



**Coordinamento Servizi  
"PORTA APERTA"  
Relazione sociale  
2022**



*Porta Aperta*

*Viale Varese 25 22100 Como*

*Tel. 031/267010 Fax. 031/3301094 [porta.aperta@caritascomo.it](mailto:porta.aperta@caritascomo.it)*



## Premessa

Anche quest'anno presentiamo la relazione del coordinamento servizi "Porta Aperta" relativa al 2022. Al suo interno troverete, oltre alla consueta analisi dei dati statistici, anche un resoconto delle attività del Centro Diurno, del Centro di Accoglienza Notturno e dell'ambulatorio.

Buona parte delle equipe quindicinali fatte nella prima parte del 2022 si sono svolte da remoto causa il persistere degli effetti della pandemia.

I temi trattati nelle primissime equipe dell'anno hanno riguardato la gestione degli imprevisti, della capacità di delega, il rivedere alcune metodologie di lavoro come l'equipe delle ore 12.

Nella primavera del 2022 grazie alla diponibilità del responsabile del Centro di ascolto di Como, è stato fatto un grosso lavoro sul colloquio, sui ruoli di ascoltatore attivo e passivo.

Le equipe da settembre a dicembre, per scelta, si sono svolte tutte in presenza e per una sovrapposizione di impegni non hanno visto presente la figura della psicologa. Queste equipe sono state l'occasione per confrontarsi con l'operatrice dell'Osservatorio legale e successivamente per stendere una check list da usare durante i colloqui nel caso emergesse un bisogno di consulenza legale. Inoltre c'è stata la possibilità di conoscere la referente e gli operatori del progetto "Operatori di vicinanza", progetto della rete Vicini di strada, che è partito proprio verso la fine del 2022. Progetto che ci si augura possa trovare una forte sinergia con il nostro servizio.

In una delle equipe è stata fatta anche una breve relazione sull'approccio relazione alla grave marginalità, tema che era stato oggetto di una mattina di formazione per volontari e operatori che operano nell'ambito della grave marginalità.

Il 2022 per la Caritas Diocesana di Como ha visto anche un momento di lutto, venendo a mancare il 17 marzo, in maniera improvvisa il direttore, il diacono Roberto Bernasconi.

Con le votazioni comunali nella primavera del 2022 c'è stato anche un cambio dell'amministrazione della città di Como e questo ha portato a trovare nuove sinergie per collaborare con i nuovi amministratori.

I primi mesi del 2002 ci hanno visti impegnati anche in quella che è stata definita "Emergenza Ucraina", conseguenza della guerra tra Russia e Ucraina che ha visto un notevole gruppo di profughi ucraini arrivare nel nostro Paese.

Verso la fine del 20220 un cambiamento c'è stato anche nello spostamento tra S. Rocco e Casa Nazareth, come luogo di distribuzione dei vestiti per persone in stato di bisogno. Servizio gestito dai volontari Vincenziani e da Como accoglie.

Relativamente al "Piano freddo" 2022-23 si è vista una diminuzione delle richieste, per questo non è stato necessario, come nell'anno precedente utilizzare la palestra dell'oratorio di San Rocco, ma sono stati sufficienti i posti dell'ex-caserma di Via Borgovico. Accanto a questa struttura, vi è stata l'accoglienza diffusa nelle parrocchie, denominata "Progetto Betlemme", che ha visto un incremento significativo delle adesioni, infatti le realtà ospitanti sono passate da 3 a 7, portando a 17 il numero delle persone ospitate da dicembre 2021 ad aprile 2022.

Infine per quanto riguarda gli operatori che a vario titolo lavorano a "Porta Aperta", il 2022 ha visto il ritorno dalla maternità dell'assistente sociale Ivana Fazzi che segue gli ospiti del dormitorio, mentre all'operatrice che l'aveva sostituita, Valeria Rossi, è stato chiesto di seguire i nuclei familiare nell'ambito del progetto Casa di Caritas.

*Buona lettura*

*Il responsabile  
Beppe Menafra*

## “PORTA APERTA”: DATI 2022

Nel corso del 2022 si sono rivolte al servizio “Porta Aperta” 957 persone (Tab.1), a fronte delle 991 del 2021. Era dal 2007, cioè da 14 anni che le presenze non si attestavano sotto le mille unità (vedi premessa alla relazione sociale). I primi quattro paesi più rappresentati sul totale delle persone giunte a PA nel 2022 sono: Italia (180), Nigeria (96), Pakistan (86) e El Salvador (73). Nel 2014 il Pakistan non era presente fra i primi quattro paesi, nel 2015 è salito al secondo posto, nel 2016 è sceso al terzo con un calo importante in termini assoluti, da 159 a 100 presenze, nel 2020 è tornato al secondo posto. Segnale di una forte presenza di questa comunità nella nostra città, frutto anche di un passaparola tra connazionali, anche perchè arrivando da est attraverso la rotta balcanica, non è sicuramente Como la prima città che incontrano, ma il poter contare su connazionali che possano orientare, specialmente nella prima fase migratoria, concentri persone provenienti dal medesimo Paese in specifiche città, è appunto il caso dei pakistani per la città di Como.

Tab. 1	Tutte le persone	
	Anno 2022	
<b>ITALIA</b>	180	18,80%
<b>NIGERIA</b>	96	10,00%
<b>PAKISTAN</b>	86	9,00%
<b>EL SALVADOR</b>	73	7,60%
<b>TUNISIA</b>	58	6,10%
<b>SOMALIA</b>	53	5,50%
<b>MAROCCO</b>	50	5,20%
<b>PERÚ</b>	33	3,40%
<b>UCRAINA</b>	29	3,00%
<b>GAMBIA</b>	28	2,90%
<b>altre nazioni</b>	271	28,32%
	<b>957</b>	

Tab. 2	Primi Colloqui	
	Anno 2022	
<b>ITALIA</b>	59	14,10%
<b>PAKISTAN</b>	51	12,20%
<b>NIGERIA</b>	50	12,00%
<b>MAROCCO</b>	28	6,70%
<b>EL SALVADOR</b>	26	6,20%
<b>TUNISIA</b>	21	5,00%
<b>PERÚ</b>	19	4,50%
<b>EGITTO</b>	15	3,60%
<b>SOMALIA</b>	15	3,60%
<b>BANGLADESH</b>	11	2,60%
<b>altre nazioni</b>	123	29,42%
	<b>418</b>	

Nel 2022, 418 persone (circa il 43,67% del totale) accedevano al servizio per la prima volta, mentre le altre erano già note (Tab.2). Nel 2021 i “nuovi” erano 369 (circa il 37,23% del totale). Nel 2020, 405 persone (circa il 38,90% del totale). Nel 2019 i nuovi utenti erano stati 582 persone (circa il 47,35% del totale) mentre nel 2018 gli ospiti erano stati 604 (circa il 52,93% del totale). Quindi in percentuale nell’ultimo anno c’è stato un aumento dei nuovi arrivi. Nella tabella a sinistra di può notare la suddivisione per nazionalità. Per poter fare un confronto riportiamo di seguito gli stessi dati relativi al 2021: dove il paese più rappresentato, tra le persone giunte per la prima volta a “Porta Aperta” (PA), rimane sempre l’Italia (55 persone 14,90%), secondo il Pakistan (50 persone, il 13,60% del totale primi colloqui), seguita dalla Nigeria (38 persone, 10,30%), Tunisia (32 persone 8,70%), Somalia (26 persone 7,00%) ed El Salvador (21 persone 5,70%). Nel 2020 al primo posto tra i “primi colloqui” c’era già l’Italia (55 persone, il 13,60% del totale primi colloqui), seguito dal Pakistan (54 persone), Somalia (37 persone) e El

Salvador (32 persone). I luoghi di origine del fenomeno migratorio, osservando i dati, mostrano i cambiamenti delle rotte di provenienza. Se si accorpano gli stranieri che si sono rivolti a PA nel 2022 si nota come la presenza di cittadini extracomunitari e comunitari (non italiani) sia consistente per il servizio (777 persone su 957). Questa predominanza di utenti stranieri non deve però distogliere l’attenzione dal fatto che il singolo paese più rappresentato presso il servizio nel 2022 resta l’Italia (il 16,90% del totale).

I 180 italiani durante il 2022 hanno sostenuto 1327 colloqui a PA (Tab. 3), quasi uno su quattro dei colloqui realizzati nell’anno (si tenga presente che per ogni persona si effettuano anche più colloqui, infatti in totale i colloqui nel 2022 sono stati 5269, in media quasi 5 colloqui all’anno per ogni utente).

Tab. 3	Colloqui Totali	
	Anno 2022	
<b>ITALIA</b>	1327	25,20%
<b>PAKISTAN</b>	482	9,10%
<b>NIGERIA</b>	457	8,70%
<b>SOMALIA</b>	347	6,60%
<b>TUNISIA</b>	334	6,33%
<b>MAROCCO</b>	333	6,31%
<b>EL SALVADOR</b>	290	5,50%
<b>GHANA</b>	178	3,40%
<b>EGITTO</b>	149	2,80%
<b>altre nazioni</b>	1372	26,03%
	<b>5269</b>	

La differenza in percentuale tra i colloqui sostenuti dagli italiani rispetto agli stranieri è in parte dovuta alla lingua comune che facilita la comprensione, in parte a situazioni più complicate da gestire, che richiedono un tutoraggio più frequente e a lungo termine.

Tab. 4	
Numero colloqui singole persone	
1 colloquio	298
da 2 a 5	376
da 6 a 10	139
da 11 a 20	104
più di 20	40

Riepilogando: 298 persone che si sono rivolte a PA nel corso del 2022 hanno sostenuto un solo colloquio, 376 da 2 a 5 e 139 da 6 a 10. Più di 10 colloqui sono stati sostenuti da 104 utenti. (Tab. 4).

La maggioranza delle persone italiane che si è rivolta a PA nel 2022 è costituita da uomini (143 su 180), mentre tra gli stranieri la presenza femminile, pur essendo inferiore a quella maschile, ha un peso decisamente maggiore (583 uomini e 194 donne, quindi le donne sono circa il 25% del totale stranieri)

(Tab.5). Questo dato è fortemente condizionato dalla presenza sul nostro territorio di donne straniere, in cerca di lavori prevalentemente di cura (assistenza familiare, colf).

Tab. 5	Anno 2022	
Italiani (maschi)	143	14,90%
Italiani (femmine)	37	3,90%
Comunitari (maschi)	13	1,40%
Comunitari (femmine)	5	0,50%
ExtraComunitari (maschi)	570	59,60%
ExtraComunitari (femmine)	189	19,70%
	<b>957</b>	

Tab. 6	senza Documenti	
	Anno2022	
<b>TUNISIA</b>	11	17,46%
<b>MAROCCO</b>	10	15,83%
<b>NIGERIA</b>	8	12,69%
<b>BANGLADESH</b>	6	9,52%
<b>PAKISTAN</b>	5	7,93%
<b>SOMALIA</b>	4	6,34%
<b>altre nazioni</b>	19	30,15%
	<b>63</b>	

Molte persone gravemente emarginate o comunque in situazione di disagio che si rivolgono a PA non hanno alcun documento personale (63 persone, il 6,58% del totale). Di queste 63 persone 2 sono cittadini italiani. (Tab.6).

Tra gli stranieri sono molti coloro che, pur avendo un documento di identità rilasciato dal paese di origine (passaporto), non hanno però regolare permesso di soggiorno in Italia (Tab. 7).

Nell'ordine, El Salvador, Pakistan, Tunisia, e Nigeria sono i paesi da cui proviene la maggior parte delle persone sprovviste di Permesso di Soggiorno. Su 759 utenti extracomunitari, 268 non hanno il Permesso di soggiorno, inclusi coloro che non hanno del tutto i documenti. Ciò significa che 35% degli extracomunitari che si sono rivolti a PA nel 2022 è irregolarmente soggiornante e quindi non gode di tutele socio-assistenziali né di copertura sanitaria. In parole povere, i 2 italiani senza documenti e i 268 stranieri irregolari sono degli invisibili agli occhi dello Stato italiano e delle sue istituzioni, senza contare alcuni casi di cittadini comunitari privi di documenti, nonostante non siano numericamente significativi. È interessante notare come i salvadoregni pur non avendo un regolare PdS sono tutti provvisti di un documento rilasciato dal proprio Paese, questo significa che sono arrivati in Italia regolarmente come turisti e poi si sono trattenuti oltre il tempo consentito.

Tab. 7	Senza Permesso di Soggiorno	
	Anno2022	
<b>EL SALVADOR</b>	47	15,61%
<b>PAKISTAN</b>	35	11,62%
<b>TUNISIA</b>	25	8,30%
<b>NIGERIA</b>	25	8,30%
<b>MAROCCO</b>	23	7,64%
<b>PERÙ</b>	20	6,64%
<b>UCRAINA</b>	17	5,64%
<b>ALBANIA</b>	12	3,98%
<b>altre nazioni</b>	97	32,22%
	<b>301</b>	

L'incidenza degli irregolari (senza permesso o senza alcun documento) sul totale dei propri connazionali (nei primi tre paesi di appartenenza di coloro che non hanno il Permesso di Soggiorno) è:

- 64,38% per El Salvador (47 su 73)
- 58,62% per l'Ucraina (17 su 29)

- 46,00% per il Marocco (23 su 50) • 43,10% per il Tunisia (25 su 58)
- 40,69% per il Pakistan (35 su 86) • 26,04% per la Nigeria (25 su 96)

È molto probabile che le persone provenienti dall'Ucraina, a motivo del conflitto con l'URSS si siano poi regolarizzate durante il corso dell'anno, proprio perché ai cittadini ucraini sono stati concessi i Permessi di Soggiorno.

Per quanto riguarda i tempi relativi all'arrivo nel nostro Paese, è interessante notare che le persone presentatesi nel 2022 sono prevalentemente arrivate in Italia negli ultimi quattro anni (dal 2016 al 2022, 450 su 769 rilevati) (Tab.8).

In parte questo significa che l'esigenza di bisogni primari quali mensa, vestiario, cure mediche è legata al primo periodo di permanenza in Italia, dopodiché la situazione delle persone immigrate si evolve e acquista stabilità, rendendo non più necessari alcuni tipi di servizi. Tuttavia, un buon numero di immigrati di vecchia data ha fatto ancora riferimento a Porta Aperta (95 persone giunte in Italia tra il 2001-2010).

Questi dati ci mostrano come la situazione dei cittadini stranieri possa essere altalenante a seconda della congiuntura economica più o meno sfavorevole e come molti di essi, nel momento del bisogno, possano contare poco sui legami di parentela, amicizia o vicinato, tornando a rivolgersi ai servizi di prima accoglienza di cui avevano già usufruito all'inizio del proprio progetto migratorio. Alcune comunità pure molto presenti nella zona di Como non sono invece praticamente rappresentate a PA, come i turchi, i filippini, i cinesi.

Questi dati ci mostrano come la situazione dei cittadini stranieri possa essere altalenante a seconda della congiuntura economica più o meno sfavorevole e come molti di essi, nel momento del bisogno, possano contare poco sui legami di parentela, amicizia o vicinato, tornando a rivolgersi ai servizi di prima accoglienza di cui avevano già usufruito all'inizio del proprio progetto migratorio. Alcune comunità pure molto presenti nella zona di Como non sono invece praticamente rappresentate a PA, come i turchi, i filippini, i cinesi.

Tab. 8	ENTRATA IN ITALIA
<b>2016-2022</b>	450
<b>2011-2015</b>	151
<b>2001-2010</b>	95
<b>1980-2000</b>	73

Tab. 9	ETA'		ITALIANI			STRANIERI		
	Anno 2022							
Età <= 25	143	14,90%	Età <= 25	5	2,80%	Età <= 25	138	17,80%
Età 26 e 35	286	29,90%	Età 26 e 35	13	7,20%	Età 26 e 35	273	35,10%
Età 36 e 55	374	39,10%	Età 36 e 55	98	54,40%	Età 36 e 55	276	35,50%
Età >= 56	154	16,10%	Età >= 56	64	35,60%	Età >= 56	90	11,60%
	<b>957</b>			<b>180</b>			<b>777</b>	

Prima di esporre e commentare i dati relativi agli interventi erogati da PA, analizziamo l'età anagrafica di chi si è rivolto al servizio (Tab. 9): gli utenti italiani con meno di 25 anni sono solo 5 (2,80% del totale) a differenza degli stranieri che sono 138 (17,80% del totale).

Salendo con l'età, il rapporto tra italiani e stranieri cambia. Gli italiani over 35 sono 98 (54,40%); nella stessa fascia d'età, gli stranieri sono 276 (circa 35,50%)

Un quadro di questo tipo si spiega in parte con il fatto che le popolazioni dei paesi di forte immigrazione in Italia sono tendenzialmente giovani. Parallelamente, complice la profonda crisi economica in corso in Italia, gli italiani che perdono il lavoro in età non più giovane e non riescono a ricollocarsi, sprofondando spesso in situazioni di forte povertà ed emarginazione, sono un numero significativo.

Nel 2021, 547 sono state le richieste di accesso all'Ambulatorio per senza dimora gestito da Caritas, Don Guanella e Parrocchia di S. Bartolomeo. Per i dettagli si rimanda alla specifica scheda all'interno di questa relazione.

