

## **DORMITORIO COMUNALE COMO – Intervista a Samuele Brambilla e Ivana Fazzi, operatori della Caritas diocesana di Como**

***21 giugno 2023 - Il “Dormitorio comunale di Como”, la struttura gestita dalla Caritas diocesana e operativa dal 2010 in via Napoleona 34 nella sede storica dell’Ozanam, è il centro di accoglienza notturno annuale per le persone senza dimora che vivono nel capoluogo. Il dormitorio può ospitare ogni giorno dell’anno 56 persone italiane e straniere regolarmente soggiornanti (di cui 7 donne) in 18 stanze condivise.***

Abbiamo fatto il punto della situazione e tracciato un bilancio dell’attività svolta nel 2022 dalla struttura di via Napoleona che, lo ricordiamo, si affianca al dormitorio “Daniele Comboni” presso i Padri Comboniani di Rebbio, aperto nel 2017 e coordinato anch’esso dalla Caritas diocesana - attraverso la sua Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus - in sinergia con la parrocchia di San Martino.

Lo spunto ci è dato dalla recente Relazione sociale relativa all’anno 2022 del Dormitorio di via Napoleona. Ne abbiamo così parlato con **Samuele Brambilla**, l’operatore della Caritas diocesana responsabile da quasi 3 anni del servizio, e con l’assistente sociale **Ivana Fazzi**, che lo affianca per seguire, tra gli altri adempimenti, anche l’inserimento sociale e lavorativo di alcuni ospiti. Ricordiamo che con loro lavorano tre operatori (custodi) e oltre 50 volontari che, a turni di tre o quattro persone, sono presenti ogni sera in via Napoleona.

«Nel 2022 abbiamo accolto 125 persone che hanno fatto almeno una notte - afferma **Samuele** - Gli italiani sono stati 39 (32 uomini e 7 donne) e 86 stranieri (74 uomini e 12 donne). La maggior parte degli ospiti hanno un’età compresa tra i 50 e i 60 anni (tra questi 21 italiani e 13 stranieri), poi un altro gruppo importante è tra i 40 e i 50 (10 italiani e 17 stranieri). Ricordo che nel 2021 gli ospiti sono stati 126, quindi il servizio ha registrato un andamento quasi identico all’anno precedente».

### **Chi è l’ospite del dormitorio? E quali sono le problematiche che affrontate con maggiore frequenza?**

«La popolazione del dormitorio, essendo un servizio a bassa soglia, è rimasta molto eterogenea - continua **Samuele** - Abbiamo accolto persone con diverse tipologie di dipendenze, con fragilità psichiatriche o psicologiche, povere di relazioni sociali e/o di risorse economiche. A causa delle insufficienti alternative abitative sul territorio e/o dei requisiti di accesso alle altre strutture ricettive, il dormitorio ha anche accolto persone con entrate economiche proprie - in particolare beneficiari di Reddito di Cittadinanza o di assegno di invalidità, persone con lavoro non regolare o sottopagato e ultimamente anche pensionati – ma che nel tempo non hanno più potuto sostenere o contribuire all’economia personale e familiare. Nel corso dell’anno il dormitorio ha poi dovuto far fronte a un’altra emergenza del territorio: la presenza di un numero sempre crescente di minori stranieri non accompagnati. Per questo motivo dal mese di febbraio 2022 abbiamo riservato due posti in camera doppia a loro uso esclusivo registrando sino al 31 dicembre la presenza di 45 ragazzi, dati in aumento nel 2023».

