0,2
OCC02 - Disoccupazione	227	20,4
OCC03 - Lavoro nero	2	0,2
OCC04 - Licenziamento/perdita del lavoro	39	3,5
OCC06 - Sottoccupazione	11	1,0
OCC08 - Lavoro precario	3	0,3
OCC99 - Altro	2	0,2
POV03 - Nessun reddito	130	11,7
POV04 - Povertà estrema	8	0,7
POV06 - Reddito insufficiente	163	14,6
POV07 - Indisponibilità straordinaria	2	0,2
POV99 - Altro	1	0,1
PRO04 - Problemi psicologici e relazionali	1	0,1
SAL01 - Tumori	2	0,2
SAL02 - Malattie cardiovascolari	1	0,1
SAL06 - Patologie post-traumatiche	2	0,2
SAL07 - Malattie mentali	2	0,2
SAL08 - Depressione	2	0,2
SAL10 - Problemi socio-sanitari post-operatori	1	0,1
SAL12 - Malattie respiratorie	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>1.114</b>	<b>100,0</b>

### QUESTIONARI QUALITÀ

Alla fine del periodo di accoglienza agli ospiti viene consegnato un questionario anonimo, la cui compilazione è facoltativa, per avere un feedback sul livello di soddisfazione dei servizi forniti. Ogni accolto poteva rispondere a tutti i quesiti o ad alcuni solamente.

Dal mese di luglio 2017 è stato sostituito il vecchio questionario con uno nuovo che tenesse conto anche dei cambiamenti introdotti negli ultimi due anni (istituzione dei colloqui settimanali con un referente dell'U.O. Accoglienza-Immigrazione, apertura del punto di informazione sanitario). Solo 36 ospiti su 315 hanno compilato in questionario. Di seguito vengono riportati i dati raccolti:

<b>DOMANDA</b>	<b>Si</b>	<b>In parte</b>	<b>No</b>
1) Hai trovato facilmente la struttura?	36		
2) Pensi che sia in una posizione comoda (vicinanza ad altri servizi, mezzi...)	36		
3) Trovi adeguato il kit d'ingresso (asciugamano, sapone, ecc...)?	29	7	
4) Le informazioni che ti sono state fornite all'ingresso ti sono risultate chiare?	34	2	
5) Hai letto il regolamento in tutte le sue parti?	36		
6) Credi che le regole stabilite siano utili per il funzionamento della struttura?	33	3	
7) Trovi gli spazi di questa struttura confortevoli?	13	19	4
8) Ritieni la qualità dei pasti adeguata?	12	16	8
9) Ritieni professionale l'atteggiamento del personale?	34	2	
10) Hai usufruito del colloquio settimanale con il referente comunale?	16		20
Se sì, lo hai trovato utile?	12	3	1
11) Hai usufruito del punto di informazione sanitario?	14		22
Se sì, lo hai trovato utile?	11		
12) In generale, sei soddisfatto della tua permanenza presso questa struttura?	29	7	

Dai risultati raccolti emerge un numero elevato di ospiti soddisfatti della permanenza nella struttura, in particolare delle regole stabilite per il funzionamento e della professionalità del personale. Circa la metà del campione ha usufruito della possibilità del colloquio settimanale con l'educatore referente del Comune di Ancona e più di un terzo del campione ha usufruito del presidio informativo socio-sanitario gestito da personale medico-infermieristico che svolge il volontariato civico per il Comune a dimostrazione della efficacia delle innovazioni apportate al funzionamento del Centro.

I dati meno soddisfacenti riguardano la qualità dei pasti, ed il comfort degli ambienti.

**INTERVENTI PRESSO IL PUNTO DI ASCOLTO SANITARIO SVOLTO DAL Volontariato Civico**

Le attività sono svolte da medici ed infermieri iscritti al volontariato civico del Comune di Ancona e prevedono:

- la rilevazione dei parametri vitali
- l' elettrocardiogramma
- lo stick glicemico
- le visite
- eventuali piccole medicazioni
- la somministrazione farmaci da banco
- indirizzare i pazienti ai presidi adeguati per la gestione di eventuali patologie che richiedono visite specialistiche.

Le finalità principale di tali attività è agire sullo stato di salute della persona visitata e, di conseguenza, preservare la salute e il benessere di tutti gli altri ospiti della struttura ma anche della comunità, sia tramite cure dirette sia orientando a presidi sanitari specialistici esterni. Nel 2018 i volontari hanno garantito l'apertura del punto di ascolto sanitario per 2 volte al mese visitando complessivamente 92 accolti.