In linea con gli anni passati, la maggior parte degli utenti di PA chiede di accedere alla mensa dei poveri (totale pasti serviti: 57168; media a pranzo: 82,68; media a cena: 74,38; singole persone: 1346). In aumento rispetto all'anno precedente (2021: totale pasti serviti: 43933; Media a pranzo: 61.37; Media a cena: 59.32; Singole



persone: 1032). Altre richieste giunte a Porta Aperta riguardano il vestiario e la prima accoglienza. Il servizio di vestiario nel 2022 è stato richiesto da 155 uomini che hanno effettuato 279 accessi. Per l'accoglienza notturna si rimanda alla specifica scheda all'interno di questa relazione sociale. Per quanto riguarda l'erogazione di buoni doccia, le richieste nel 2022 sono pervenute da 195 persone, per un totale di 946 buoni doccia distribuiti in un anno.

Rispetto all'ambito lavorativo sono stati effettuati delle sinergie con il territorio.

Nel corso del 2022 sono stati fatti 18 accompagnamenti inerenti al tema del lavoro. Tra questi 5 persone hanno abbandonato il lavoro. Sono stati attivati 4 contratti di lavoro. 4 persone si sono trasferite in un'altra città. 3 persone sono ancora nella fase di ricerca attiva del lavoro. Una persona è stata inserita in un progetto di formazione. Una persona ha avviato un tirocinio lavorativo.

Area di bisogno	N° Persone
PROBLEMATICHE ABITATIVE	585
POVERTÀ	498
IMMIGRAZIONE-EMIGRAZIONE	417
OCCUPAZIONE	352
FAMILIARI	152
ISTRUZIONE	113
SALUTE	100
DIPENDENZE	85
HANDICAP/DISABILITÀ	32
DETEZIONE GIUSTIZIA	32
ALTRI PROBLEMI	21

Tipo di bisogno	N° Persone
Mancanza di casa	413
Nessun reddito	352
Irregolarità giuridica	280
Disoccupazione	220
Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze	119
Lavoro nero	109
Problemi linguistici	99
Divorzio/separazione (anche di fatto)	90
Richiedente asilo	73

Durante il primo colloquio con l'ospite o comunque una volta all'anno per i casi già noti vengono rilevati i principali bisogni della persona (Tab. 10 e 11).

Alle persone che si sono rivolte a PA nel 2022 sono stati rilevati i "bisogni" portati, evidenziando che i maggiori disagi che la persona vive sono riconducibili alla macro categoria legata all'alloggio (585 persone su 957), inteso soprattutto come mancanza di casa (413 casi su 957). Altri bisogni sono collegati alla macro categoria della povertà (498 persone su 957) e in particolare alle seguenti voci: mancanza di reddito (413 su 957) o reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze, (cioè l'impossibilità di dormire, sfamarsi, vestirsi) (119 su 957). Strettamente correlato al problema economico è quello relativo al lavoro (352 persone su 957).

Ovviamente ogni persona è portatrice di più bisogni relativi a diversi ambiti. La maggior parte degli utenti, 211 persone, ha evidenziato almeno 3 aree di bisogno sulle 10 rilevabili. Numerosi (134) anche coloro che riportavano 4 tipi di bisogni diversi. Solo 1 utente ha evidenziato problematiche riconducibili a 8 su 10 delle aree di bisogno rilevabili. (Tab. 12).

numBisogni	numPersone
1	225
2	220
3	211
4	134
5	60
6	15
7	11
8	1
9	2







FONDAZIONE CARITAS  
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ONLUS

Codice Fiscale: 95069480135  
Tel. 031 3312333 Fax 031 3312340  
e-mail: [fondazione@caritascomo.it](mailto:fondazione@caritascomo.it)

# DORMITORIO COMUNALE DI COMO

## Via Napoleona, 34



**Relazione sociale anno 2022**



**FONDAZIONE CARITAS  
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ONLUS**

Codice Fiscale: 95069480135  
Tel. 031 3312333 Fax 031 3312340  
e-mail: [fondazione@caritascomo.it](mailto:fondazione@caritascomo.it)

## Indice

1. Introduzione
2. Dati persone ospitate
3. Lavoro dell'assistente sociale
4. Percorsi individualizzati anno 2022

### 1. Introduzione

Nel corso del 2022 la gestione del dormitorio è proseguita mantenendo le modalità concordate durante le due annualità precedenti, a seguito dell'avvio del nuovo bando.

L'apporto dei volontari è stato valorizzato ulteriormente. 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.

Con il termine del periodo di Emergenza Sanitaria definito dal Governo in seguito al manifestarsi della pandemia globale da Covid-19, a partire dal mese di maggio e a più di due anni dalla sua sospensione, si è reintrodotta l'ordinaria rotazione degli ospiti che si è protratta fino all'apertura del Piano Freddo 2022-2023 (primo dicembre). Al contempo si è rafforzata la procedura per la presa in carico delle persone da parte dei comuni limitrofi, segnalando formalmente all'amministrazione competente quando la persona ha fatto richiesta di accesso alla Struttura, chiedendo un contributo economico e una progettazione per validarne e supportarne l'ingresso nonché dando alla persona i riferimenti dei competenti servizi sociali e/o favorendo la comunicazione tra le parti.

Benché il dormitorio comunale possa offrire ospitalità notturna a cinquantasei (56) persone (49 uomini – 7 donne) durante il periodo invernale, da novembre ad aprile in concomitanza con l'apertura delle strutture del Piano Freddo, il numero di posti riservati alle donne aumenta di tre



unità passando dai sette (7) ordinari ai dieci (10), convertendo tre posti maschili per un periodo limitato di tempo. Nel corso dell'ultimo anno, invece, le presenze femminili in struttura non si sono ridotte e questo fattore ha impossibilitato la riconversione dei posti. Ad oggi pertanto il dormitorio è composto da quarantasei (46) posti riservati agli uomini e dieci (10) letti ad utilizzo femminile.

Oltre ai requisiti già conosciuti per l'accesso alla struttura quali la residenza anagrafica, l'assenza o la carenza di entrate economiche e la condivisione di una progettualità volta a migliorare la condizione socio-abitativa d'origine, si è continuato a monitorare e supportare le persone nella somministrazione del vaccino COVID-19, prendendo appuntamenti e predisponendo accompagnamenti laddove lo si è ritenuto necessario o quando le persone stesse ne facevano esplicita richiesta. Si è svolto altresì un lavoro sempre più accurato per cercare di orientare e supportare le persone nella scelta del proprio MMG. Tale lavoro è stato effettuato sia con i nuovi ospiti che con quelli già presenti che, per obbligo di legge, devono ratificare la domanda di iscrizione al SSN ogni qualvolta rinnovano il proprio titolo di soggiorno.

## 2. Dati persone ospitate

Le istanze raccolte sono state 153 (centocinquantatre) a fronte di 125 (centoventicinque) persone ospitate almeno per una notte e così suddivise:

- 82 residenti in Como;
- 8 residenti in comuni limitrofi e in provincia (Fino Mornasco, San Fermo della Battaglia, Oltrona di San Mamette, Lipomo, Uggiate Trevano, Lurate Caccivio, Cadorago, Merone);
- 5 residenti in altri comuni della regione Lombardia;
- 8 residenti in altre regioni italiane;
- 22 senza residenza anagrafica.

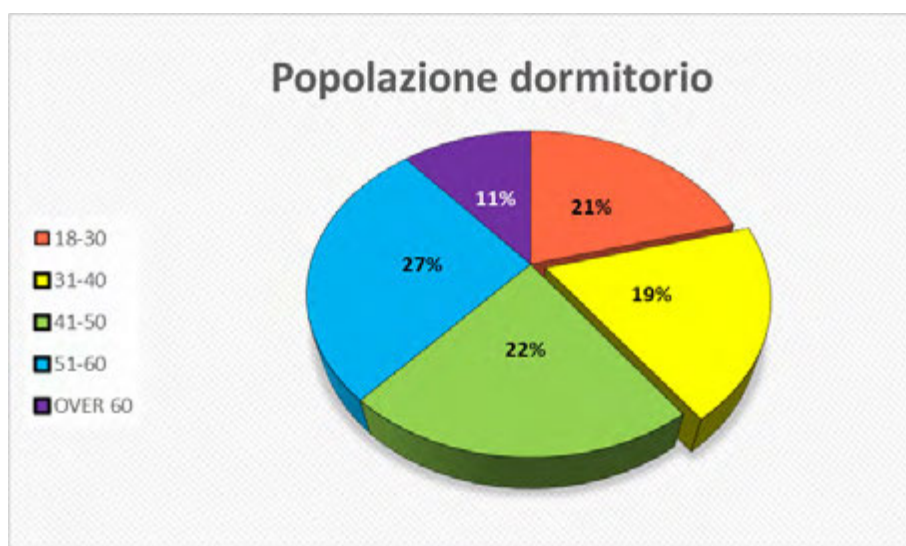
<b>PERSONE OSPITATE 2022</b>	<b>TOTALE 125</b>
<i>PERSONE ITALIANE</i>	39
UOMINI	32
DONNE	7
<i>PERSONE STRANIERE</i>	86
UOMINI	74
DONNE	12



PERSONE OSPITATE 2021	TOTALE 126
<i>PERSONE ITALIANE</i>	46
UOMINI	37
DONNE	9
<i>PERSONE STRANIERE</i>	80
UOMINI	72
DONNE	8

Tab. 1 Totale persone ospitate anno 2021 – 2022

Come evidenziato dai numeri riportati in Tab.1 nell'anno 2022 il Servizio ha sostanzialmente registrato lo stesso numero di accessi dell'anno precedente ma con l'aumento della presenza di donne straniere (+66% rispetto al 2021).

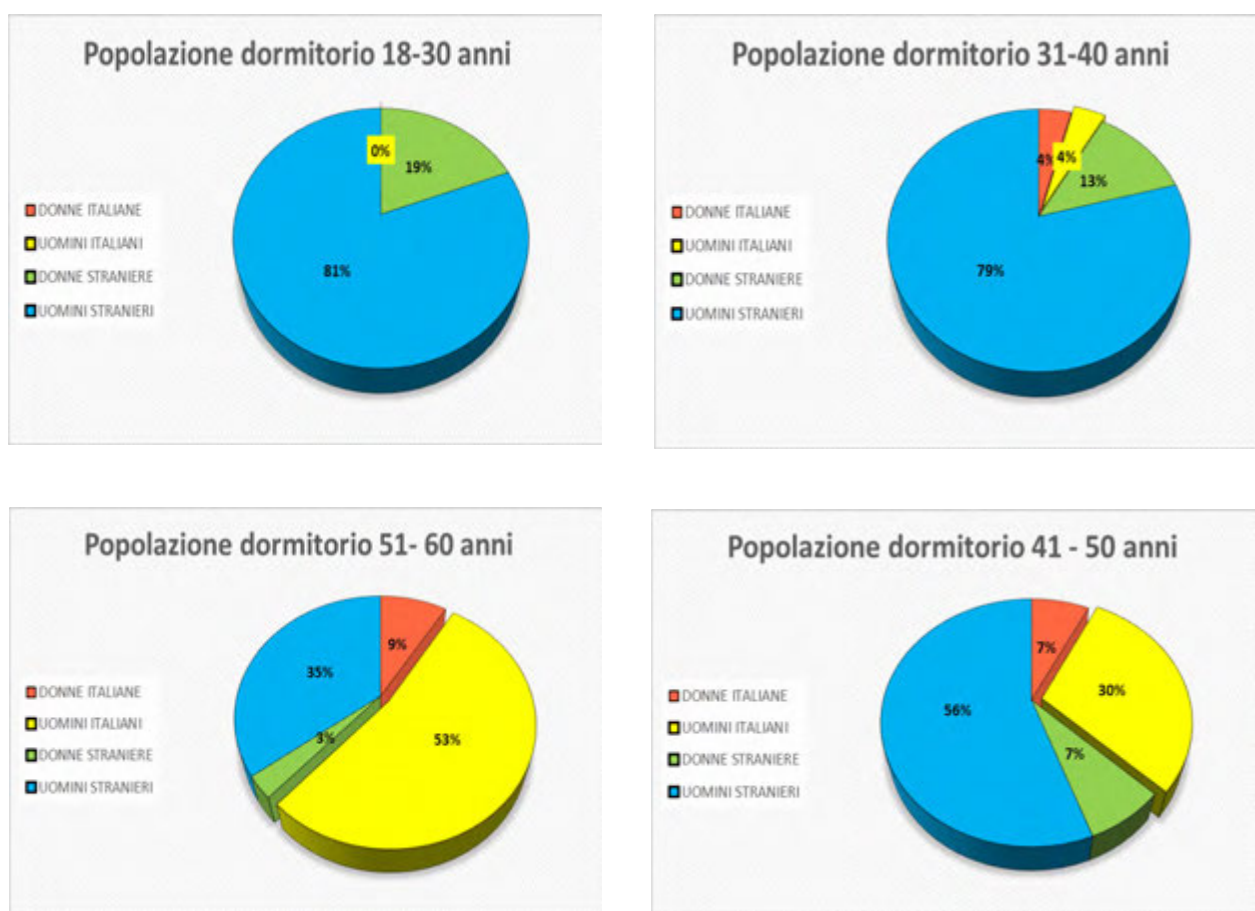


Tab. 2 Distribuzione degli ospiti per fasce d'età in percentuale

Come si evince dalla Tab. 2 la fetta di popolazione maggiormente presente in Struttura è stata quella tra i cinquanta e i sessanta anni, seguita dalla fascia quaranta-cinquanta. Nel primo gruppo troviamo il numero più alto di individui italiani, 21 (ventuno – diciotto uomini e tre donne), a fronte dei 13 (tredici – dodici uomini e una donna) stranieri, situazione che si ribalta nel secondo gruppo, dove la presenza di origine straniera registra 17 (diciassette – quindici uomini e due donne) individui a fronte dei 10 (dieci – otto uomini e due donne) italiani.



L'elevata presenza di persone appartenenti a queste due fasce d'età racconta di individui con bisogni complessi, multiproblematici, spesso con più dipendenze o fragilità, difficilmente spendibili nel mercato del lavoro e con alle spalle una più o meno lunga lista di insuccessi. Uno dei fattori comuni rimane la povertà di legami e/o l'inadeguatezza a gestire le relazioni coniugali, affettive, genitoriali, lavorative ed extra personali.



Tab. 3 Distribuzione degli ospiti in base alle diverse fasce d'età in percentuale

La popolazione del dormitorio, essendo un servizio a bassa soglia, è rimasta molto eterogenea. Abbiamo accolto persone con diverse tipologie di dipendenze, con fragilità psichiatriche e/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 e affitti, il Dormitorio ha anche accolto persone con entrate economiche proprie, in particolare beneficiari di Reddito Di Cittadinanza (RDC) ma anche percettori di



FONDAZIONE CARITAS  
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ONLUS

Codice Fiscale: 95069480135  
Tel. 031 3312333 Fax 031 3312340  
e-mail: [fondazione@caritascomo.it](mailto:fondazione@caritascomo.it)

assegno di invalidità, persone con lavoro non regolare e/o sottopagato e pensionati, situazioni che, per problematicità e fragilità personali o per mancanza di risorse tali da potersi autosostenere nel medio-lungo periodo, non hanno potuto trovare differente alloggio.

In aumento rispetto all'anno precedente sono stati i casi di ospiti con necessità di tipo sanitario, alcuni tra questi affetti da patologie croniche tali per cui è stato necessario monitorare costantemente l'assunzione delle terapie farmacologiche disposte dai MMG o dai medici specialisti, soprattutto quando la persona non era in grado di provvedere al proprio monitoraggio in autonomia con puntualità e costanza.

Nel corso dell'anno il dormitorio ha poi dovuto far fronte ad un'altra emergenza del territorio: la presenza di un numero sempre crescente di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA).

Per questo motivo da febbraio 2022 a fine anno abbiamo riservato due posti in camera doppia a loro uso esclusivo registrando sino al 31 dicembre il transito di n. 45 ragazzi.

### 3. Lavoro dell'assistente sociale

Alla luce del lavoro svolto in questi anni si è provato a suddividere la popolazione ospitata in dormitorio in quattro macro aree:

- Persone che vivono situazioni croniche e multiproblematiche da un punto di vista sanitario (persone invalide) e sociale, portatrici di storie di vita complesse che hanno portato la persona ad accostarsi ad un contesto di grave emarginazione;
- Persone con le quali è possibile avviare una progettualità volta all'autonomia lavorativa e/o abitativa;
- Persone che si approcciano al dormitorio in quanto struttura ricettiva gratuita e che vi rimangono come meri fruitori del servizio;
- Persone inviate da altri Enti e/o Servizi.

Secondo la nostra valutazione circa il 40% delle persone incontrate durante l'anno sono **persone che vivono una situazione di difficoltà cronica e/o multiproblematica**, poco più della metà di queste sono persone italiane. I bisogni evidenziati sono per la maggior parte sanitari quindi patologie gravi o invalidanti, dipendenze da alcool e/o sostanze, disagio psichico; il più delle





FONDAZIONE CARITAS  
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ONLUS

Codice Fiscale: 95069480135  
Tel. 031 3312333 Fax 031 3312340  
e-mail: [fondazione@caritascomo.it](mailto:fondazione@caritascomo.it)

volte le persone vivono allo stesso tempo più di una fatica per cui è molto difficile apportare un significativo cambiamento. In questi casi è necessario, come priorità, partire dalla costruzione di un legame di fiducia per poi agire in un'ottica di riduzione del danno avendo sempre in mente la possibilità di arrivare ad un miglioramento generale. Chi vive in strada ha tendenzialmente tagliato ogni rapporto con la famiglia e non ha relazioni affettive di supporto. Talvolta le persone sono restie alla relazione d'aiuto sfuggendo così agli appuntamenti (o alle visite mediche) anche se orientati al soddisfacimento di bisogni primari. Per questo motivo è fondamentale partire dal costruire un legame di fiducia in luoghi informali e con modalità capaci di uscire dal classico setting per andare realmente (talvolta fisicamente) incontro alla persona.