### **Samuele, complessivamente i dati confermano l'andamento del servizio simile a quello del 2021...**

«Direi di sì. Abbiamo avuto un decremento nell'inverno 2021-2022, a causa dell'apertura del servizio del Piano Freddo in via Borgovico e di conseguenza da novembre a marzo abbiamo registrato una media di 5/6 posti liberi. Successivamente, da maggio 2022, abbiamo mantenuto il trend normale. Nel 2023, ma anche negli ultimi mesi del 2022 - su invito del Comune di non tenere troppi posti liberi ma sfruttarli anche per le persone che vengono da fuori territorio - il servizio ha ripreso a piano regime. Ciò è positivo, perché abbiamo ragionato in un'ottica di sistema e sfruttato al meglio i posti disponibili. Non ultima cito la collaborazione stretta che si è aperta e concretizzata, su impulso dei servizi sociali comunali, con Ozanam, un'altra struttura d'accoglienza del territorio, che offre diverse tipologie di servizi a cifre economicamente contenute».

### **Anche il Progetto Betlemme, l'accoglienza notturna temporanea di 2 o 3 senza dimora accolti in locali di alcune parrocchie sul territorio ha avuto un ruolo importante...**

«Avere incrementato i posti - dice **Samuele** - significa aver ottimizzato l'accoglienza sul territorio e anche il Progetto Betlemme, che è cresciuto in questi anni e ha accolto uomini, donne, coppie, o singole persone è stato determinante. Quindi, avendo avuto le strutture piene, siamo riusciti a contenere il più possibile il numero delle persone che sono rimaste, per diversi motivi, e di conseguenza mi sento di dire che questa gestione è stata positiva».

### **I dati 2022 hanno messo in evidenza particolari criticità?**

«Rispetto all'anno scorso - interviene **Ivana** - le persone hanno la stessa tipologia di fragilità e di complessità. Tuttavia, in questi ultimi mesi stiamo analizzando con più puntualità l'accoglienza nel suo complesso e curando di più aspetti particolari delle persone che richiedono l'accesso e poi entrano effettivamente in struttura e abitano quel luogo. Ciò ci permette anche di capire perché quella persona arriva e chiede di entrare in un dormitorio, quali sono le cause, quale vissuto, quali fragilità conoscere e anche affrontare, così come anche lo Statuto Caritas ci esorta a fare. Tenendo presente, tuttavia, che questa struttura è aperta, lavora in sinergia con i servizi sociali del Comune... e che è l'unica struttura a bassa soglia e quindi può accogliere chiunque, dal minore straniero non accompagnato all'anziano. Da ciò si può desumere che il ventaglio di fragilità è vasto: dalla persona con malattie mentali, a colui che sta passando solo un momento difficile della sua vita; oppure a chi è coinvolto nella dipendenza da alcol o altre sostanze, o alla persona che non può pagare l'affitto. Il lavoro non è semplice, ma lo affrontiamo con impegno e costanza».

### **Ivana, entriamo nel merito del tuo lavoro: 42 persone "prese in carico" nel 2022 rispetto alle 56 dell'anno precedente. Anche l'inserimento nel mondo del lavoro degli ospiti è in evoluzione...**

«Il dato vuole dare l'idea del lavoro fatto, giorno per giorno, ma soprattutto che ci sono degli obiettivi condivisi e una finalità che, ospite e assistente, si danno in prospettiva. Ma i numeri sono relativi. Un esempio? C'è un ospite con cui parliamo tutte le sere e che può

essere aiutato. Ma poi non viene mai in ufficio, non si pone un obiettivo, non condivide il percorso di aiuto... Così, nostro malgrado, non viene inserito tra le persone che vengono "prese in carico". Questo, appunto, è un dato che va spiegato, ma non in modo statistico... direi asettico. Il mio lavoro, fatto essenzialmente di relazioni ed empatia, non funziona così. Non può funzionare così».

### **Quando comincia la tua esperienza al dormitorio?**

«Quando ho iniziato nel 2017 - ricorda **Ivana** - c'erano molti migranti usciti dai centri di accoglienza che siamo riusciti ad aiutare e rendere autonomi. Nell'ambito lavorativo, erano anni in cui Como offriva meno opportunità occupazionali. Poi nel tempo le cose sono un po' migliorate, nei settori produttivi, ma soprattutto con l'incremento del turismo e quindi più opportunità nel settore alberghiero e ricettivo. Tuttavia, la nostra attenzione non è soltanto rivolta all'inserimento nel mondo del lavoro, ma è su più fronti: passiamo dalla persona che deve essere seguita per la parte sanitaria, alla persona che ha dipendenze e va assistita in percorsi terapeutici di disintossicazione e di cura; dall'accompagnamento ai corsi di formazione, alla scuola di italiano e via dicendo».

