

«Siamo cresciuti grazie a un attento lavoro di “rete” sul territorio»

L'intervista a Giovanni, responsabile Caritas del “Dormitorio annuale Città di Como” di via Napoleona. Un'attività costante che è diventata impegno a tempo pieno per far fronte alla grave marginalità nel capoluogo

Giovanni è da anni il responsabile Caritas del dormitorio di via Napoleona. Dopo essere cresciuto in ambito parrocchiale - e con una formazione alla “storica” scuola sociale di San Filippo - ha svolto alcune esperienze nel volontariato. Una volta sposato, quando i figli sono cresciuti, ha sentito il bisogno di riprendere l'impegno nel volontariato. Così ha dato la sua disponibilità come volontario per il centro di accoglienza notturna voluto dalla Caritas diocesana - in collaborazione con l'amministrazione comunale - e, quando si è avviato il dormitorio annuale, ha avuto la possibilità di trasformare questa attività saltuaria in un impegno a tempo pieno.

Giovanni, in questi anni il dormitorio è diventato un punto di riferimento in città per i senza dimora...

«Dal novembre 2010 a oggi il dato della presenza media è aumentato e si è assestato negli ultimi tre anni. Comunque nel 2016 le presenze (notti al dormitorio) totali sono state 16.950 (15.000 uomini e 1.950 donne). Quali considerazioni trarre da questo dato? Con il passare degli anni gli utenti hanno apprezzato la possibilità di passare la notte in un posto tranquillo, e tendono a sfruttare tutto il periodo a loro disposizione. Sono diminuite le persone che lo usano un giorno sì e due no, anche grazie al fatto che il servizio si è consolidato sempre più negli anni».

Come è cambiato nel tempo il servizio? E quali sinergie si sono realizzate con il territorio e con gli altri servizi cittadini?

«È finanziato dal Comune di Como; è in costante contatto con il Settore dei Servizi sociali, collabora con le assistenti sociali per la segnalazione di persone in difficoltà e per accompagnare in modo più integrato gli ospiti. Il dormitorio nasce già come parte di una rete di servizi della Caritas diocesana di Como, rivolti alle persone senza dimora, partecipa dalla nascita al “Coordinamento enti e servizi per la grave marginalità”, collabora alla gestione del dormitorio invernale di via Sirtori. In contatto con il Noa (Nucleo operativo alcolologia)

si fa carico della somministrazione di terapie per utenti che seguono un percorso di disassimilazione da alcol. Collabora, inoltre, con Ascì-Don Guanella e il servizio malattie infettive dell'Asst per lo screening anti Tbc. È altresì bello evidenziare che alcune parrocchie vengono periodicamente con i gruppi giovanili a incontrare gli ospiti. Si cerca di lavorare in rete con i vari servizi del territorio al fine di accompagnare queste persone nei loro percorsi individualizzati o anche semplicemente per supportarli in alcune azioni. Collaboriamo con i medici di medicina generale, con alcuni avvocati, con i servizi per le dipendenze, con le parrocchie e gli istituti di suore, cercando di lavorare nel modo più integrato possibile».

Esiste il problema di una crescente utenza, che tende a diventare “cronica”...

«Penso si tratti del risultato di più aspetti. Da una parte, con il passare degli anni, le persone con maggiori risorse sono riuscite a trovare alternative, mentre si sono fermate quelle più fragili. Dall'altra, per le persone con lavori saltuari e con famiglie all'estero, il dormitorio offre la possibilità di un risparmio per il pernottamento e l'opportunità di inviare maggiori risorse alle famiglie soprattutto in questi anni di crisi. Stiamo cercando sempre più di stimolare questi ospiti ad avviare percorsi di autonomia per evitare un utilizzo del servizio in modo esclusivamente utilitaristico».

Il vostro principale obiettivo è puntare sull'accoglienza e sulla cura della relazione come percorso per il reinserimento sociale di queste persone...

