Coordinamento Servizi "PORTA APERTA" Relazione sociale 2024



Porta Aperta

Viale Varese 25 22100 Como

Tel. 031/267010 porta.aperta@caritascomo.it

PREMESSA

Anche quest'anno presentiamo la relazione del coordinamento servizi "Porta Aperta" relativa al 2024. 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, nonché alcuni approfondimenti tematici.

Nel 2024 gli incontri di equipe, sono stati gestiti in autonomia dagli operatori senza il supporto di una persona esterna. I temi trattati hanno riguardato:

- Lavoro sulla raccolta dati (bisogno – richieste – interventi)
- Osservare senza valutare

All'inizio del 2024 si è aperta una collaborazione con il centro Penc, per cui a partire dal mese di aprile, presso Porta Aperta è stato aperto uno sportello di supporto psicologico per migranti vittime di traumi. Esperienza che si è poi conclusa a settembre 2024.
Nelle equipe di maggio, la psicoterapeuta del Centro Penc ha tenuto una serie di equipe per spiegare il senso dello sportello. Per dare uno sguardo all'esperienza di rifugiati e migranti e per aiutarci a leggere le dinamiche della relazione di aiuto.

Gli incontri di equipe sono stata anche l'occasione per confrontarsi con una serie di persone. Nello specifico, abbiamo incontrato:

- gli operatori del Sert e del NOA di Como
- abbiamo ascoltato la testimonianza di una nostra volontaria attiva anche nell'esperienza legata all'ass. "Frontiere di Pace" in aiuto alla popolazione ucraina
- Cecilia L. e Laura C. di "Lotta contro l'emarginazione" e per la continuazione dell'opera di don Roberto Malgesini a S. Rocco
- Luigi Borghi del Tetto della Carità, c/o l'Opera don Guanella e Gabriele Bianchi per la mensa di Casa Nazareth

Relativamente al "Piano freddo" 2024-25 accanto alla struttura di via Borgovico, anche quest'anno vi è stata l'accoglienza diffusa nelle parrocchie, denominata "*Progetto Betlemme*", che ha visto un incremento, anche se minimi delle adesioni, infatti le realtà ospitanti sono arrivate a 12 (più una nella città di Sondrio) portando a 31 il numero dei posti. Significativo che a questo progetto partecipino quasi 400 volontari.

Infine per quanto riguarda gli operatori che a vario titolo lavorano a *"Porta Aperta"*, il 2024 ha visto la conclusione della collaborazione con l'ass. soc. Valeria Rossi che ha operato in modo particolare nella gestione dormitorio "Daniele Comboni". A questo riguardo si è aperta una collaborazione con la cooperativa Symploke e da settembre 2024, un loro operatore Damiano Piron gestisce la struttura. Infine a dicembre 2024, nell'ambito del Piano Freddo, sono state assunte Silvia Zoldan e Carolina C. Jimenez. Entrambe sul progetto Betlemme presso la parrocchia di Albate che per l'inverno 2024-2025 ha accolto delle donne in precedenza ospiti del dormitorio di via Napoleona, inoltre Silvia è presente nelle mattine di apertura di Porta Aperta per aiutare gli operatori e i volontari nella gestione del Piano Freddo.

Buona lettura

Il responsabile
Beppe Menafra

"PORTA APERTA": DATI 2024

Nel corso del 2024 si sono rivolte al servizio "Porta Aperta" (PA) 931 persone (Tab.1), a fronte delle 955 del 2023. Era dal 2007, cioè da 18 anni che le presenze non si attestavano sotto le mille unità. I primi quattro paesi più rappresentati sul totale delle persone giunte a PA nel 2024 sono: Italia (185), Tunisia, (93), Marocco (78) e Nigeria (59).

Tab. 1	**Tutte le persone**	
	Anno 2024	
ITALIA	185	19,90%
TUNISIA	93	10,00%
MAROCCO	78	8,40%
NIGERIA	59	6,30%
PAKISTAN	52	5,60%
EL SALVADOR	45	4,80%
PERÚ	45	4,80%
SOMALIA	38	4,10%
SRI LANKA	33	3,50%
EGITTO	29	3,10%
altre nazioni	274	29,43%
	931	

Nel 2024, 431 persone (circa il 46,29% del totale) accedevano al servizio per la prima volta, mentre le altre erano già note (Tab.2). Nel 2023 i "nuovi" ospiti erano 405 (circa il 42,40% del totale). Nel 2022, 481 (circa il 43.67% del totale). Nel 2021 i primi colloqui erano stati 369 (circa il 37.23% del totale) mentre nel 2020 erano stati 405 (circa il 38.90% del totale). Quindi una percentuale, seppur in leggero aumento, in linea con gli ultimi anni.