«A proposito dell'inserimento lavorativo - sottolinea dal canto suo **Samuele** - occorre dire che buona parte delle persone presenti in modo stabile in dormitorio hanno un'età avanzata e sono tra quelle che hanno meno chances di reinserirsi nel mercato del lavoro, di avere un'autonomia economica e di trovare eventualmente un alloggio alternativo. Il nostro territorio offre diverse opportunità, specie nel settore alberghiero o ristorativo, ma chi trova lavoro sono prevalentemente giovani, hanno più risorse personali, facilità di relazioni sociali, capacità linguistiche. E così riescono anche a trovare una loro autonomia. Occorre ribadire che, purtroppo, alcune persone che iniziano un percorso di reinserimento sociale e lavorativo, anche se guidati, succede che hanno momenti di fatica, di crollo e tutto deve ricominciare da capo. Il lavoro di Ivana spesso è darsi degli obiettivi "alti", ma con la consapevolezza che con alcuni bisogna spesso ricalibrare il tiro e ripartire».

### **Questo Ivana ti crea frustrazione?**

«No, io dico sempre che per me e per noi la cosa importante è esserci, far sì che comunque le persone sappiano che, nonostante tutto, in dormitorio hanno un appoggio, degli operatori che si prendono cura di loro, che ci sono. Quindi sono disposta tutte le volte a ripartire per un percorso di risalita, senza giudizio. Molte persone arrivano al dormitorio dopo aver interrotto tutti i legami costruiti in una vita. Il nostro lavoro è far passare alla persona che abbiamo di fronte che c'è una relazione, si vuole costruire un legame, oltre al supporto e all'aiuto pratico. Con questo spirito vivo la mia professione».

### **Insomma, un percorso difficile ma non impossibile...**

«Non arriveremmo da nessuna parte se non lavorassimo in rete con altri partner. Nel tempo si sono messe in atto diverse iniziative anche attraverso il lavoro in sinergia con la Cooperativa Symploké - sottolinea ancora **Ivana** - alla quale noi ci appoggiamo per la parte di ricerca attiva del lavoro, grazie ai loro bravi operatori. Il mio lavoro di mediazione tra gli ospiti e la cooperativa è iniziato dal 2016-2017 ed è stato un crescendo anche di opportunità. Occorre dire che sul territorio c'è stata anche una buona collaborazione da

parte delle aziende, che hanno trovato nella stessa cooperativa un buon partner per cercare personale. L'anno scorso e anche quest'anno l'attenzione è puntata, come si diceva anche prima, sul settore turistico e ricettivo, che a Como ha avuto un vero e proprio boom. L'utente medio è una persona giovane e quasi esclusivamente straniera, età 20-40 anni. Sono persone capaci, volenterose, spesso parlano bene l'italiano e desiderano integrarsi nel nostro sistema».

### **Il territorio purtroppo non offre molte alternative...**

«Soprattutto per i più fragili - dice **Ivana** - Un esempio? Se una persona ha una dipendenza e comunque ha più fragilità (a livello psichico, oppure perché vive in strada da anni, perché fa fatica a stare in un contesto "istituzionalizzato" come una comunità terapeutica), ebbene questa persona non ha uno "spazio" nel mondo se non il dormitorio, proprio perché alle persone che vivono ai margini da tanti anni, la nostra società non sa offrire servizi o alloggi adeguati ai loro bisogni e alla loro storia».

«Alle volte sei uno spettatore impotente - intervieni **Samuele** - Come quando vediamo persone in difficoltà, che non hanno più le risorse fisiche e mentali per nemmeno provare a risollevarsi e che si incamminano verso un lento decadimento».