«Il fine del dormitorio è di accogliere le persone in un momento di difficoltà, offrire la possibilità di riposarsi e dimorare, per un determinato periodo, in un luogo stabile e tranquillo dove sperimentare l'accoglienza e la possibilità di relazioni e ascolto. Da qui si cerca di avviare - con chi accetta - percorsi di attivazione e di reinserimento, anche se non è sempre semplice, soprattutto quando ci sono grosse fragilità alle spalle. In questi



casi l'ascolto e la relazione che si instaura con gli operatori e con i volontari sono comunque elementi molto significativi per sperimentare la cura e una sana relazione».

Ivana è da poco una nuova operatrice al dormitorio. Il motivo della sua presenza e la specificità del suo lavoro...

«Dopo alcuni anni ci si è resi conto che un solo operatore restava assorbito nella gestione degli utenti che chiedevano di accedere, di quelli presenti, di quelli che terminavano la permanenza, di quelli in lista d'attesa, rimanendo così con poco tempo per poter avviare degli accompagnamenti. Si è quindi pensato di affiancare una nuova risorsa dedicata esclusivamente a questo scopo».

I volontari sono una grande risorsa per questo servizio...

«Sono un'ottantina di persone molto eterogenee. L'età media è sui 30 anni, ci sono poi tanti pensionati provenienti in gran parte dalla città. Alcuni erano già volontari storici dei precedenti dormitori Caritas, alcuni sono giovani padri di famiglia di gruppi parrocchiali, alcuni vengono in coppia (marito e moglie), altre come amiche di un gruppo parrocchiale, alcuni dopo aver fatto esperienze in altre accoglienze. Il loro compito è di trasformare il dormitorio in “centro di accoglienza notturno”. Non solo un posto dove poter trascorrere la notte in un letto caldo e avere la possibilità di fare una doccia, ma un luogo dove trovare qualcuno pronto ad ascoltare e a interessarsi delle difficoltà di ogni giorno. Anche i compiti più “burocratici”, come la registrazione delle presenze, vengono svolti con un sorriso. Il nostro auspicio è che sempre più persone di “buona volontà” si rendano disponibili per darci questo importantissimo aiuto».

Appello alle persone di “buona volontà”

Il lavoro quotidiano di accoglienza notturna al “Dormitorio annuale Città di Como” di via Napoleona si avvale del prezioso contributo di un'ottantina di volontari. Tuttavia il servizio richiede sempre nuove presenze di persone di “buona volontà”, soprattutto in questi mesi invernali. Per questo motivo i responsabili del dormitorio lanciano un appello alle persone interessate. Chi volesse rendersi disponibile può scegliere tra due modalità:
-Accoglienza dalle 19,45 alle 22, una o due volte al mese, sia uomini sia donne.
-Notte dalle 19,45 alle 8, una o due volte al mese, solo uomini.

Per informazioni: accoglienza@caritascomo.it; oppure telefonare alle segreteria Caritas: 031.267421.

L'operatrice. Ivana, in sinergia con Giovanni e il servizio cittadino di Porta Aperta della Caritas diocesana, segue gli ospiti del dormitorio a pochi passi da Camerlata in tutte le fasi di sostegno e di accoglienza

«Il mio lavoro? Curare ogni giorno la relazione»

Ecco la significativa testimonianza di Ivana, di recente nuova operatrice al dormitorio di via Napoleona

«**Q**uando avevo 16 anni mi sono avvicinata al mondo del volontariato con un viaggio di due settimane a Tblisi per dare una mano all'interno di una mensa e visitare alcune persone in difficoltà presenti in città. Nonostante fossi ancora così giovane, la Caritas ha creduto in me e ha deciso di acconsentire alla mia partenza e proprio in quel luogo ho avuto il primo approccio alla relazione d'aiuto. Nel 2010 ho iniziato il percorso universitario in servizio sociale e nel 2015 ho avuto l'occasione di sperimentarmi con uno stage nell'ambito della grave emarginazione all'interno dell'animazione del Centro diurno di Como, avviando percorsi di valorizzazione delle competenze degli ospiti e di rafforzamento dei legami comunitari attraverso la promozione di

cene sociali, corsi di pittura e di teatro. Dopo questa esperienza ho terminato il corso di laurea magistrale e ho iniziato subito a lavorare nel Servizio sociale comunale. Nonostante la forte parte formativa ho ben presto raggiunto la consapevolezza che quel tipo di lavoro sociale non faceva al caso mio per numerosi motivi. Quando Caritas mi ha contattata per collaborare all'interno del dormitorio sono così stata ben contenta di accettare.