In alcuni casi l'accoglienza in dormitorio e l'intervento di operatori ha permesso di migliorare la situazione, in altri casi di evitare un peggioramento mentre in altri ancora - in particolare laddove vi è un problema sanitario grave - è stato necessario richiedere il trasferimento in strutture che potessero garantire maggior assistenza.

L'intervento, in questo tipo di situazioni, deve avvenire a livello multidisciplinare con una presa in carico congiunta di diversi servizi specialistici. Preme infatti evidenziare l'ottima collaborazione costruita negli anni con gli operatori dei servizi territoriali (assistenti sociali, medici, avvocati, educatori, ecc..) tuttavia il piano operativo si rivela adeguato ma non esaustivo se non accompagnato da protocolli e buone prassi condivise a livello gestionale tra diversi enti. Il rischio che si evidenzia infatti è quello di avere tempi di intervento troppo lunghi (in alcuni casi inaccettabili se la persona verte in una situazione di fragilità) oppure di intervenire in modo differente a seconda della discrezionalità dell'operatore incaricato.

In dormitorio ci sono poi **persone** che mantengono buone risorse personali **con le quali è possibile avviare una progettualità rivolta al raggiungimento dell'autonomia lavorativa e abitativa**. Queste, dal nostro punto di osservazione, sono circa il 30% del totale delle persone accolte in dormitorio nel 2022; solo il 10% tra queste sono persone italiane. Nei casi in cui l'obiettivo è l'autonomia, si è rivelata fondamentale la sinergia con la cooperativa Symplokè per quanto concerne il supporto alla ricerca attiva del lavoro e con Cometa Formazione per quanto riguarda la scuola e l'avvio al lavoro di giovani stranieri. Congiuntamente a questo si è cercato di supportare le persone attraverso colloqui motivazionali e di monitoraggio.



FONDAZIONE CARITAS  
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ONLUS

Codice Fiscale: 95069480135  
Tel. 031 3312333 Fax 031 3312340  
e-mail: [fondazione@caritascomo.it](mailto:fondazione@caritascomo.it)

Nell'anno 2022, in particolare, si è lavorato anche con l'ufficio Reddito di Cittadinanza dell'Azienda Sociale Comasca e Lariana per le persone residenti in Como e percettori di questa misura di sostegno.

Accanto alle situazioni sopra citate si è potuto rilevare altresì la presenza di **persone che si approcciano al dormitorio come struttura ricettiva gratuita e che vi rimangono come meri fruitori del servizio**. Secondo il punto di vista degli operatori, queste sono circa il 25% delle persone accolte nel 2022 in dormitorio. Tra queste circa il 70% sono persone provenienti dal nord africa.

Il fattore che fa presumere che alcune persone vivano il dormitorio come fosse una semplice struttura ricettiva è il mancato coinvolgimento rispetto a un percorso di ricerca attiva del lavoro. Le persone non si presentano agli appuntamenti fissati con l'orientatore né manifestano particolare interesse in merito, nonostante non siano evidenti particolari fatiche come nel caso precedente (persone multiproblematiche). Dalla lettura di questo fenomeno si può presumere che parte di queste persone abbiano delle attività di lavoro non contrattualizzate le quali, seppur instabili sotto tutti i punti di vista, permettono un ingresso economico sufficiente per sé e per le rimesse da inviare alla famiglia rimasta nel paese di origine. L'altra parte di queste, sono persone che hanno ormai strutturato la propria personalità su una vita vissuta ai margini della società, vivendo di espedienti, alla giornata, dove diventa difficile trovare motivazioni per agire un cambiamento.

Infine in dormitorio vengono accolte **persone inviate in emergenza da altri servizi**. Queste sono il 5% della totalità degli accolti. I dati riportano in linea generale una permanenza piuttosto breve per poi trasferirsi in altri luoghi più idonei individuati dagli operatori di riferimento.

#### 4. Percorsi individualizzati anno 2022

Nel corso dell'anno 2022 sono state 42 le persone "prese in carico" dall'assistente sociale del dormitorio, non contando quindi le persone seguite per brevi periodi o senza progettualità definite, per le quali è sempre stato disponibile uno spazio di ascolto, segretariato sociale e



orientamento. Differentemente dagli anni scorsi la presenza dell'assistente sociale è stata più costante durante gli orari di sportello laddove gli accompagnamenti presso altri uffici/servizi/ospedali è stata per lo più affidata ai volontari.

Di seguito sono riportati gli esiti dei percorsi individualizzati. Senza avere la pretesa di una raccolta dati statistica si intende comunque dare l'idea di quanto avvenuto durante l'anno.

<b>PERCORSI ANNO 2021</b>	
<b>SESSO E NAZIONALITA'</b>	<b>Totale</b>
Donne italiane	6
Donne straniere	4
Uomini italiani	20
Uomini stranieri	26
Totale complessivo	56
<b>ESITO</b>	<b>Totale</b>
Allontanamento volontario	3
In corso	25
Mancata adesione al progetto	4
Soluzione abitativa autonoma	11
Carcerazione	1
Inserimento comunità terapeutica	5
Inserimento dormitorio Comboniani	1
Inserimento parrocchia di Rebbio	1
Inserimento in CAS	3
Inserimento in pensionato	1
Inserimento in gruppo appartamento	1
Totale complessivo	56

<b>PERCORSI ANNO 2022</b>	
<b>SESSO E NAZIONALITA'</b>	<b>Totale</b>
Donne italiane	4
Donne straniere	2
Uomini italiani	14
Uomini stranieri	23
Totale complessivo	44
<b>ESITO</b>	<b>Totale</b>
Allontanamento volontario	3
In corso	27
Inserimento Ozanam	2
Ingresso casa Aler	1
Mancata adesione al progetto	0
Soluzione abitativa autonoma	5
Carcerazione	1
Inserimento residence	2
Inserimento dormitorio Comboniani	1
Ritorno paese di origine	2
Totale complessivo	44



## **CENTRO DIURNO “L’INCONTRO”**

Il Centro Diurno “L’incontro” è un servizio di accoglienza di bassa soglia rivolto alle persone in stato di grave marginalità, in particolare persone senza dimora. Durante le aperture (lunedì 9.30-12.30 e 13.30-16.30; mercoledì 14.00-18.00; venerdì 9.30-

12.30 e 13.30-16.30) viene offerto uno spazio (fisico e non) di ascolto, aggregazione, riposo, accompagnamento e sostegno basato su relazioni di aiuto e di fiducia con gli ospiti.

Durante l’anno 2022 si è consolidata la collaborazione tra Fondazione Caritas e Fondazione Somaschi per la gestione del centro diurno. I tre operatori di Fondazione Somaschi coinvolti nel progetto hanno proseguito la loro compresenza, garantendo la possibilità di potenziare le aperture e le attività.

Di seguito verranno elencate e descritte le principali attività che si sono svolte durante il corso dell’anno. Si darà evidenza in modo particolare alle iniziative straordinarie o comunque più significative. Tale elenco è infatti da ritenersi soltanto una sintesi esemplificativa di tutto il lavoro che è stato portato avanti durante l’anno passato. Proprio la tipologia di servizio, ad accesso libero e destrutturato, fa sì che gli utenti portano una serie di richieste e bisogni che risulta impossibile riassumere in poche righe. Coerentemente con la finalità principale del centro diurno il lavoro degli operatori e dei volontari è consistito nell’ascolto e nell’attivazione di relazioni di aiuto. Le richieste vengono quindi sempre accolte e conseguentemente operatori e volontari provano, nei limiti del possibile, a dare risposte al bisogno in modo chiaro e coerente con lo stile del servizio.

Nel 2022 si è ripresentata la criticità rappresentata dal basso numero di volontari. Dopo la pandemia il gruppo di volontari è sensibilmente diminuito e anche nel 2022, per motivi personali, alcuni volontari legati al servizio da tanti anni hanno ritirato la propria disponibilità. Il calo è stato compensato dall’inserimento di un paio di nuove persone e, come anticipato, dalla prosecuzione della collaborazione con Fondazione Somaschi. Periodicamente tramite i canali di informazione di Fondazione Caritas (social media, Il Settimanale della diocesi, stampa locale) è stato riproposto l’appello per la ricerca di nuovi volontari.

### *SERVIZIO LAVANDERIA*

Il servizio di lavanderia è proseguito in continuità. Nel corso dell'anno la richiesta è aumentata, anche perché il centro diurno rappresenta l'unico spazio in città per poter aver accesso ad una lavatrice gratuitamente. Oltre all'utilità del servizio in sé, si sottolinea anche il valore intrinseco di cura di sé e delle proprie cose, cercando di andare oltre la dinamica “usa e getta”: ritiro i vestiti, li utilizzo, li butto ed infine ne ritiro di nuovi. In alcuni periodi dell'anno le richieste di accesso al servizio sono state nettamente superiori rispetto all'offerta, questo ha generato tempi di attesa importanti (in alcuni casi fino a due settimane). Si è quindi deciso di implementare il numero di lavaggi settimanali, portandoli a 13. L'accesso è avvenuto sempre su prenotazione. Si stimano circa 550 cicli di lavaggi complessivi annui a servizio complessivamente di 70/80 persone.

### *POSTAZIONE PC*

Il Centro Diurno è una delle poche (se non l'unica) possibilità di accesso a PC e internet per le persone senza dimora. L'utilizzo di queste tecnologie è ormai diventato imprescindibile nella società di oggi. Per questo motivo quotidianamente sono stati numerosi gli utenti che necessitavano di poter utilizzare i computer. Spesso, vista la scarsa alfabetizzazione informatica, veniva richiesto anche il supporto di un operatore. Le richieste più frequenti hanno riguardato l'area di contatto e comunicazione con le amministrazioni pubbliche (comune, questura, ats, agenzia delle entrate, centro per l'impiego, spid...) e l'area orientamento e ricerca del lavoro (stesura/aggiornamento curriculum vitae, ricerca offerte di lavoro online, iscrizione ad agenzie di lavoro).

I PC sono stati utilizzati anche per finalità di carattere ludico, per questo motivo si è reso necessario regolarizzare l'utilizzo. L'accesso è stato così limitato ad un massimo di 30 minuti per persona, prenotando precedentemente il proprio turno tramite gli operatori.

L'equipe ha quindi avviato una riflessione sull'opportunità di organizzare un corso di alfabetizzazione informatica. Da qui la necessità anzitutto di reperire computer disponibili per tale attività e di un formatore adatto allo scopo.

#### *PROGETTO "BRIDGE"*

Nel corso dell'anno 2022 è proseguita la collaborazione con il progetto "Bridge", gestito da CSV e Cooperativa Lotta contro l'emarginazione. Tale progetto prevedeva azioni di prevenzione e riduzione del danno da abuso di alcol e sostanze stupefacenti ed era rivolto a persone in stato di grave marginalità. Si è stabilizzata la presenza settimanale di un operatore del progetto all'interno del servizio nel tentativo di favorire l'aggancio.

#### *PROGETTO "CERCHI CONCENTRICI"*

Nel corso del 2022 il Progetto "Cerchi Concentrici" è proseguito in continuità con il precedente anno. Capofila del progetto, finanziato da Fondazione Vismara, è la Cooperativa Symploké. Le attività che hanno riguardato direttamente il Centro Diurno sono state quelle dell'azione "*Animazione territoriale*". La finalità generale del progetto era volta a migliorare la qualità della vita delle persone senza dimora attraverso processi di inclusione sociale e di promozione delle risorse e delle abilità di ciascuno, anche attraverso il coinvolgimento attivo della cittadinanza. Partendo da questo principio sono stati organizzati percorsi laboratoriali in continuità con gli anni precedenti e sono state avviate alcune nuove sperimentazioni.

- **IL CORSO DI PITTURA:** grazie alla disponibilità del maestro Dorian Battaglia, anche quest'anno è stato organizzato un corso di arte e pittura a cadenza settimanale nei locali del Centro Diurno. La proposta ha avuto un immediato successo tra i cittadini, con e senza dimora. In fase di avvio il percorso ha visto circa 10 partecipanti senza dimora, italiani e stranieri, donne e uomini con un'età compresa tra i 24 e i 60 anni, con qualche leggera fluttuazione di presenze (sia negativa che positiva) nel corso dell'anno. Hanno partecipato al corso anche alcuni cittadini con dimora, interessati all'arte e alla creatività. Oltre all'insegnante e all'operatore, il corso ha potuto contare sul sostegno e l'aiuto di 2 volontari. La conclusione del corso è avvenuta il 18/19 giugno con una mostra presso la prestigiosa sede del Palazzo del Broletto di Como. Durante i due giorni di apertura sono stati numerosi i visitatori che hanno potuto apprezzare le opere esposte
- **IL LABORATORIO DI TEATRO:** il percorso ha previsto incontri a cadenza settimanale (il mercoledì, presso la parrocchia di Sant'Orsola) della durata di due ore ciascuno, condotti da operatrici teatrali esperte dell'Associazione Fata Morgana e dell'Associazione Luminanda (Veronica Bestetti, Pia Mazza, Letizia Torelli). È importante sottolineare come il percorso abbia rappresentato una significativa e reale occasione di incontro tra cittadini, siano essi con o senza dimora. Tra loro si è andata a creare una rete di relazione fatta di rispetto, vicinanza, reciprocità e collaborazione. La finalità progettuale perseguita durante questo anno prevedeva una maggior interazione tra il gruppo teatrale e la città di Como. Si è pensato di realizzare non una classica rappresentazione, ma una visita guidata del centro città proposta in maniera sceneggiata. Sono stati individuati alcuni punti della città, raccontati poi in forma teatrale dai partecipanti del laboratorio trasformati in una sorta di "narratori turistici". La visita guidata, fortemente innovativa, è stata proposta a gruppi, associazioni, scuole ed ha avuto un buon riscontro sia in termini di richieste che di apprezzamento qualitativo.
- **IL LABORATORIO DELLA LUCE:** il laboratorio artigianale di produzione di lampade con materiali da riuso (cartone, legno e simili) è proseguito in continuità con l'anno precedente. Il gruppo ha continuato a trovarsi il mercoledì mattina presso il centro di via Giovio. Al gruppo iniziale si sono aggiunte circa 2/3 persone che hanno sostituito un paio di defezioni. Mediamente la partecipazione agli incontri è stata di 4/5 persone. Da sottolineare che anche quest'anno l'attività



ha avuto il pregio di coinvolgere alcuni utenti che in passato non avevano partecipato a nessun tipo di laboratorio, allargando così la platea dei fruitori anche a persone che in precedenza non si era riusciti ad agganciare. Durante la mostra di giugno (vedi sopra) sono state esposte anche alcune delle lampade prodotte dal gruppo.

- **ATTIVITA' SPORTIVA:** durante i mesi di maggio e giugno è stato proposto uno spazio per poter praticare attività sportive. Lo sport notoriamente riveste una grande importanza per il benessere psicofisico dell'essere umano. Questo fatto risulta ancor più marcato per la persona senza dimora che normalmente non ha possibilità di svolgere attività fisica. La finalità della proposta era quella di avere occasioni per migliorare la salute fisica e mentale e per creare relazioni al di fuori dei soliti contesti. Grazie alla disponibilità dell'oratorio di Sant'Agata, che aveva messo a disposizione gli spazi esterni e lo spogliatoio con docce, una mattina alla settimana è stato possibile proporre questa possibilità. Purtroppo, per varie motivazioni, la risposta è stata inferiore alle attese in termini di partecipazione. Dall'altro lato però le persone coinvolte hanno manifestato soddisfazione e costanza, confermando la bontà della proposta.
- **LABORATORIO GIOCHI:** una proposta innovativa svolta durante i primi mesi dell'anno è stata il laboratorio di giochi. Il gioco non rappresenta solo un'occasione di divertimento e passatempo, ma è caratterizzato da un alto valore pedagogico. In particolare questo laboratorio aveva anche l'obiettivo di scandagliare i giochi nelle diverse culture, offrendo la possibilità alle persone di raccontare la propria storia e la propria cultura partendo dai giochi dell'infanzia. Marta Stoppa, educatrice e maestra burattinaia, è stata presente con cadenza settimanale nei primi mesi dell'anno durante l'apertura del mercoledì. La difficoltà nel coinvolgere le persone e la contemporaneità con un'apertura ordinaria del servizio hanno rappresentato ostacoli alla formazione del gruppo. La proposta è stata comunque apprezzata positivamente.