«Sono convinta - incalza **Ivana** - che lo stesso dormitorio deve essere un luogo di passaggio; se invece lo vivi come il luogo della tua stabilità, condividendo quotidianamente relazioni fragili, beh, tutto ciò non ti aiuta certo a risollevarti. Anzi».

«Penso che paradossalmente una delle cose peggiori che possiamo sentirci dire è: "io sto bene in dormitorio" - dice provocatoriamente **Samuele** - Il dormitorio è sì un luogo di accoglienza, che cerchiamo di rendere il più possibile ospitale per le persone che lo abitano, ma ha i suoi grossi limiti: non esiste uno spazio intimo, la camera singola non esiste, si dorme in due o in sei, i bagni sono in comune, alloggi con persone che ti restano estranee e spesso vivi nella diffidenza e nella solitudine».

### **Cosa fareste per migliorare la situazione? Preferireste un'accoglienza più diffusa sul territorio, tanti alloggi con poche persone, per esempio come l'accoglienza del Progetto Betlemme? O anche più mirata per i casi più fragili?**

«Da una parte sono contento che il dormitorio sia una struttura aperta alle povertà - afferma **Samuele** - dall'altra non può essere l'unico punto di approdo. Dubito che riusciremo mai a chiudere un dormitorio, come per esempio è avvenuto a suo tempo con i manicomi; è altresì lecito ipotizzare alternative a strutture con 60 posti letto e organizzate come le attuali. Insomma, noi viviamo questa doppia dimensione: da una parte cerchiamo di portare avanti un discorso di accoglienza, di accudimento, di relazione, di vicinanza, dall'altra siamo spettatori impotenti rispetto ai limiti di una struttura, di un'impostazione "antiquata". Il Progetto Betlemme, anche se organizzato temporaneamente d'inverno per l'emergenza freddo, già rompe questa logica: negli alloggi organizzati nelle parrocchie, la micro-accoglienza è diffusa, più personalizzata, dove gli ospiti sono pochi e possono curare la loro intimità, i propri oggetti personali, una foto, un ricordo sul comodino... In un dormitorio ciò è molto difficile. Per questo auspico che nel tempo si possano pensare sul territorio più accoglienze "a misura d'uomo"».

### **Quali considerazioni occorre fare sul fronte dell'accoglienza abitativa?**

«Purtroppo, questa è una grande problematica nella città di Como - evidenzia **Samuele** - Chi riesce a ricollocarsi da un punto di vista lavorativo e ottiene anche un contratto di lavoro stabile, oppure ha una pensione o il reddito di cittadinanza, purtroppo quasi sempre non riesce a trovare una soluzione abitativa in autonomia nel mercato immobiliare, sia per mancanza di offerta oppure perché i canoni di affitto sono troppo alti. Certo, ci sono alcune opportunità di "housing first" in città e in periferia, ma il numero è comunque esiguo. Troppo esiguo. Fortunatamente è tuttora attiva la sinergia con il Piccolo Tetto Ozanam o con il centro di accoglienza notturna dei Padri Comboniani di Rebbio in collaborazione con la parrocchia: questa è l'occasione per offrire maggiore stabilità alloggiativa a persone maggiorenti senza dimora che hanno qualità spendibili in percorsi di inserimento formativo e lavorativo».

### **Samuele, in questi ultimi tempi si stanno pensando cambiamenti per il dormitorio?**

«Vogliamo rendere il posto sempre più accogliente. Dopo l'emergenza Covid, abbiamo riaperto la sala comune e vogliamo riorganizzarla con uno spazio per la tv, per un momento di condivisione per il tè o un caffè alla sera. Ciò permette di dare la possibilità ai volontari di meglio relazionarsi con gli ospiti, nella logica della cura e dell'attenzione personalizzate».