Adesso, in sinergia con Giovanni e i colleghi di “Porta Aperta”, mi occupo di accompagnare gli ospiti del dormitorio in percorsi individualizzati, poiché ognuno ha esigenze diverse. Quindi, seguo assieme alle persone le questioni sanitarie (visite mediche, accertamenti di invalidità...), le pratiche burocratiche, i percorsi di disassimilazione, la ricerca di un lavoro, i progetti di risparmio economico, e così via. La finalità è sicuramente duplice: accompagnarli nelle pratiche quotidiane, ma

soprattutto stringere un legame basato sulla relazione, quindi non un mero accompagnamento all'azione. Sulla base di una valutazione multidimensionale dei bisogni e delle potenzialità di ciascuno cerco di attivare interventi integrati con le persone e i servizi del territorio attraverso un costante monitoraggio. L'obiettivo è accompagnare la persona verso l'autonomia e il reinserimento nella società, superando quei fattori di vulnerabilità che ne hanno determinato la condizione attuale di persona senza dimora. Valutare i risultati ottenuti dal lavoro sociale non è sempre possibile a causa delle numerose variabili che entrano in gioco in una realtà così complessa. Quando questo macro-obiettivo non è perseguibile rimane sempre la relazione d'aiuto per cercare di far sì che le persone abbiano almeno la consapevolezza di poter cambiare la propria vita attraverso l'empowerment. Si lavora quindi sia in modo preventivo sia per la riduzione del danno».



UN SENZA DIMORA IN CITTÀ. IL DORMITORIO DI VIA NAPOLEONA VUOLE ESSERE UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER EVITARE CHE QUESTE PERSONE SI TROVINO A DORMIRE AL FREDDO ANCHE DURANTE IL PERIODO INVERNALE, RISCHIANDO LA SALUTE

Il centro di accoglienza notturna di via Napoleona a Como è operativo dal 1° novembre 2010 nella sede storica dell'Ozanam

Un letto caldo per i senza dimora

Il “Dormitorio annuale Città di Como” - la struttura comunale gestita dalla Caritas e che è operativa in via Napoleona 34 dal 1° novembre 2010 nella sede storica dell'Ozanam - è il centro di accoglienza notturno per le persone senza dimora che vivono nel capoluogo. La sua *mission* è fornire, quindi, una prima risposta a queste persone per permettere loro di dimorare - per un periodo limitato nel tempo (i turni sono mensili) - in un luogo organizzato, stabile e tranquillo durante le ore notturne (dalle 20 alle 8 del giorno successivo). A questa indispensabile struttura è possibile accedere attraverso un colloquio preliminare gestito dagli operatori di “Porta Aperta”, il servizio cittadino per la grave marginalità che ha sede in via Tatti. È importante evidenziare che il dormitorio di via Napoleona è anche - e soprattutto - un luogo di accoglienza, dove si privilegia l'attenzione alla persona e alla relazione durante tutta la permanenza presso la struttura. Per questo motivo, oltre agli operatori Giovanni e Ivana, svolgono un ruolo prezioso i numerosi volontari che da anni si alternano quotidianamente e garantiscono il buon funzionamento di questo servizio annuale. Un servizio - lo sottolineiamo - che in questi mesi invernali è preziosissimo, e viene affiancato dal dormitorio invernale “Emergenza Freddo” che ospita circa 40 persone.