#### *ATTIVITA' VARIE*

- **VISIONE FILM.** Nella prima parte dell'anno, durante l'apertura del lunedì, si è riproposta la visione di un film con cadenza quindicinale. La pellicola da proiettare veniva scelta dall'equipe insieme agli ospiti interessati, cercando di raccogliere gli interessi di tutti. Le proiezioni hanno coinvolto un numero abbastanza ridotto di ospiti e per questo motivo l'attività è stata poi interrotta. La compresenza dell'apertura ordinaria del servizio è stata sicuramente un fattore negativo: la visione del film spesso risultava disturbante per l'ambiente e viceversa. Un'altra causa è sicuramente da ritrovarsi nella difficoltà dell'individuazione di un orario favorevole.
- **COMPLEANNI.** È proseguita l'iniziativa di festeggiare i compleanni degli ospiti una volta al mese. La proposta è stata recepita positivamente come momento di festa e come segno di attenzione e vicinanza. Come da tradizione, durante un'apertura dell'ultima settimana del mese veniva organizzato un momento di festa, invitando le persone che avevano compiuto gli anni quel mese. In talune circostanze sono stati festeggiati anche compleanni singoli, in particolare per gli utenti più affezionati al servizio.
- **TORNEO CALCETTO.** Tra le attività proposte una di quelle che ha riscontrato maggior successo è stata un torneo di calcetto. Venerdì 22 aprile una dozzina tra utenti, volontari e operatori si sono sfidati a suon di "pallate". Grazie al clima festoso e amichevole, il torneo ha visto la partecipazione anche di persone che solitamente non si lasciavano coinvolgere da altre proposte.
- **TORNEI DI CARTE.** Il gioco delle carte storicamente rappresenta una delle attività ludiche predilette da parte degli ospiti. Durante ogni apertura sono tante le persone che liberamente scelgono di dedicarsi a questo passatempo. Tra gli aspetti positivi si nota anche l'interazione attorno allo stesso tavolo di ospiti di provenienza ed età differenti. Per favorire questa opportunità periodicamente sono stati proposti tornei organizzati. Ad esempio un torneo di scala 40 ha avuto luogo il giorno 6/5 e un torneo di scopa d'assi mercoledì 22/5. Per organizzare i tornei l'equipe ha cercato di coinvolgere alcuni ospiti particolarmente interessati e appassionati per favorire semplici processi di partecipazione e responsabilizzazione.

- **KARAOKE.** La musica rappresenta un linguaggio universale di espressione di sé, di svago, di liberazione da emozioni difficili e negative. I pc del centro diurno sono stati spesso utilizzati come mezzo per poter ascoltare la musica preferita. Su richiesta di alcune persone in alcune giornate è stato proposto in maniera molto semplice e libera il karaoke. Questa proposta ha avuto il pregio di creare momenti festosi e di divertimento. Dall'altro lato vi sono state lamentele da parte di persone non interessate e disturbate dall'attività, ma ciò era evidentemente inevitabile.
- **CUCINA.** Lo spazio cucina è stato lasciato a disposizione degli ospiti. Sono stati soprattutto alcuni ospiti nordafricani che per scelta non frequentano la mensa ad usufruire di questo servizio. Se da un lato è stata apprezzata la possibilità di potersi cucinare qualcosa per se stessi, dall'altro lato talvolta si sono creati alcuni momenti di difficile convivenza (odori, confusione).
- Superate definitivamente le restrizioni dovute alla pandemia da covid, nel corso dell'anno sono stati riproposti i pranzi aperti a tutti gli ospiti. Visto il buon andamento del passato, è stata mantenuta l'organizzazione ormai consolidata negli anni passati. Nei giorni precedenti, individuato il cuoco, si concordava il menù e la lista della spesa. Tramite cartellone appeso al centro, venivano raccolte le iscrizioni. Per motivi organizzativi è stato mantenuto il numero chiuso, viste alcune criticità registrate in passato quando l'accesso era libero. Il primo pranzo è stato il giorno mercoledì 20 luglio, coinvolgendo Fabio e un paio di persone nella preparazione. Un secondo pranzo comunitario è stato organizzato il giorno 21 dicembre in vista delle festività natalizie. In entrambe le occasioni la partecipazione è stata buona e il tutto si è svolto nel migliore dei modi con soddisfazione sia da parte dei cuochi sia da parte di tutti i partecipanti.
- Considerato il positivo entusiasmo che alcune persone hanno dimostrato "in cucina", con la preziosa collaborazione della volontaria Raffaella si è organizzato un laboratorio di dolci. Il lunedì mattina Raffaella con alcuni ospiti volontari si impegnava nella preparazione di un dolce che veniva poi consumato da tutti gli utenti. La proposta ha dato la possibilità di far apprendere le basi rudimentali della preparazione di dolci, ma soprattutto ha dato la possibilità alle persone di proporre dolci, valorizzando gusti e culture differenti.
- **VISIONE MONDIALI.** Durante i mesi di novembre e dicembre 2022 si sono svolti i Mondiali di Calcio in Qatar. A causa del fuso orario e dell'organizzazione interna le partite venivano trasmesse principalmente in orario diurno. Per questo motivo si è colta l'occasione per trasmettere le partite presso il centro diurno. L'iniziativa è stata apprezzata e tante persone assistevano alle proiezioni, in un clima di sportiva passione.

### CONCLUSIONI

Il 2022, nella fattispecie dalla primavera in poi, è stato il primo anno in cui sono terminate le restrizioni causate dalla pandemia da Covid19. L'attività del servizio è quindi tornata gradualmente alla piena "normalità".

La prosecuzione della collaborazione con Fondazione Somaschi è stata fondamentale per sopperire al calo dei volontari e per garantire quindi la piena attività. Guardando al futuro prossimo la volontà e l'intenzione sono quelle di ampliare e potenziare le aperture.

L'equipe ha inoltre cercato di migliorare il servizio anche da un punto di vista qualitativo, fornendo maggiori servizi diversificati e attenti alle dinamiche personali e di gruppo.

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO  
*Alessio Cantaluppi*

## PROGETTO ACCOGLIENZA FAMILIARE

*“Progetto per assistenza in emergenza a nuclei famigliari e mamma-bambino in assenza di soluzione abitativa idonea e appena rientrati in Italia da paesi terzi”*

Dal mese di aprile al mese di novembre dell'anno 2022 sono stati assistiti tramite questo progetto 16 nuclei famigliari di cui 6 monoparentali. Si è trattato di 25 adulti e 30 minori. Tutti i nuclei erano di origine nigeriana tranne uno di origini ghanesi. Dieci nuclei rientravano in Italia dalla Germania, tre dalla Francia, uno dalla Svezia e uno si è scoperto solo dopo la presa in carico e diversi colloqui che in realtà era sempre rimasto in Italia. Nove nuclei su 16 erano dunque composti da una coppia genitoriale, il che ci ha messo in condizione di trovare soluzioni abitative idonee ad ospitare anche un uomo, solo in un caso in compresenza, altrimenti in struttura altra rispetto a quella dove erano collocati moglie e figli (a parte i 4 uomini che sono stati ospitati in albergo con il resto della famiglia, di cui uno è poi stato trasferito con l'intero nucleo in una parrocchia, altri 3 sono stati accolti nel dormitorio comunale e per uno non c'è stato bisogno di ospitalità notturna poiché la situazione si è risolta in giornata). I nuclei che sono stati assistiti erano già stati in Italia prima di recarsi in un altro stato europeo (ecco perché sono poi rientrati nel nostro paese). Sette nuclei su 16, quasi la metà, aveva vissuto in Lombardia; di essi, cinque erano stati residenti in provincia di Como, quindi sotto la competenza – in quanto richiedenti asilo – della Prefettura di Como (2 a Como, gli altri a Valbrona, Inverigo, Binago). Altri 9 nuclei provenivano invece da altre regioni italiane, Piemonte (4), Liguria (1), Campania (2), Umbria (1), Toscana (1).

Normalmente questi nuclei famigliari si sono presentati spontaneamente presso l'ufficio Porta Aperta, talvolta la mattina, più spesso il pomeriggio, anche nei giorni in cui l'ufficio era chiuso e hanno trovato qualcuno per caso ad accoglierli. L'invio è per passaparola o direttamente con “bigliettino” dalla Questura. In un caso il nucleo è stato sentito direttamente presso i Servizi Sociali poiché non c'era nessuno a Porta Aperta e ci si è poi coordinati per il passaggio di consegne. Le situazioni sono sempre molto fragili ed emergenziali, con presenza di bambini in tenera età o di donne gravide, che non sanno dove trascorrere la notte, valigie alla mano. In quelle situazioni la presenza di un partner da una parte complica la logistica ma dall'altro facilita l'intervento perché è un adulto di riferimento in più, soprattutto per i nuclei con più minori al seguito. Cinque nuclei su 16 sono stati inizialmente collocati in Hotel una o due notti per poi essere trasferiti presso il COF di Montano Lucino o, in un caso, in un appartamento messo a disposizione da una Parrocchia. Quando la prospettiva è quella di non trattenere sul territorio i nuclei poiché le precedenti residenze sono altrove, si prova a organizzare un rientro sul territorio di provenienza e il pernottamento in emergenza in Hotel viene poi seguito dall'acquisto di un biglietto del treno verso il territorio di destinazione. Se il nucleo si presenta a inizio giornata e la destinazione non è troppo lontana, viene subito proposto il biglietto del treno, perché si ritiene che il nucleo possa avere più possibilità di reintegrazione in un territorio dove è già stato accolto e magari già conosciuto dai servizi. Non tutti i nuclei per i quali non si è valutata l'evoluzione della presa in carico di emergenza hanno accettato l'invio ai territori di iniziale provenienza, rinunciando così al biglietto del treno e riorganizzandosi in autonomia. Le strutture di accoglienza che sono state attivate per questi nuclei o direttamente o in seguito all'Hotel sono state il COF di Montano Lucino (per 8 nuclei su 16), una Parrocchia e un Istituto Religioso (per un nucleo ciascuno). Durante il periodo di accoglienza a carico del progetto le azioni da mettere in campo con urgenza sono le seguenti: prima accoglienza per la notte e verifica dello stato di salute del nucleo; assicurarsi che siano garantiti i pasti principali ed eventuale materiale sanitario per bambini piccoli; assicurarsi che in caso di malattie croniche il nucleo abbia scorta sufficiente di farmaci almeno per qualche giorno. Il check up documentale prevede: verifica del possesso

di documenti rilasciati in Italia o all'estero; verifica della regolarità del soggiorno in Italia; contatto con Commissioni Territoriali, Questura e Prefettura per organizzare riapertura fascicoli o calendarizzare istanze di asilo reiterate; verifica residenze pregresse e contatto con servizi sociali; verifica precedenti accoglienze CAS anche in altre provincie. Tutte queste azioni devono essere concretizzate molto celermente, nell'arco delle 24-48 ore al massimo, per poterci permettere una valutazione completa e reale della situazione, che consenta di decidere se proseguire la presa in carico oppure effettuare un invio verso altri territori. Perché ciò avvenga è necessario un lavoro sinergico tra Porta Aperta e altri attori, in particolare il Comune di Como, per le verifiche anagrafiche e i contatti con altri Servizi Sociali, ma essenziale è la stretta collaborazione con Questura, Commissioni Territoriali e Prefettura che ci consente di avere in tempi brevi informazioni fondamentali. Anche la collaborazione con i Servizi Sociali Ospedalieri è molto importante, perché spesso chi arriva all'improvviso ha una situazione sanitaria complessa che necessita di continuità di cure salvavita ma non ha più l'assistenza sanitaria, né un medico di base o un pediatra. L'accesso "guidato" al Pronto Soccorso diventa quindi essenziale per gestire l'emergenza. Abbiamo avuto casi di diabete insulinodipendente, patologie psichiche in terapia, gravidanze in stato avanzato prive di controlli medici pregressi, anemie infantili. L'emergenza Covid nel corso del 2022 ha ulteriormente complicato la gestione di questi nuclei in quanto ci veniva richiesto un tampone negativo prima di eventuale ingresso in struttura e un tampone in uscita prima di accedere all'eventuale CAS assegnato dalla Prefettura. A tal proposito, i nuclei che si è valutato avessero le condizioni per permanere sul territorio comasco sono stati tutti inseriti in accoglienza presso CAS individuati dalla Prefettura di Como (8 nuclei su 16 accolti in emergenza). Questo è avvenuto dopo un periodo di accoglienza a carico del progetto variabile, a seconda delle singole situazioni, da un minimo di 14 notti a un massimo di 98 notti. Chi invece si è valutato non avesse le caratteristiche per essere preso in carico ed è stato inviato in altri territori, è stato accolto da una a sei notti al massimo, a seconda del tempo necessario per organizzare l'invio. Da questi dati emerge che la procedura per il reinserimento di nuclei in accoglienza può non essere per nulla celere, questo dipende dalla complessità delle singole situazioni ma anche dalla disponibilità di alloggi del circuito CAS idonei a ospitare dei nuclei famigliari. In totale le notti di accoglienza fornite ai nuclei accolti dal progetto sono state: 12 notti in Hotel di cui hanno beneficiato 33 persone, 184 notti al COF a favore di 22 persone, 96 notti in Parrocchia a Maslianico per 5 persone, 14 notti presso le Suore della Presentazione per 2 persone, 66 notti in dormitorio a beneficio di 3 persone (uomini dei nuclei). Come si può constatare dalla mole delle accoglienze fatte, vi è un reale bisogno di accoglienza in situazioni di emergenza abitativa di nuclei con minori che rientrano in Italia dall'estero. La macchina organizzativa messa in atto è efficace, rapida e ben funzionante. Tuttavia vi sono ancora dei margini di miglioramento nelle tempistiche relative alla regolarizzazione documentale e alla successiva riammissione in accoglienza CAS dei nuclei (quando richiedenti la protezione internazionale), poiché procedure più celeri in collaborazione con Questura e Prefettura consentirebbero di ridurre i costi dell'accoglienza in emergenza e garantirebbero alle famiglie maggiore autonomia gestionale in quanto inserite in un'unica struttura abitativa (appartamento). In quel contesto, con la famiglia mantenuta unita, le risorse genitoriali possono essere agite in modo più efficace e richiedere meno interventi dall'esterno, elemento fondamentale soprattutto qualora un membro della famiglia abbia delle problematiche sanitarie.

*Referente*

*Anna Merlo*

## SERVIZIO EMERGENZA UCRAINA COMO (2022)

La guerra in Ucraina è iniziata il 24.02.2022, giorno in cui l'esercito russo ha invaso il territorio ucraino nelle prime ore del giorno. Vladimir Putin ha ribadito in questo modo l'accusa all'Occidente di perseguire l'espansione aggressiva della NATO fino ai confini della Russia.

Dall'inizio del conflitto l'Italia ha accolto oltre 173 mila rifugiati, principalmente donne e minori. A Dicembre 2022 a Como si è registrata la presenza di oltre 2100 cittadini ucraini che hanno trovato in prevalenza ospitalità attraverso forme di accoglienza volontaria. Esigie sono state le accoglienze gestite dalla Prefettura presso i Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS).

Un numero ridotto di cittadini ucraini ha percorso fuggendo i corridoi umanitari predisposti, quasi tutti infatti hanno lasciato l'Ucraina in modalità autonoma, raggiungendo territori sicuri, ove possibilmente si trovassero già parenti o conoscenti.

Caritas Diocesana di Como da inizio emergenza si è organizzata operativamente, attraverso la Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus, predisponendo il Servizio Emergenza Ucraina e coordinando direttamente le richieste di accoglienza e consulenza.

Ha attivato un apposito indirizzo di posta elettronica ([emergenzaucraina@caritascomo.it](mailto:emergenzaucraina@caritascomo.it)) per ricevere più agevolmente le segnalazioni di disponibilità di accoglienza e per ampliare il bacino di raccolta dei bisogni. Caritas Diocesana di Como ha destinato al Servizio Emergenza Ucraina parte dei proventi pervenuti attraverso la raccolta fondi appositamente attivata a supporto degli interventi della rete Caritas in Ucraina, nei paesi confinanti e in Italia.

Presso gli uffici di Porta Aperta, in Viale Varese n. 25 a Como, sono stati riservati all'Emergenza Ucraina colloqui di sostegno gratuiti su appuntamento.

È stato predisposto e organizzato un apposito gruppo di lavoro che si è avvalso della professionalità di una mediatrice linguistica.

### EMERGENZA ABITATIVA

Caritas ha da subito destinato all'accoglienza gli spazi di Casa Nazareth, sita a Como in Via Don Guanella n. 12, che è divenuta un vero e proprio *hub* di prima accoglienza. Nella struttura, ove si trova la mensa di solidarietà, sono state predisposte 7 stanze da letto e sono state ospitate fino a 16 persone, in prevalenza nuclei familiari. Da Marzo a Dicembre 2022 Casa Nazareth ha accolto in emergenza 41 persone che nel tempo sono state ricollocate sul territorio.

In autunno l'intensità degli arrivi di cittadini dall'Ucraina è moderatamente diminuita e ciò ha permesso di organizzare con metodo e protocolli più consolidati l'accoglienza dei cittadini ucraini presso immobili resi disponibili da parte di cittadini privati, parrocchie, associazioni, fondazioni e istituti religiosi.

Grazie alle risorse originate dalla generosità del territorio (accoglienza volontaria) il 31.12.2022 Caritas accoglieva 50 persone: Casa Nazareth ospitava 4 persone adulte e gli altri 46 profughi alloggiavano nella città di Como o in provincia.

Nell'anno 2022 Caritas Diocesana di Como ha accolto in tutto 80 profughi ucraini, di cui 37 donne, 9 uomini, 34 minori.

Sul nostro territorio sono giunti in prevalenza nuclei monogenitoriali, costituiti da madri sole con figli minori, i cui mariti o figli maggiorenni non hanno potuto lasciare l'Ucraina perché arruolabili nell'esercito o già al fronte.

Dei profughi accolti 34 si sono allontanati volontariamente dall'accoglienza, tra questi 22 hanno fatto rientro in Ucraina, 10 si sono trasferiti altrove in Italia o in Europa, 2 padri di famiglia hanno raggiunto il Sud America e l'Alaska per lavoro.

Chi ha deciso di rientrare in Ucraina ha motivato tale scelta, nonostante i rischi manifesti derivanti dal conflitto, rappresentando la profonda sofferenza emotiva e psicologica data dalla lontananza dai familiari (ad es. molte persone anziane non hanno voluto/potuto lasciare l'Ucraina), la necessità di vigilare sulle abitazioni e sui beni personali, il bisogno di proseguire cure e terapie mediche iniziate in patria

Per affrontare in modo condiviso la grave emergenza in corso e per creare un coordinamento efficace Caritas ha avviato rapporti di collaborazione e di confronto con il comune di Como, con il servizio Refugees

Welcome Como, con la Prefettura di Como e la Protezione Civile. E' stata creata la più ampia rete possibile di relazioni al fine di essere di aiuto in modo efficace ai profughi ucraini.