### **I volontari svolgono un ruolo determinante nel servizio. Avete recuperato "forze" dopo i mesi difficili della pandemia?**

«L'apporto dei volontari è stato valorizzato ulteriormente - dicono **Samuele** e **Ivana** all'unisono - Grazie a questi ultimi, infatti, è stato possibile effettuare numerosi accompagnamenti, favorendo l'avvio o il consolidamento di legami tra ospiti e volontari. In alcuni casi i volontari sono diventati punti di riferimento significativi per le persone. Fortunatamente abbiamo registrato un incremento positivo dalla primavera del 2022. Alcuni sono tornati in servizio, altri sono nuovi. A maggio dello scorso anno abbiamo avuto anche un incremento di volontarie non indifferente e ciò rappresenta un aiuto importante proprio per le donne ospitate che oggi sono una decina. Attualmente i volontari impegnati sono circa 50 (in passato erano anche 70/80). Sono uomini, donne, giovani, pensionati. Da diverso tempo sono anche impegnate persone che si trovano nella condizione di messa alla prova dal Tribunale. Ciò rappresenta per la stessa Caritas una buona opportunità, ma anche un'occasione generativa di conoscenza del lavoro svolto nei servizi e che, a volte, produce cambiamenti anche in chi è coinvolto. Alcune persone, dopo aver terminato il periodo stabilito dal Tribunale, hanno deciso di continuare a fare il volontario. Dalle difficoltà a volte nascono belle opportunità di servizio e di crescita umana. Ciò significa che l'intera équipe interna sta lavorando bene e riusciamo a trasmettere positività e voglia di esserci».

### **Samuele, sei entrato nel terzo anno di attività come responsabile del dormitorio. Quale bilancio del tuo lavoro...**

«È certamente un'esperienza arricchente sul fronte delle relazioni. Facendo questo lavoro ridimensioni tutto, anche a livello personale, e vedi le cose sotto un'altra logica: quella del

primato dell'altro, l'importanza dell'ascolto e dell'accoglienza. Se ci pensiamo bene, nella vita quotidiana e soprattutto in questi tempi difficili, la povertà che accomuna tutti è proprio quella relazionale. La paura più grande, quella della solitudine. Avere una persona con cui parlare, poter raccontare le fatiche della giornata, i tuoi pensieri e tanto altro è molto importante, sia per gli ospiti, ma anche per gli stessi operatori e volontari, indistintamente. Per questo il dormitorio è un luogo "speciale"... una ricchezza per tutti».

**I senza dimora escono dal dormitorio e sono in giro per strada: in inverno al freddo, in estate subendo il caldo torrido. A Como mancano luoghi di accoglienza diffusa; lo stesso Centro Diurno di via Giovio vorrebbe aumentare le ore di apertura, ma forse non è sufficiente per affrontare il problema...**

«Bisogna capire cosa si intende per spazio diurno - mette in evidenza **Samuele** - Se dovessi ipotizzare nuovi progetti, penso sicuramente a un luogo dove sia possibile coltivare la dimensione privata e non in condivisione con più persone... piccoli alloggi curati da volontari e aperti per coinvolgere attivamente le persone in attività ricreative e di pubblica utilità».

«Sarebbe bello - conclude **Ivana** - che nel tempo anche il dormitorio potesse ripensarsi, perché sia strutturato più a "misura d'uomo". Questa ipotesi è emersa anche nell'ultima Relazione sociale presentata recentemente. L'obiettivo è ripensare l'ospitalità "oltre" le mura del dormitorio, capire se si possono trovare nuove forme di accoglienza, anche pensando all'età avanzata di alcuni ospiti - che hanno problemi fisici, di deambulazione e che hanno difficoltà a raggiungere via Napoleona dal centro città e viceversa - o alle nuove esigenze di quelli più giovani. Direi comunque che è ormai obsoleta la formula di spazi grandi dove ospitare in una notte 60 persone. Condivido l'idea di pensare a spazi più piccoli, luoghi dove sia più facile curare le singole relazioni, avere più cura del singolo ospite, portatore di peculiari fragilità e richieste quotidiane».