Qualche numero

Il “Dormitorio annuale Città di Como” può ospitare 56 persone distribuite in 18 camere. Sono in prevalenza uomini adulti (e 7 donne) e complessivamente abitanti in città. Nel corso degli anni è in aumento la percentuale di utenti italiani (siamo passati dal 23% nel 2012 a oltre il 30% nel 2016). Sempre nel 2016 (ultimi dati rilevati) hanno usufruito del servizio 171 ospiti, 151 uomini e 20 donne, per un totale di 16.950 notti trascorse. A fine 2017 i dati definitivi non sono stati ancora elaborati; tuttavia si è registrato un incremento di presenze, soprattutto di stranieri migranti, in transito o usciti dai centri di accoglienza sul territorio. Tuttavia, da un punto di vista “storico”, le persone straniere ospitate in queste 7 anni sono state di 29 nazionalità (in prevalenza tunisini, marocchini, pakistani, romeni, ucraini, nigeriani). Complessivamente in questi 7 anni, fino al termine del 2017, hanno usufruito del servizio 780 ospiti: nei primi anni vi era una maggiore rotazione, poi sono aumentati gli utenti “affezionati” e diminuiti quelli occasionali.

L'INTERNO DEL DORMITORIO DI VIA NAPOLEONA RECENTEMENTE TINTEGGIATO PER ESSERE UN LUOGO PIÙ ACCOGLIENTE PER I SUOI OSPITI



Le testimonianze

Due volontari evidenziano il loro prezioso impegno e le “forti” motivazioni della loro scelta

A fianco degli ultimi

«**D**ecidere di fare il volontario non significa solo e soprattutto offrire un servizio nei confronti del prossimo: è anche un regalo che facciamo a noi stessi, perché le persone che incontriamo ci possono aiutare a imparare qualcosa di importante e utile anche per la nostra vita. Ci offre la possibilità di meglio interagire con il prossimo, insegnandoci a porci di fronte agli altri in una situazione di “ascolto”. Condizione, questa, molto importante per divenire più sensibili nei confronti dei problemi di chi ci avvicina e per imparare a mettersi a disposizione senza presunzione. Sono proprio le persone che vivono queste situazioni che ci possono insegnare a vedere veramente quali sono i nostri limiti, i nostri pregiudizi, i nostri difetti e le nostre paure. “I CARE: Mi interessa! Mi sta a cuore!” (Don Lorenzo Milani): è l'idea che ogni

storia, ogni realtà e ogni persona sono portatrici di doni, talenti indispensabili per il benessere proprio e della società. Chi sogna insieme ad altri, chi trasforma il suo cuore e le sue idee in azioni, presto o tardi vede che la realtà supera ciò che si era immaginato».

Un volontario
«**Q**uando mi sono avvicinata in punta di piedi al variopinto mondo del volontariato è stato come mettere altri tasselli di significato al mio cammino in questa vita. Anche se le ore erano poche ma dedicate con semplicità, svolgendo piccole esperienze di condivisione, questa esperienza è stata per me una grande ricchezza che mi ha portato anche a dare una svolta al mio percorso lavorativo. Ho ripreso a studiare, realizzando così un sogno che mi ha permesso di entrare, a tutti gli effetti, nel mondo lavorativo del sociale. Poi è arrivata anche

l'esperienza del dormitorio presentatami da alcune amiche e mi è subito sembrata un'altra buona possibilità, per dare un piccolissimo aiuto. Per chi non conosce la realtà del dormitorio potrà forse sembrare banale, ma l'importante è: ESSERCI, anche solo per aprire la porta e accogliere le persone che arrivano. Salutare con un sincero “buona sera”, donare un sorriso non di circostanza, sono banalità per noi, che magari abbiamo una casa accogliente o chi ci aspetta e che ci vuole bene. Lora, come ciascuno di noi, sono persone degne di essere avvicinate, di essere AMATE: sono nostri fratelli! Ha scritto B. Rordorf, un professore della facoltà di Teologia di Ginevra: “...Si venga in aiuto ai poveri accompagnandoli come sono e sostenendoli con una speranza di cui devono prendere parte... non “fare per”, ma “fare con”».

Una volontaria