#### *ATTIVITÀ DI CONSULENZA*

Caritas ha organizzato e gestito colloqui dedicati all'emergenza destinando gli spazi di Porta Aperta a Como dove sono state ricevute 234 persone, per un totale di 131 fascicoli compilati: profughi giunti dopo il 24.02.2022, cittadini ucraini già presenti da tempo sul territorio e cittadini italiani ospitanti parenti o conoscenti fuggiti dall'Ucraina.

A chiunque avesse bisogno Caritas ha garantito, inoltre, la propria presenza attraverso corrispondenza di posta elettronica, nonché con un'assistenza telefonica quasi ininterrotta per un totale di oltre 250 telefonate. La consulenza è stata lo strumento per la trasmissione di tutte le informazioni inerenti le norme vigenti in Italia riguardanti

- documenti per la regolare permanenza sul territorio (procedure per la registrazione della presenza in comune e questura, pratiche di richiesta del permesso di soggiorno per protezione temporanea, informazioni sulle tutele garantite dal permesso di soggiorno, rapporti con il Consolato ucraino in Italia per certificati etc.)
- norme e procedure a tutela del diritto alla salute (tampone Covid-19 all'arrivo, visita prodromica, vaccinazioni Covid-19 e non, rilascio codice STP, accesso alle strutture sanitarie e agli studi medici, iscrizione al SSN/rilascio tessere sanitarie, nomina medico, esenzione pagamenti etc.)
- procedure per richiesta contributo economico attivato dal Dipartimento della Protezione Civile
- informazioni per acquisizione della competenza linguistica (reperimento scuole di lingua italiana)
- riferimenti per reperimento attività lavorativa
- richiesta di beni di prima necessità
- continuità formativa dei minori: pochi minori hanno continuato a frequentare il proprio istituto scolastico in Ucraina in modalità on line, la maggior parte dei minori è stato regolarmente inserita presso gli istituti scolastici del territorio per ogni ordine e grado.

#### *SOSTEGNO ECONOMICO*

Il Servizio Emergenza Ucraina, con le risorse economiche pervenute da Caritas attraverso la raccolta fondi dedicata, ha garantito sostegno economico ai profughi accolti ed ha fornito sostegno anche a chi li ha ospitati presso le proprie abitazioni o strutture a fronte dei costi legati alle utenze.

Inoltre, attraverso una collaborazione efficiente e solerte con le parrocchie del territorio, Caritas ha potuto aiutare economicamente o con forniture di beni di prima necessità anche persone esterne alla propria accoglienza. Le parrocchie, infatti, hanno ampliato la loro rete di sostegni già molto attiva sul territorio per essere d'aiuto anche ai profughi inviati da Caritas.

I profughi ucraini in Italia hanno beneficiato a livello governativo del contributo di sostentamento erogato dal Dipartimento della Protezione Civile, riconosciuto per massimo tre mensilità a partire dalla data riportata sulla ricevuta di presentazione della domanda di permesso di soggiorno e nel limite della vigenza dello stato di emergenza (300 euro al mese per adulto ed euro 150 per minore).

Le irrisolte criticità geopolitiche ed il conseguente perdurare della guerra impediscono ai cittadini ucraini di progettare il loro prossimo futuro.

Tutto questo ha generato in loro un sentimento di profonda frustrazione, rimane comunque dominante il loro desiderio di rientrare in Ucraina.

L'orizzonte temporale dello stato di emergenza si è dilatato: i permessi di soggiorno per protezione temporanea, inizialmente validi sino al 04.03.2022, saranno prorogati fino a revoca dello stato di emergenza.

Agli operatori Caritas è richiesto un costante lavoro di aggiornamento per garantire ai rifugiati chiarezza nella comprensione di normative e procedure, nonché impegno e presenza per assicurare prossimità e cura nei loro confronti.

Caritas con il proprio servizio prosegue generando relazioni e costruendo ponti di umanità.

*Operatrice  
Ilaria De Battisti*



# PIANO FREDDO 2022-2023

DORMITORIO INVERNALE  
ex-caserma di Via Borgovico

---



# DATI OSPITI

---

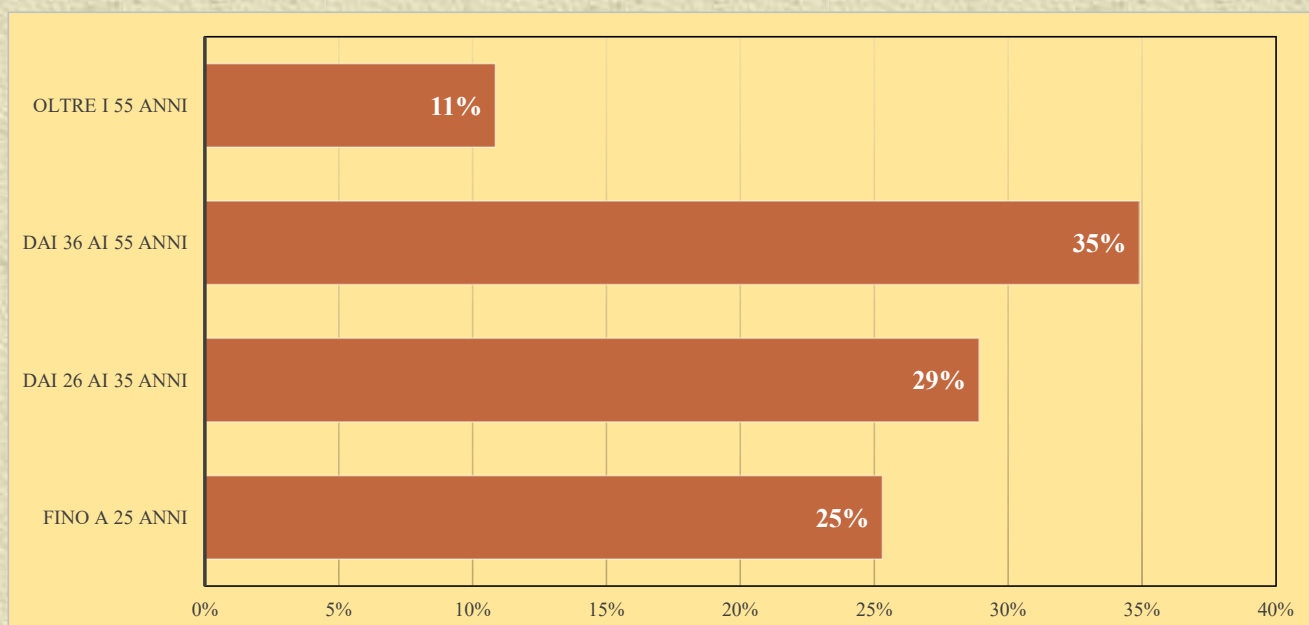
**PERSONE ACCOLTE: 83**

di cui

✦ ITALIANI: 12% (10) e STRANIERI: 88% (73)

(20 nazionalità diverse)

# DISTRIBUZIONE OSPITI SECONDO L'ETA'



Persona più giovane: 18 anni

Persona più anziana: 72 anni

## Accolti in emergenza 10 minori

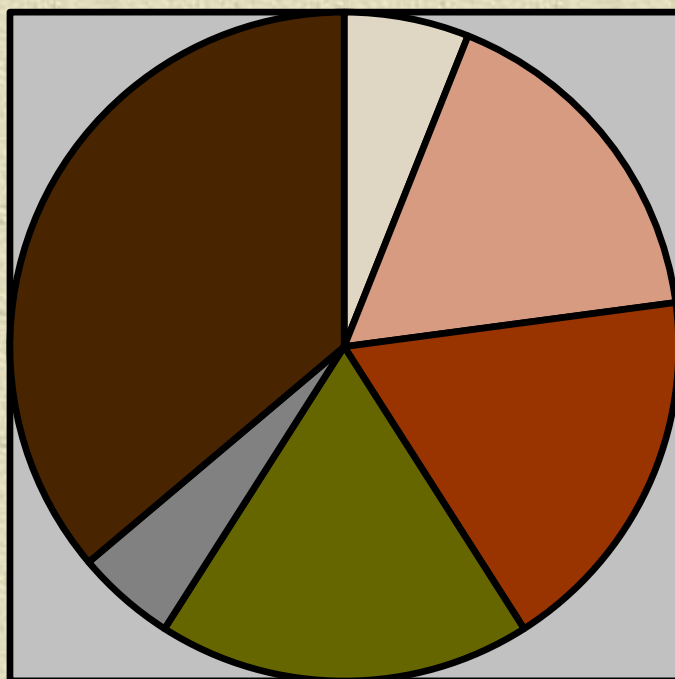


# IL PERCORSO DELLE PERSONE CHE SONO STATE ACCOLTE

---

- 1 persona è stata inserita nel DORMITORIO CITTADINO
- 26 persone hanno LASCIATO LA STRUTTURA liberamente prima della scadenza
- 1 persona è stata ricoverata in OSPEDALE
- 3 persone hanno ritirato il tesserino ma non si sono MAI PRESENTATE
- 13 persone hanno trovato ALTRE SOLUZIONI abitative
- 38 persone sono tornate a vivere in STRADA
- 5 persone sono ESPULSE, 1 delle quali in maniera definitiva

# DURATA DELLA PERMANENZA



□ meno di una settimana

□ meno di 15 giorni

■ meno di 1 mese

■ meno di 2 mesi

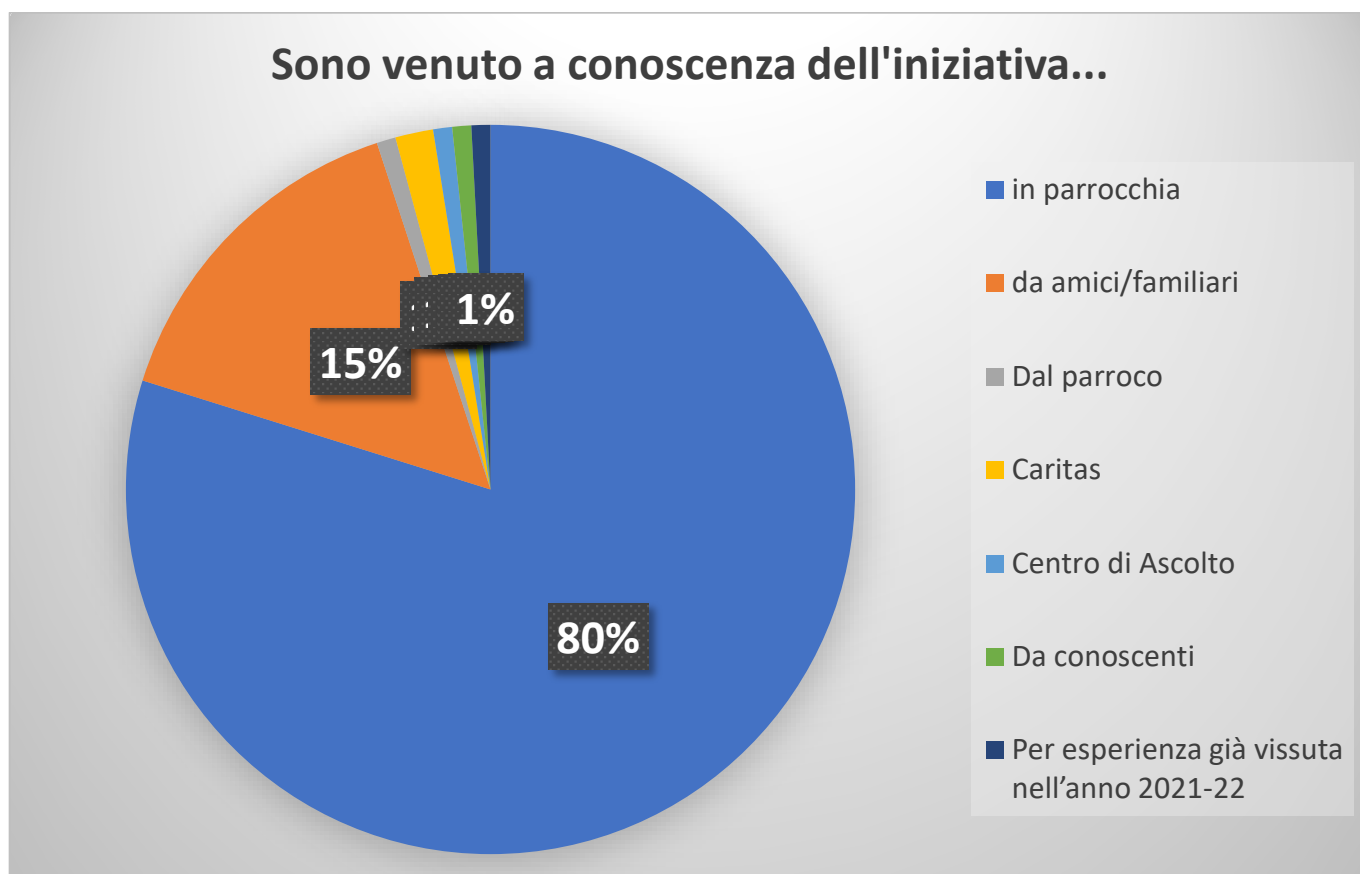
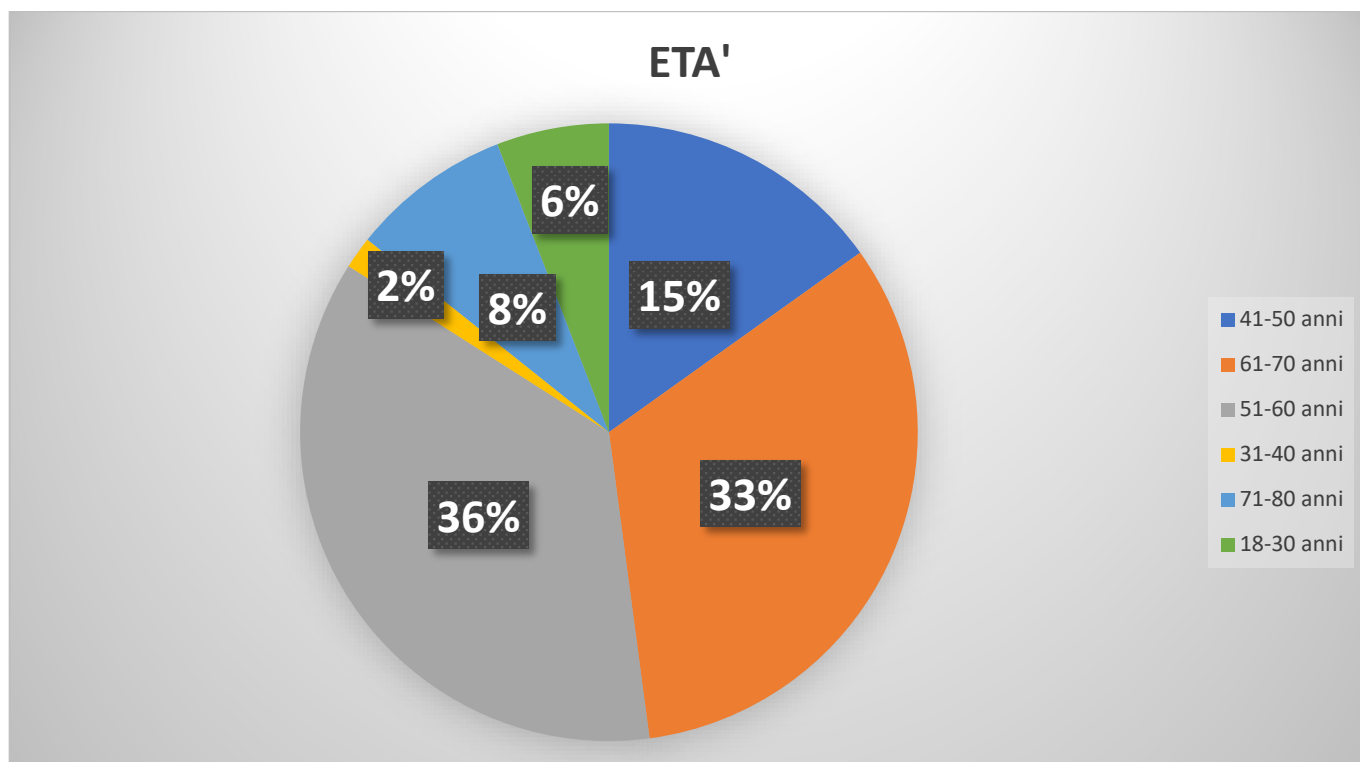
■ meno di 3 mesi

■ più di 3 mesi

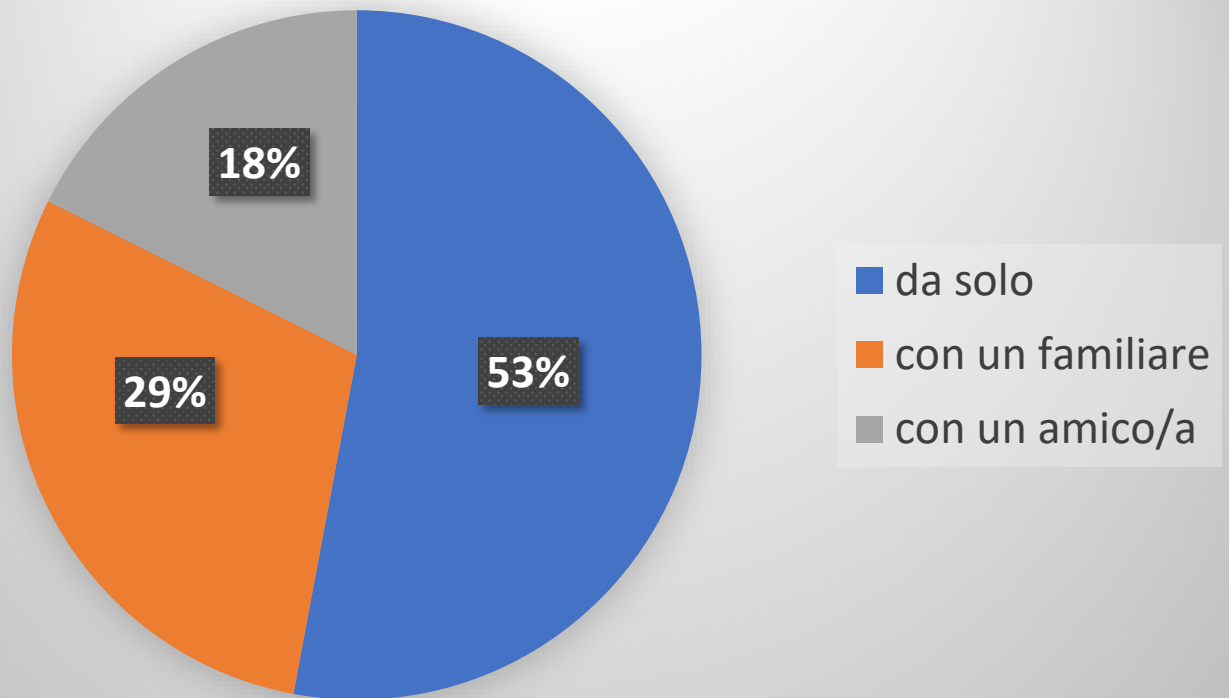
- 5 persone si sono fermate per meno di una settimana
- 14 meno di 15 giorni
- 15 meno di 1 mese
- 15 meno di 2 mesi
- 4 meno di 3 mesi
- 30 più di 3 mesi



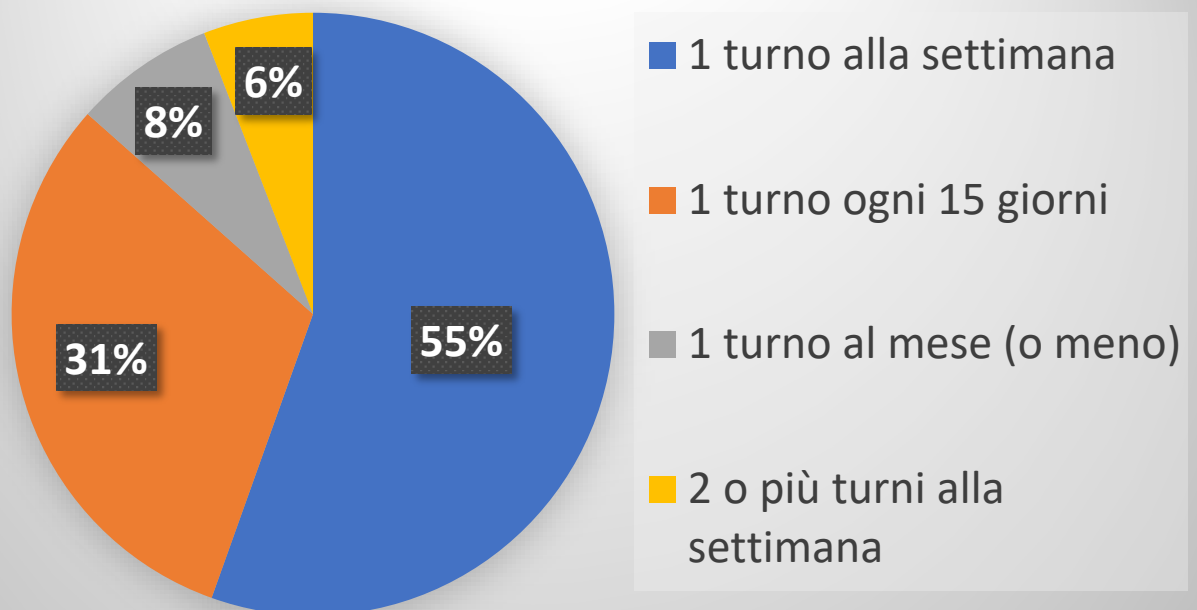
QUESTIONARIO PROGETTO BETLEMME 2022-2023



### Ho partecipato a questa esperienza...

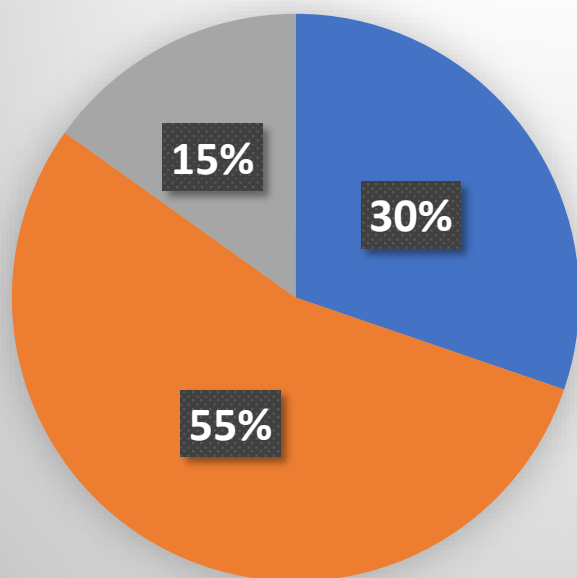


### Quanti turni hai coperto



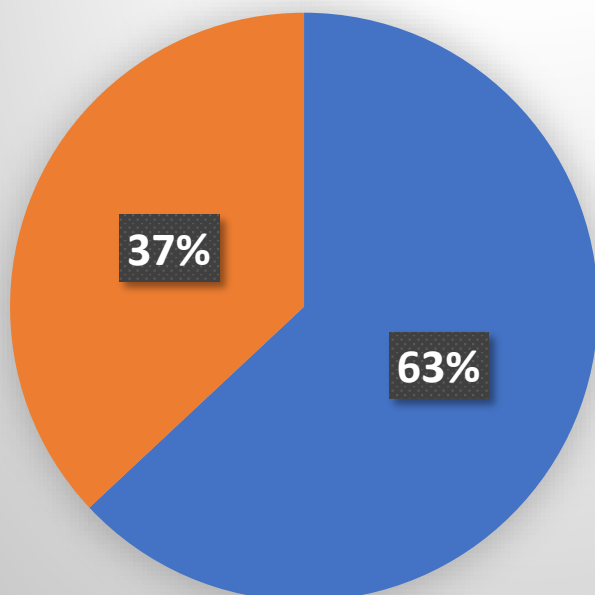


## Hai fatto sempre il turno del mattino o della sera?



- Sempre turno del mattino (salvo eccezioni)
- Sempre turno della sera (salvo eccezioni)
- No, ero flessibile e ho svolto entrambi

## Avevi un giorno fisso (come turno)?

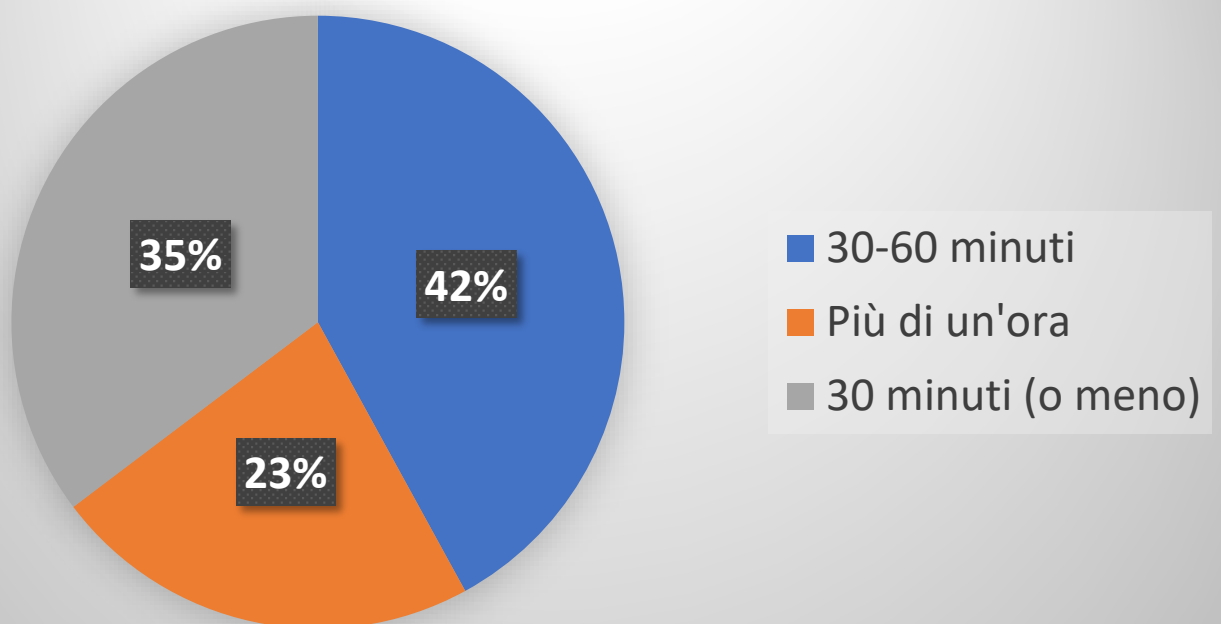


- Sì, andavo sempre lo stesso giorno della settimana (salvo eccezioni)
- No, ero flessibile durante la settimana

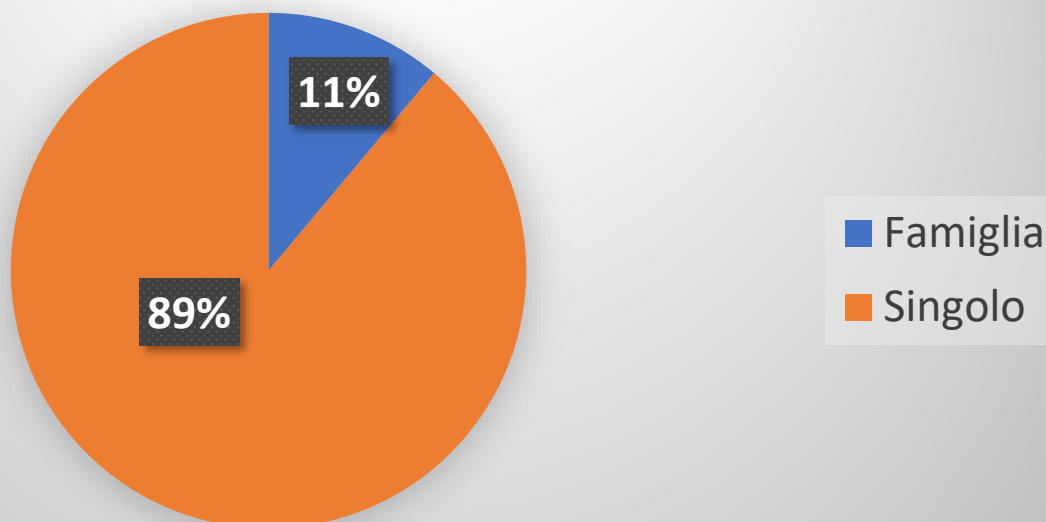
### Ti ha affiancato sempre lo stesso volontario?



### Quanto tempo in media hai dedicato ad ogni turno?



## Specificate se avete compilato il questionario come famiglia/coppia o come singoli)



### Come volontario, cosa ti porti a casa da questa esperienza?

- Fare il turno con diversi volontari mi ha permesso di conoscere persone stupende. Spendere un po' di tempo per gli altri è sempre bello e ti arricchisce. Sono state molto belle le chiacchierate con gli ospiti
- Che i mussulmani non sopportano le donne
- Condividere il bisogno di qualcuno è stato un di più per la mia vita e la mia parrocchia
- La possibilità di vedere chi è senza fissa dimora non come una persona diversa ma solo una persona in momentanea difficoltà
- la condivisione con altre persone della parrocchia che diversamente non avrei mai conosciuto, ma un po' di amarezza per non aver potuto fare di più per gli ospiti.
- Relazioni personali e comunitarie positive
- Condivisione di difficoltà altrui
- Essendo impegnata per il secondo anno di fila, ritengo fortemente positiva questa esperienza di accoglienza. È una bellissima occasione di incontro e scambio.
- Mi chiedo come vivano nel loro Paese se accettano di stare qui a fare una vita così difficile, quali prospettive abbiano e come possiamo aiutarli. E se tornare in dormitorio o per strada dopo mesi in una casa non sia ancora più triste. E ovviamente una riflessione sulla mia vita
- Disponibilità maggiore
- Conoscere persone nuove soprattutto della parrocchia
- Allargare il nostro sguardo fa bene alla vita
- L'aver dato un po' del mio tempo per dedicarmi agli altri.
- La disponibilità vista e che anima tante persone
- Tanto! Essere volontari non si perde mai si guadagna tanto. L'esperienza ha arricchito la mia vita e mi porto dentro il cuore ognuno dei ragazzi incontrati. Così diversi e così simili.
- Conoscenza minima degli ospiti e delle loro problematiche
- Mi ha aiutato a riflettere conoscere realtà vita degli ospiti
- La possibilità di contribuire ad un grosso aiuto pur con una piccola disponibilità, la conoscenza seppur minima degli ospiti e delle loro storie, i momenti di un tempo lento e dedicato a loro, ma anche di confronto e approfondimento di rapporti con altri membri della comunità parrocchiale.
- Un'esperienza positiva è di grande umanità e con un coinvolgimento estremamente diretto
- maggior consapevolezza dei problemi e soddisfazione per aver potuto contribuire
- Un arricchimento personale dato dall'incontro con persone e modi di essere/pensare diversi dal mio.
- Ricchezza interiore
- Posso dire di aver fatto amicizia con delle persone che avevano bisogno, con molta semplicità aiutando la parrocchia.
- Una migliore conoscenza della realtà dei senza dimora e dell'immigrazione, dato che nel nostro caso erano tutti giovani stranieri, oltre ad un arricchimento personale nato

- dalla relazione con persone nuove e diverse da me
- L' esempio di attaccamento alla fede (anche se diversa dalla mia) degli ospiti e di tolleranza, una miglior comprensione delle motivazioni che spingono le persone a migrare, la forza di volontà dimostrata dagli ospiti nel cercare di inserirsi nel mondo del lavoro. In generale una maggiore apertura a comprendere le problematiche delle altre persone che possono essere decisamente più serie dei nostri problemi quotidiani
  - Che quando dedichi del tempo per l'altro non è mai un perdere ma un arricchirsi, ho capito quanto queste persone hanno bisogno di essere ascoltati e riconosciuti
  - Amicizie, la bellezza di fare qualcosa per altri che costa meno di quanto si pensi, la conoscenza di un'amante diversa
  - Grande serenità per aver aiutato
  - ottima esperienza
  - Corresponsabilità con amici nella gestione del progetto, la piacevole scoperta che con poco in tanti si possono fare grandi cose. Uno sguardo diverso verso chi vive la difficoltà di non avere una casa, una famiglia vicino e la sicurezza che deriva dalle ricchezze che abbiamo la fortuna di avere (non solo materiali)
  - Il piacere di essere d'aiuto agli ospiti e alla comunità
  - Si riceve sempre più di quello che si dà
  - "Apertura mentale" nei riguardi di questa realtà.
  - Saper ascoltare senza giudicare e senza pretendere di cambiare.
  - Tristezza e frustrazione per le lentezze e i cavilli burocratici."
  - La comunione con Cristo
  - La soddisfazione di aver fatto qualcosa, seppur piccola, per dei fratelli svantaggiati, un arricchimento dalle loro esperienze, un senso di solidarietà e collaborazione tra i volontari
  - Condivisione, gratuità
  - Momenti belli di solidarietà.
  - Trovo interessante l'incontro con chi vive esperienze diverse. È bello sentirsi parte di un gruppo (numerose) di persone diverse, cioè i volontari, che hanno in comune il piacere della solidarietà.
  - Ho conosciuto persone che vivono in una realtà molto diversa dalla mia
  - Confrontarsi con altri, donare il tuo tempo libero
  - Un arricchimento sul piano umano; migliore conoscenza dei problemi dei profughi.
  - Essere inserita in un gruppo di volontari che non conoscevo con i quali ho instaurato dei rapporti d'amicizia, conoscere realtà lontane dalla mia di difficoltà sociale e povertà
  - "Uscire dai propri schemi usuali è sempre un'esperienza per scoprire se stessi e gli altri, specie quando questi sono i compaesani, vicini ma sconosciuti.
  - Iniziative come questa ci mostrano come azzerare le distanze tra chi ha un credo diverso, diverse origini da noi o che semplicemente ha fatto scelte diverse, non omologate o magari ha solo avuto sfortuna ma può ancora contare sull'aiuto del prossimo."
  - La conoscenza dei problemi legati ai giovani che abbiamo assistito
  - La gioia nel cuore e gratitudine
  - Consapevolezza dei bisogni nelle difficoltà, ma anche "accettazione" di scelte diverse e non convenzionali
  - Si può fare!
  - Esperienza di conoscere persone che hanno vissuto momenti critici della propria vita e aver alleviato, anche se per poco, queste sofferenze con l'affetto e le premure del gruppo
  - Insieme si fa molto
  - Umiltà
  - La gioia di aver potuto condividere, anche solo col dialogo, le loro povertà.
- L'esercizio di pazienza nell'attesa degli ospiti, non sempre in orario.
- La conoscenza della situazione di persone senza fissa dimora, le loro storie di vita che insegnano la capacità di adattamento in condizioni precarie. La gioia di poter essere di aiuto a queste persone. Un po' di amarezza per il fatto di non aver modo di aiutarli per far sì che possano uscire dalla situazione precaria che vivono: in un caso per l'impossibilità di ottenere il permesso di soggiorno, nell'altro caso per la mancanza di volontà di voler uscire dalla condizione di senzatetto.
  - entrare in contatto con realtà diverse dalla propria è sempre qualcosa che arricchisce.
  - L'augurio di essere stata di utilità
  - Niente di diverso dal vissuto quotidiano.
  - La conoscenza di nuove persone sia come ospiti che volontari
  - La gioia di essere stato un po' utile
  - La condivisione ed il coinvolgimento in un'esperienza vissuta all'interno della parrocchia.
  - L'importanza di prendersi cura e nel farlo di essere all'interno di qualcosa di più grande. Nessuno di noi, da solo, avrebbe potuto sostenere un progetto del genere. È vero qualcuno ha fatto di più, qualcuno di meno (tipo me), ma insieme, forse abbiamo fatto la differenza.
  - Maggiore conoscenza del problema dei senzatetto
  - La certezza che si deve fare di più
  - La gioia di aver condiviso la cura e l'attenzione verso i più fragili
  - Aver fatto qualche cosa di utile
  - Mi sono messa a confronto con un mondo che pensavo di conoscere...pensavo...mi sono resa conto di quanto sia veramente difficile vivere e di quanto possa servire tutto... anche piccole cose.

- Gli ospiti erano contenti anche solo della nostra presenza"
- Che per fare del bene basta anche poco
- Il rispetto della persona e impegno a non giudicare
- La consapevolezza che incontrare persone ti arricchisce sempre.
- La voglia di conoscere, entrare in relazione, crescere
- La bellezza di un incontro
- Ritrovo la mia umanità e senso di vivere, custodire il mio prossimo mi fa sentire unito al progetto di Dio.
- Amicizia, comprensione, umiltà
- La conoscenza di una persona, l'apertura della casa all'accoglienza, un'opera segno per la Comunità
- Siamo spesso impotenti di fronte alle realtà di emarginazione...ma anche quel poco tempo fatto di ascolto incoraggiamento e affetto sono una goccia nell'oceano che fanno la differenza e vedere tanto altri volontari mi dà speranza e gioia
- È stata una esperienza positiva per un ospite, molto problematica per il secondo ospite.
- Quando si fa del bene si sta bene
- "Se abbiamo notato che ha loro è servito sentirsi accolti e ad aver passato delle notti un po' più dignitose rimando in alcuni casi in contatto anche dopo la fine del progetto, ne siamo gratificati e forse vuole anche dire che abbiamo preso e portato qualcosa
- Grazie"
- Importanti momenti di condivisione, relazioni personali con persone di culture diverse cui fare sentire la nostra vicinanza e sostegno
- Una nuova conoscenza altre idee e punti di vista
- Un arricchimento di cultura degli ospiti
- La bellezza dell'Amore di Dio per ogni uomo e la gioia che scaturisce dall'incontro con persone che subiscono l'emarginazione
- Un po' di tristezza....
- Che si riceve più di quanto si da e che non di può restare indifferenti
- L'aiutare gli altri
- Il sorriso e la positività del nostro ospite, e avere avuto attorno a me in questo servizio un bel gruppo di persone che hanno a cuore il bene del prossimo
- Ha arricchito la mia persona
- Nuove conoscenze, nuovi incontri, il mettersi in gioco da entrambe le parti, riflessioni sulle tante situazioni di difficoltà
- Dedicando un poco del mio tempo, alla fine era una mezz'oretta, ho dato la possibilità ad una persona di poter dormire al caldo e di poter conoscere e avere dei contatti con altre persone. Ho visto anche che siamo riusciti a coinvolgere tante persone in questa esperienza, diffondendo la conoscenza della problematica dell'emergenza freddo.
- Senso di condivisione, amicizia, arricchimento spirituale senso di utilità, speranza, riflessioni sulla mia fortuna per essere nata nella parte più facile del mondo rispetto al ns ospite.
- Aiuto agli altri
- La consapevolezza di fare poco troppo poco...
- La condivisione di un'esperienza con altre persone, poter essere stati, se pur per un breve periodo utili per l'ospite, essere vicini a chi è in difficoltà.
- una maggiore consapevolezza di quante situazioni di disagio e marginalità esistono nel nostro territorio e della possibilità/necessità di rendersi disponibili per gli altri, con gli altri
- Felicità
- Ogni anno porto a casa una visione diversa di questa realtà, ho tanti tasselli di un unico quadro.
- Fare del bene
- Sono esperienze che aprono il cuore
- Aver verificato che la solidarietà é importante
- Questo anno ho notato difficoltà a relazionarmi con gli ospiti. Porto a casa comunque che a donare del tempo si riceve sempre più di quello che si da.
- Accettare l'altro per quello che è.
- "Sentirmi parte di una comunità attenta verso i fratelli più fragili, anche
- se da loro ho ricevuto molto: dignità, gesti di gratitudine attenzione reciproca"
- Condivisione, aspetto comunitario dell'esperienza
- La consapevolezza dei tanti problemi e bisogni della gente e della insufficienza delle relative risposte.
- E' da due anni che faccio questa esperienza. Mi sono accorta che il mondo dei "senza dimora" è molto vario. Abbiamo avuto qualcuno che ha avuto piacere di parlare coi volontari e che ha accolto con piacere la ns. offerta. Per altri mi è sembrato che tutto sommato cercavano un tetto e basta, senza interesse per un coinvolgimento. A volte il cercare di parlare un po' mi è parso che suscitasse un po' di fastidio. Del resto ai loro occhi noi siamo i benestanti che non possono capire il loro mondo. Nessuno ha mai chiesto qualcosa in più, tipo fare un lavoretto, dare una mano in parrocchia, cercare di inserirsi maggiormente.
- Sono contenta di essere un granello di questo progetto che aiuta persone che per svariati motivi sono in difficoltà. Ogni anno entri in contatto con persone diverse e vivi relazioni diverse con loro. A volte è facile, perché caratterialmente sono più aperti, a volte si fa un po' di fatica ma vanno rispettati per come sono. Loro in quel momento per me rappresentano Gesù.
- non sono io a decidere le modalità i tempi e le persone, devo solo essere aperto all'accoglienza

- Sicuramente esperienza positiva, imparare veramente ad accogliere senza giudizi o pretese di cambiare la vita delle persone, esserci in quel momento

**Hai suggerimenti o proposte nel caso si ripetesse questa esperienza il prossimo anno (cambieresti qualcosa, hai delle critiche, ecc.)?**

- Propongo che il sabato mattina stiano in "casa" e puliscono insieme ai volontari i locali che usano. Propongo che la domenica, o quando non lavorano, possano stare a casa tutto il giorno. Non è un dormitorio, perché mantenere orari da dormitorio?
- Ritengo che si debba lavorare di più per far rispettare gli orari della Casa e che potrebbe aiutarci una maggior coesione tra i volontari.
- Allungamento dei tempi di accoglienza soprattutto nei festivi e con il maltempo
- Da migliorare forse la comunicazione tra volontari nel dare tempestivo avviso quando capita di doversi assentare per un turno. Salvo imprevisti e compatibilmente con gli impegni di tutti, nella fase di stesura dei turni, si potrebbe ipotizzare di inserire un volontario "jolly" in modo che in caso di imprevisto ci sia già persona addetta alla sostituzione.
- Maggiore coinvolgimento ospiti
- Credo che Beppe abbia già visto le problematiche e fatto le scelte giuste (ospiti nuovi ogni anno, orari, periodo ...)
- Aumenterei l'inclusione/condivisione con i ragazzi
- Si può sempre migliorare... Per me a casa Betlemme è stato il primo anno e sono contenta d'aver dato un po' del mio tempo
- Ottima progettazione, permette di unire veramente le disponibilità magari anche piccole di volontari (che magari

a fronte di un impegno più gravoso non si sarebbero messi a disposizione) e i bisogni semplici ma grandi degli ospiti: la confermerei.

- Il periodo deve essere il più ampio possibile
- Cercare di coinvolgere maggiormente ragazzi/e giovani
- Va bene così
- Un po' più di flessibilità rispetto agli orari di accesso alla casa.
- Rivedere gli orari di accoglienza
- Il periodo è troppo breve
- Turni fissi, passare più tempo con le persone
- No credo sia stato fatto con amore e anche equilibrio
- Penso che si dovrebbe prendere in considerazione un'estensione del progetto, come è stato fatto quest'anno, includendo aprile e magari anticipando alla metà di novembre.
- Forse hanno bisogno di stare più soli alla sera perché arrivano stanchi.
- Occorre essere flessibili come struttura e disponibilità così da poter venire incontro alle mutevoli necessità dell'accoglienza.
- Nessuna critica, anzi porgo i miei complimenti a chi ha pensato e organizzato l'iniziativa
- "Fare in modo che i volontari di turno sappiano con relativa certezza se gli ospiti ci saranno.
- Il costo uomo/spostamenti pro volontario può essere ottimizzato"
- Forse in certe situazioni permettere loro di restare più ore al caldo
- Man mano si cresce
- Non cambierei niente
- Sarebbe stato utile avere maggior compatibilità di carattere tra i due ospiti: sin dai primi giorni uno diffidava dell'altro. Ci sono stati due situazioni di violenza, una verbale ed una fisica che ha portato all'allontanamento di uno dei due.
- secondo me tutto era organizzato bene. Forse proverei a selezionare ospiti che vadano più

d'accordo tra di loro o Comunque che interagiscano un po' di più

- La nostra esperienza è stata gestita in modo egregio da chi se ne è assunta la responsabilità e la coordinazione (un gruppo ristretto di volontari), quindi dal punto di vista logistico niente da eccepire.
- No; mi auguro solo di potermi rendere disponibile ancora in futuro.
- Si potrebbe aumentare il numero degli ospiti
- Una maggiore compatibilità tra le persone ospitate.
- Forse, sfruttando bene gli spazi, si sarebbero potute accogliere più persone, magari anche solo una persona in più.
- I nostri ospiti hanno avuto un alterco tra loro. Non è prevedibile ovviamente.
- Che il progetto partisse ai primi freddi e cioè a fine settembre
- Maggiore rispetto di alcune regole, in particolare nel tener costanti gli orari
- Migliorare la verifica della compatibilità delle persone ospitate nello stesso luogo
- Non essere troppo flessibili con gli orari di entrata e uscita.
- Tutto bene
- Allargare il numero dei volontari coinvolgendo anche i giovani
- Bisogna essere pronti a quello che arriva.
- Durata continuativa annuale
- Sceglerei meglio le persone da ospitare. Che siano persone che desiderano cambiare la loro condizione
- Più comunicazioni all'interno del gruppo volontari
- Mi piacerebbe che si prolungasse questa accoglienza...
- Fare almeno una verifica durante il periodo di accoglienza.
- Mi piacerebbe aiutare gli ospiti del progetto Betlemme fino a un'indipendenza e stabilità dell'ospite ... Non mi è piaciuto dare una fine all'accoglienza senza sapere che fine avrebbe poi fatto, con il rischio di tornare

- di nuovo per strada senza nemmeno un riparo per la notte
- Abbiamo notato che in caso di problematiche, le persone di riferimento hanno sempre avuto risposte adeguate e soluzioni in base ai soggetti ospitati, l'importante è agire e reagire con il cuore.
- Non è facile dare dei suggerimenti ogni volta ci sono dei cambiamenti e si cerca di adattarsi alla meglio
- Vanno educati con carità alla pulizia e l'ordine prima della loro persona e poi dell'ambiente nel quale vengono ospitati
- Purtroppo è molto schematico ma non se ne può fare a meno
- Avanti così!
- Tutto ok
- Nessuna critica
- Pendo sia importante cercare di inserire di più l'ospite nella comunità
- Mi sembra che l'esperienza così come strutturata sia andata bene
- Cercare dei lavoretti per l'ospite mentre sta con noi, così da poterlo magari accompagnare consigliare e far crescere per poter poi proseguire coi lavori anche nei mesi fuori progetto accoglienza e muoversi prima per cercare un alloggio per i mesi extra progetto
- Per il bene comune... dobbiamo aprire questi luoghi di accoglienza tutto l'anno
- Sarebbe bello ampliare il numero di parrocchie aderenti/ospitanti e riuscire a trovare una collocazione alle persone anche dopo il termine del progetto.
- pensare come fare per rendere più partecipe la comunità parrocchiale a questo progetto per non rischiare che diventi un progetto di "nicchia"
- Accoglienza donne?
- Mi piacerebbe passare più tempo con loro ma capisco che quando arrivano alla sera sono stanchi e al mattino devono uscire in tempo per prendere il bus.
- Creare maggiori spazi di colloquio con gli ospiti; verifiche

- e confronti più frequenti tra i volontari
- Anticipare ad ottobre, e mantenere come questo anno a tutto aprile l'accoglienza.
- Non è facile cambiare qualcosa anche perché delle situazioni personali degli ospiti sappiamo ben poco all'inizio e poco alla fine del soggiorno. Inoltre ci sono altri istituti che penso si occupino più a fondo dei singoli casi. La sensazione è che gli ospiti non vogliono essere coinvolti più di quel tanto dai volontari.
- No al momento non ho nulla da segnalare, l'unico appunto è che io continuerei a mandare ogni anno persone diverse
- Anticipo apertura "casa" orari serali
- Spero che l'esperienza continui e vedere insieme come migliorarla

**Oltre alle incombenze legate al turno, hai fatto altro per gli ospiti (ad es. portato qualcosa da mangiare, da leggere, vestiti, servizio di accompagnamento)?**

- ho provveduto alla verifica e integrazione della dispensa e dei prodotti di pulizia e igiene personale; organizzato i turni per la pulizia dei locali e il cambio lenzuola.
- Accompagnamenti
- Aiutato nel disbrigo pratiche burocratiche
- In genere qualcosa da mangiare
- Vestiti
- Portato contenitori per cibo per coloro che andavano a lavorare.
- Mi sono offerta di accompagnarli
- Ho avuto da alcuni ospiti il CV e l'ho fatto avere a aziende con cui mi relaziono per lavoro
- Accompagnamento
- Coinvolto soprattutto un ospite ad alcune iniziative es passeggiate, grigliata, svago con altri amici
- Bucato
- Una giornata di lavoro in oratorio con pranzo in casa.

- Organizzato concerto a favore dell'iniziativa presso chiesa di Brunate
- Portato libri
- Da leggere e studiare
- Accompagnato gli ospiti per lavoretti di trasporto mobili e giardinaggio.
- Sistemazione biancheria e cambio lenzuola ed asciugamani"
- Portato articoli per la pulizia personale
- Portato giochi in scatola
- Portato ad acquistare un regalo per il suo compleanno
- Qualche dono
- Partecipato ad alcune attività con l'ospite
- Andata alla rappresentazione teatrale della sua scuola





**PROGETTO  
BETLEMME**

**Per l'accoglienza diffusa delle persone senza dimora**

**2022-2023**

**9 comunità di accoglienza**

**21 posti letto**

**24 persone accolte (18 uomini e 6 donne)**

**più di 250 volontari coinvolti**



## AMBULATORIO CASA SANTA LUISA RELAZIONE ANNO 2022

L' Ambulatorio "Casa Santa Luisa" - situato in Via Rezia, 5 a Como - si inserisce nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione in stato di grave emarginazione. Garantisce un accompagnamento di tipo sociosanitario per tutte le persone impossibilitate ad iscriversi al SSN.

Si configura come un vero e proprio presidio sanitario, grazie alla presenza continuativa e volontaria di 21 medici di base o specialisti, di cui 15 assegnatari del ricettario del SSN e di 1 infermiere professionale.

Ai fini di incentivarne la prevenzione e la tutela della salute, presso l'ambulatorio si assicurano infatti i necessari interventi di prevenzione, diagnosi e cura, anche mediante dispensa di farmaci in caso d'indigenza e prestazioni specialistiche e strumentali.

L'obiettivo generale è il miglioramento della qualità della salute di coloro le cui condizioni psico - fisiche, per la loro situazione di vita, sono spesso precarie o particolarmente problematiche, assicurando un'assistenza sanitaria di base, con il trattamento delle patologie diagnosticabili e risolvibili ambulatorialmente e garantendo l'accompagnamento ai servizi e alle strutture specialistiche per i casi più problematici. Attraverso la presa in carico e l'accompagnamento specifico si intende pertanto rafforzare nei soggetti in maniera continuativa la cura di sé, premessa indispensabile ai fini dell'avvio del percorso di accompagnamento e reinserimento sociale della persona stessa, per la quale una buona condizione di salute costituisce il primo e irrinunciabile passo per la riuscita dello stesso.

Un servizio che al contempo contribuisce anche ad alleggerire gli accessi ai Pronto Soccorso cittadini, ai quali si dovrebbero rivolgere le persone di questa fascia di popolazione, che in caso di necessità anche lievi di attenzione sanitaria, non trovano altra soluzione se non quella di presentarsi presso gli ospedali del territorio, in quanto unici punti di riferimento per i disagi spesso legati alla loro condizione di persone con pluripatologia.

Il servizio, che è gestito e sostenuto da ASCI dal 2006, si raccorda all'interno della Rete dei servizi per la grave marginalità della città di Como alla quale l'Associazione aderisce, attraverso la presenza dell'ASA presso il servizio di bassa soglia "Porta Aperta" della Caritas, punto di riferimento in città per tutte le persone senza dimora e a grave marginalità e dove nelle attività di *front office*:

- effettua il discernimento del bisogno espresso, con tutti coloro che presso lo sportello, negli orari di apertura al pubblico, esprimono un bisogno di tipo sanitario;
- raccoglie e sistematizza le informazioni, per la formulazione di un quadro sociosanitario rispondente alla realtà della popolazione senza dimora o che vive in condizioni di grave emarginazione sociale;
- valuta la sussistenza dei requisiti per l'invio presso l'Ambulatorio e procede con l'organizzazione degli appuntamenti in caso di necessità;
- accerta l'eventuale situazione di indigenza, requisito indispensabile per l'erogazione dei farmaci gratuiti in ambulatorio, disponibili attraverso la convenzione sottoscritta con la Fondazione Banco Farmaceutico o acquistati da ASCI presso alcune farmacie, sulla base della valutazione medica;
- informa e orienta le persone aventi diritto, alla fruizione del servizio sanitario regionale e dei servizi sociosanitari presenti sul territorio, a supporto degli operatori e dei volontari presenti presso il servizio di Porta Aperta, in particolare collaborando direttamente con l'assistente sociale, anche attraverso un costante aggiornamento sulle leggi e i decreti inerenti alla materia specifica;

-assicura l'accompagnamento delle persone con problemi di autonomia, facilitando così la comunicazione e lo scambio fra gli utenti e l'operatore di sportello dei diversi servizi.

La presenza continuativa presso Porta Aperta, favorisce inoltre il mantenimento dei rapporti con i diversi servizi che operano in Rete per la grave emarginazione, sia per la gestione dello stato di salute delle persone - anche per i fenomeni legati a malattie infettive o trasmissibili - sia per il supporto nell'accompagnamento delle persone senza dimora o a grave marginalità ai diversi servizi afferenti all'ambito socio - sanitario, in collaborazione con i diversi soggetti del territorio che si occupano specificatamente di percorsi di integrazione ed autonomia.

La presenza dell'ASA, nei pomeriggi d'apertura dell'ambulatorio, agevola il compito dei medici volontari attraverso:

- il servizio di accoglienza e segretariato pre e post - visita, favorito dalla pregressa conoscenza delle persone che vi accedono;
- il supporto ai sanitari e all'infermiere professionale, nella relazione con le persone spesso portatrici di un quadro di bisogni multiproblematico;
- l'accompagnamento delle persone con problemi di autonomia ai servizi sanitari del territorio, dopo un consulto di base che possa accertare la successiva necessità specialistica o strumentale;
- il monitoraggio in merito all'evoluzione delle condizioni sociosanitarie delle persone attraverso i necessari accompagnamenti presso i vari presidi sanitari;
- la visita alle persone senza dimora prive di legami familiari e sole, momentaneamente ricoverate presso le strutture sanitarie o recentemente inserite in contesti alloggiativi più stabili;

Ai fini di offrire un servizio sempre più qualificato, si sono inoltre avviati degli incontri con tutti i volontari coinvolti nel servizio, per un confronto e un aggiornamento periodico e la definizione di linee guida anche in relazione all' emergere di nuovi bisogni. L' operatore ASA, invece, ha partecipato mensilmente:

- al Tavolo dell'Equipe Multidisciplinare convocata dal Comune di Como per il confronto e la valutazione sul percorso di accompagnamento e di reinserimento delle persone senza dimora o a grave marginalità presenti sul territorio;
- al gruppo Immigrazione e Salute della Regione Lombardia (GrIS Lombardia), di cui fanno parte 25 realtà, tra associazioni e strutture del privato sociale e al quale ASCI è iscritta, che ha come obiettivo quello di essere un luogo di "messa in rete" di competenze e risorse di tipo assistenziale, formative e organizzative.

La collaborazione ormai strutturata con tutti gli attori coinvolti nei relativi servizi appartenenti alla Rete Grave Marginalità di Como ha evidenziato, anche nell'anno 2022, l'efficacia e l'importanza del servizio svolto presso l'Ambulatorio, ormai divenuto punto di riferimento nell'ambito socio - sanitario sul territorio per l'area della grave marginalità, testimoniate:

- dalla partecipazione dell'operatrice referente, oltre che al Tavolo di Coordinamento della Rete, convocato mensilmente e al quale partecipa anche il Comune di Como, anche alle riunioni del Direttivo della stessa Rete, nel quale ASCI figura tra i componenti;
- dalla presentazione a Regione Lombardia, in qualità di capofila, del progetto **ODV – operatori di vicinanza** – che vede coinvolti 6 Enti appartenenti alla Rete e che ha come finalità l'incremento e la valorizzazione delle competenze dei volontari già attivi nei servizi, la creazione di un'unità di prossimità (UdP) e l'attivazione di pacchetti di consulenze professionali specifiche, in particolare sul versante legale, psichiatrico e della mediazione linguistico-culturale. Consulenze che andranno ad integrarsi nei percorsi individuali supportati dall'UdP e dai volontari e che vedono anche la presenza di un consulente psichiatra, che fa riferimento ad ASCI.

Un percorso sperimentale teso a rispondere al bisogno emerso con forza in occasione della ricerca – azione nell'ambito del disagio – psichico tra le persone senza dimora e realizzata da ASCI nel 2020 e che ha portato alla luce i numeri di una delle problematiche legate alla povertà più estrema che si presenta oggi con maggiore drammaticità e rispetto alla quale al momento non esistono sul territorio di Como progetti e percorsi specifici di intervento: il disagio psichico; - dalla richiesta di partecipazione, sulla base delle specifiche competenze sviluppate, al Progetto

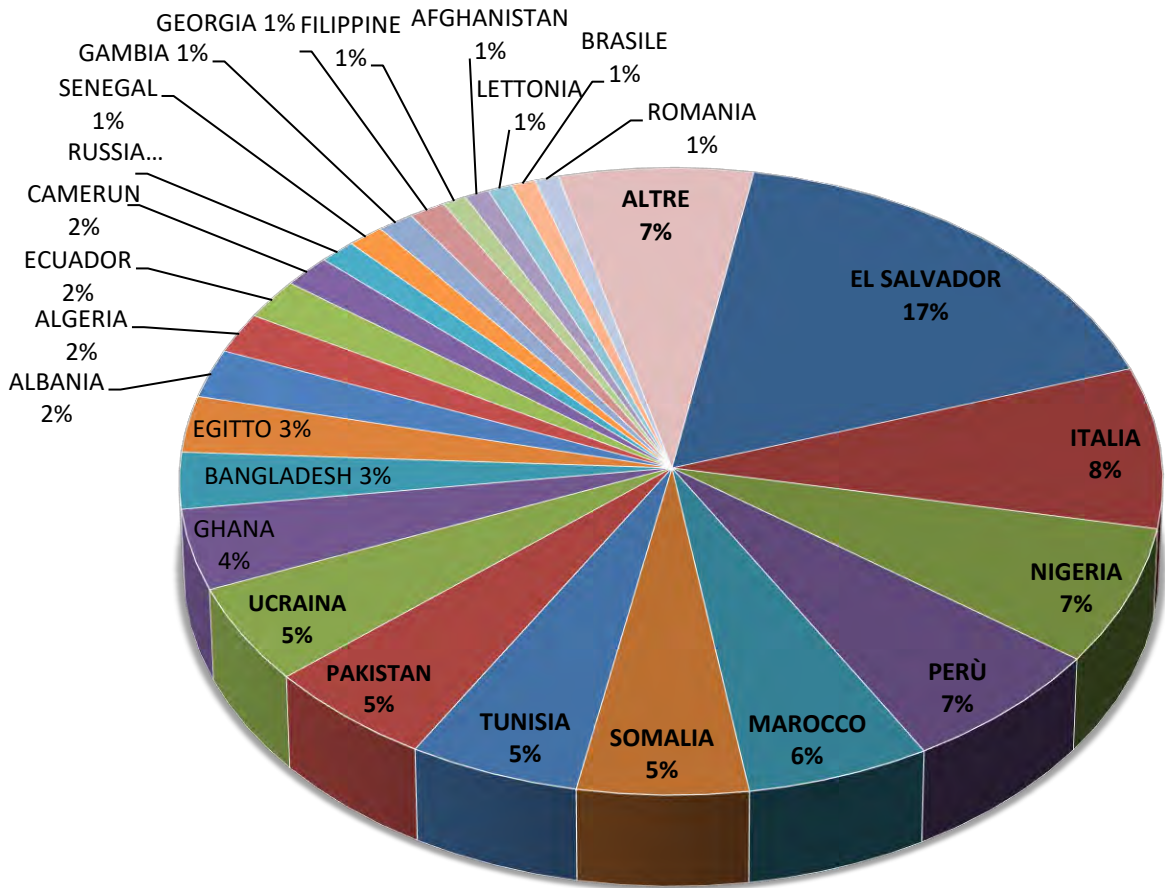
“Incubatori di Comunità 2”, che si realizzerà presso la Casa Circondariale di Como e per il quale l'operatore ASA ha iniziato il propedeutico percorso formativo. Il progetto, che vede coinvolti 7 Enti del territorio, mira alla costruzione di spazi integrati riabilitativi e risocializzanti, per contribuire al benessere psicologico- sociale – fisico delle persone con fragilità e ristrette presso l'Istituto Penitenziario.

Le richieste di accesso in ambulatorio nel 2022 sono state 547 ed hanno riguardato:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO RICHIESTO		NUMERO DI RICHIESTE
visite mediche		514
richieste di farmaci		139
analisi, esami clinici		70
operazioni chirurgiche		30
prestazioni infermieristiche		22

I numeri indicati fanno riferimento a portatori di bisogni multipli in campo sanitario.

UTENTI CHE HANNO AVUTO ACCESSO AL SERVIZIO ULTIMO TRIENNIO					
2022		2021		2020	
n. colloqui	n. utenti	n. colloqui	n. utenti	n. colloqui	n. utenti
689	241	773	239	527	199



**Nazionalità utenti 2022**

**PROGETTO “PSD”**  
**Pronto Soccorso Dentale**  
**Persone Senza Dimora**



Il progetto “PSD”, Pronto Soccorso Dentale, Persone Senza Dimora, dopo un primo periodo di sperimentazione è attivo in maniera strutturata dal 2017.

Il progetto è in collaborazione con la COMO CARE S.R.L., (Istituto Clinico di Odontoiatria), la Fondazione della Caritas diocesana di Como e un’equipe di medici odontoiatri afferenti alla CISOM di Como, che offrono una collaborazione gratuita condividendo le finalità sociali e filantropiche perseguite dal progetto stesso.

Il progetto è diretto in modo particolare alle persone senza dimora e/o che non possono accedere al servizio sanitario nazionale, salvaguardando dall' uso continuo da parte degli stessi, in mancanza di valide alternative, i Pronto Soccorso Ospedalieri del territorio.

Nel progetto è prevista anche una collaborazione con l’istituto odontoiatrico per pazienti che pur avendo una copertura sanitaria hanno difficoltà a fronteggiare spese odontoiatriche.

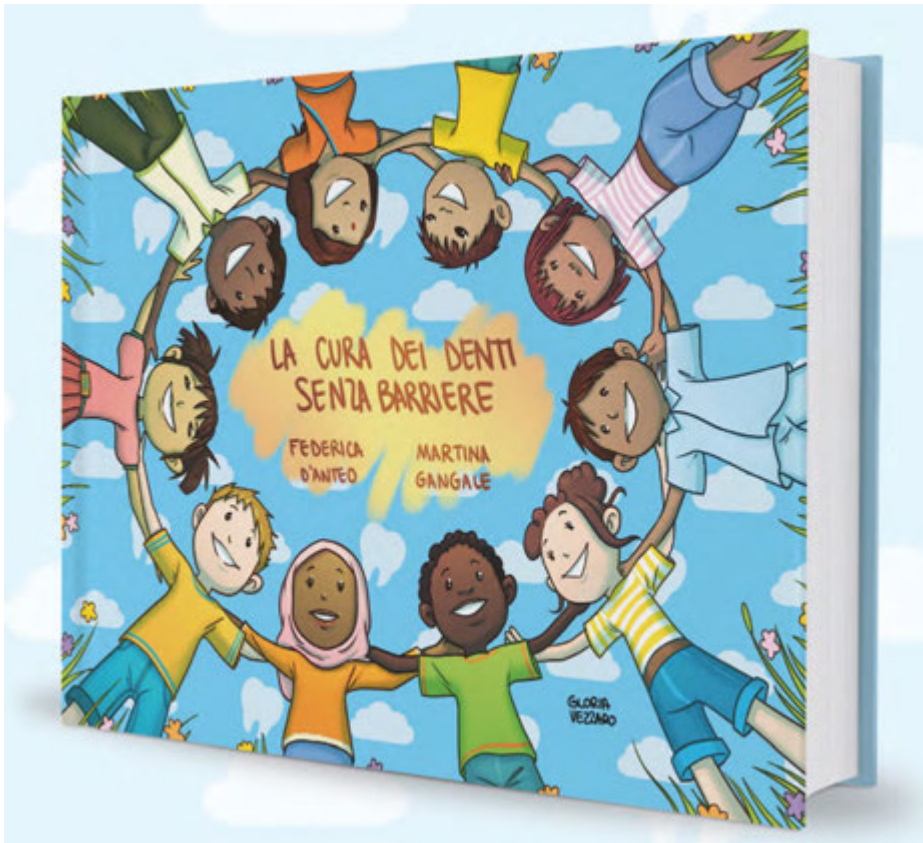
Il progetto PSD vede la collaborazione anche dell’Ambulatorio “Casa Santa Luisa”, vero e proprio presidio sanitario, gestito e sostenuto dall’Associazione ASCI don Guanella onlus in collaborazione con la Caritas Diocesana di Como e la presenza di 25 medici volontari, che tra le altre cose redigono il foglio anamnestico necessario per poter poi essere presi in cura dal progetto PSD.

L’invio è possibile previo passaggio a Porta Aperta e successiva anamnesi nell’ambulatorio di Via Rezia.

Delle 27 persone seguite, di seguito vengono specificate le 84 prestazioni svolte durante il 2022:

- Chirurgia: 17
- Igiene: 9
- Conservativa: 26
- Endodonzia: 13
- Prime visita: 19

## Progetto di prevenzione dentale



Inoltre nella seconda parte dell'anno sono stati fatti una serie di incontri nei dormitori di prevenzione dentale. Questo progetto di prevenzione nasce dalla collaborazione con due professioniste nel campo dell'igiene mentale che hanno realizzato un Atlante multilingue.

Questo Atlante nasce per comunicare efficacemente con utenti che parlano una lingua diversa e/o per supportare l'interazione clinico-paziente attraverso 12 tavole sinottiche che toccano diversi temi della salute orale: batteri e zuccheri, gengivite e carie, spazzolamento manuale ed elettrico, diagnosi (rx, impronte e modelli), odontoiatria protesica e restaurativa, chirurgia, cura del neonato e persona non autosufficiente. L'Atlante verrà prossimamente realizzato in forma cartacea, con fogli in formato A4 posti in orizzontale, con pagine a colori. Tutte le tavole sinottiche saranno tradotte in 15 lingue: italiano, inglese, cinese, spagnolo, portoghese, arabo, russo, hindi, turco, francese, albanese, rumeno, filippino e di prossimo inserimento (non indicato nella locandina) swahili. Il linguaggio utilizzato è semplice e volto ad una facile comprensione del tema trattato; ogni tavola è composta da disegni a fumetti accompagnati da una breve descrizione, il bordo del libro è rubricato e presenta una bandierina corrispondente allo stato di maggior diffusione della lingua trattata. Un aspetto interessante è quello dei tratti somatici dei fumetti: ogni sezione avrà dei soggetti rappresentati con i tipici tratti somatici e abbigliamento dell'area geografica di provenienza; ciò è utile per fare in modo che l'utente si riconosca all'interno dei contenuti e sia maggiormente curato l'aspetto di identificazione nei caratteri di unicità delle varie popolazioni.

L'opera quindi ha l'intento di promuovere e favorire la crescita professionale e il progresso culturale, ponendo l'accento su temi sensibili di valore umano a supporto della cura senza discriminazioni, nell'ottica di favorire l'accesso alla salute e richiamando i principi etici e deontologici della categoria

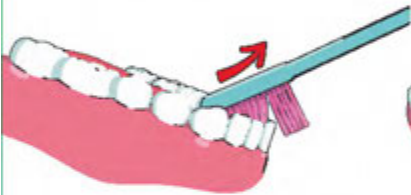


Di seguito il pieghevole usato per gli incontri di prevenzione.

**1** PULISCI I DENTI ALL'ESTERNO E ALL'INTERNO, CON MOVIMENTI VERTICALI.  
BRUSH BOTH THE INSIDE AND OUTSIDE OF YOUR TEETH USING VERTICAL MOVEMENTS.



**2** QUANDO DEVI PULIRE I DENTI ALL'INTERNO, GIRA LO SPAZZOLINO.  
WHEN BRUSHING THE INSIDE OF YOUR TEETH, TURN THE TOOTHBRUSH HEAD.



**3** POI SPAZZOLA ANCHE LA SUPERFICIE CHE MASTICA.  
BRUSH THE CHEWING SURFACES OF THE TEETH.



LAVA I DENTI TUTTI I GIORNI DOPO I PASTI  
BRUSH YOUR TEETH AFTER MEALS EVERY DAY