Tab. 2	**Primi Colloqui**	
	Anno 2024	
ITALIA	56	13,00%
MAROCCO	50	11,60%
TUNISIA	46	10,70%
PERÚ	36	8,40%
SRI LANKA	25	5,80%
PAKISTAN	24	5,60%
EL SALVADOR	22	5,10%
EGITTO	21	4,90%
NIGERIA	20	4,60%
UCRAINA	13	3,00%
altre nazioni	118	27,38%
	431	

Nella tabella 2 si può notare la suddivisione per nazionalità. Per poter fare un confronto riportiamo di seguito gli stessi dati relativi al 2023: dove il paese più rappresentato, tra le persone giunte per la prima volta a "Porta Aperta", rimane sempre l'Italia (56 persone 13,83%), secondo il Pakistan (35 persone, il 8,64% del totale primi colloqui), seguita dalla Perù (33 persone, 8,15%), Nigeria (30 persone 7,41%), Marocco (30 persone 7,41%) ed El Salvador (27 persone 6,67%). Nel 2024 al primo posto tra i "primi colloqui" c'è l'Italia (56 persone, il 13,00% del totale primi colloqui), seguito dal Marocco (50 persone), Tunisia (46 persone) e Perù (36 persone). Quindi nel 2024 possiamo notare un aumento di nuove persone provenienti dal Marocco e dalla Tunisia. 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 2024 si nota come la presenza di cittadini extracomunitari e comunitari (non italiani) sia consistente per il servizio (746 persone su 931). Questa predominanza di stranieri non deve però distogliere l'attenzione dal fatto che il singolo paese più rappresentato presso il servizio nel 2024 resta l'Italia (il 19,90% del totale).

I 185 italiani durante il 2024 hanno sostenuto 1046 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 2024 sono stati 5068, in media quasi 5 colloqui all'anno per ogni utente).

La significativa 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, quelle delle persone italiane, più complicate da gestire, che richiedono un tutoraggio più frequente e a lungo termine.

Tab. 3	**Colloqui Totali**	
	Anno 2024	
ITALIA	1046	20,60%
TUNISIA	624	12,30%
MAROCCO	597	11,80%
SOMALIA	328	6,50%
NIGERIA	302	6,00%
PAKISTAN	291	5,70%
EGITTO	185	3,70%
EL SALVADOR	138	2,70%
ALGERIA	133	2,60%
altre nazioni	1424	28,10%
	5068	

Riepilogando: 324 persone che si sono rivolte a PA nel corso del 2024 hanno sostenuto un solo colloquio, 350 da 2 a 5 e 114 da 6 a 10. Più di 10 colloqui sono stati sostenuti da 102 ospiti. (Tab. 4).

Tab. 4	
Numero colloqui singole persone	
1 colloquio	324
da 2 a 5	350
da 6 a 10	114
da 11 a 20	102
più di 20	41

La maggioranza delle persone italiane che si è rivolta a PA nel 2024 è costituita da uomini (142 su 185), mentre tra gli stranieri la presenza femminile, pur essendo inferiore a quella maschile, ha un peso decisamente maggiore. Per quanto riguarda gli stranieri abbiamo 576 uomini e 170 donne, quindi le donne sono circa il 22,79% 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 famigliare, colf).

Tab. 5	*Anno 2024*	
Italiani (maschi)	142	15,30%
Italiani (femmine)	43	6,60%
Comunitari (maschi)	21	2,30%
Comunitari (femmine)	13	1,40%
ExtraComunitari (maschi)	555	59,60%
ExtraComunitari (femmine)	157	16,90%
	931	

Tab. 6	**senza Documenti**	
	Anno2024	
TUNISIA	13	26,00%
MAROCCO	10	20,00%
ALGERIA	5	10,00%
PAKISTAN	5	10,00%
CAMERUN	2	4,00%
COSTA D'AVORIO	2	4,00%
altre nazioni	13	26,00%
	50	

Molte persone gravemente emarginate o comunque in situazione di disagio che si rivolgono a PA non hanno alcun documento personale (50 persone, il 5,37% del totale). Tra queste 50 persone, nel 2024 non ci sono stati cittadini italiani, segno che probabilmente sta prendendo piede la possibilità dell'iscrizione presso le anagrafi comunali, nelle vie fittizie. (ab.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).
Marocco, Perù e Tunisia sono i paesi da cui proviene la maggior parte delle persone sprovviste di Permesso di Soggiorno. Su 712 persone extracomunitari, 293 non hanno il Permesso di soggiorno, inclusi coloro che sono sprovvisti di qualsiasi tipo di documento. Ciò significa che il 41% degli extracomunitari che si sono rivolti a PA nel 2024 è irregolarmente soggiornante e quindi non gode di tutele socio-assistenziali né di copertura sanitaria. In parole povere, questi 293 stranieri irregolari sono degli invisibili agli occhi dello Stato italiano e delle sue istituzioni, senza contare alcuni casi di cittadini comunitari privi di documenti (anche se numericamente insignificanti). È interessante notare come i salvadoregni, piuttosto che i peruviani, pur non avendo un regolare PdS sono tutti provvisti di un documento, in genere il passaporto, rilasciato dal proprio Paese, questo significa che sono arrivati in Italia regolarmente come turisti e poi si sono trattenuti oltre il tempo consentito dalla normativa vigente.

Tab. 7	**Senza Permesso di Soggiorno**	
	Anno2024	
MAROCCO	40	13,70%
PERÙ	36	12,30%
TUNISIA	31	10,60%
EL SALVADOR	31	10,60%
UCRAINA	16	5,50%
NIGERIA	16	5,50%
SRI LANKA	15	5,10%
EGITTO	13	4,40%
altre nazioni	95	32,42%
	293	

L'incidenza degli irregolari (senza Permesso di Soggiorno) sul totale dei propri connazionali (nei primi Paesi di appartenenza) è:

- 68,88% per El Salvador (31 su 45)
- 80,00% per il Perù (36 su 45)
- 25,00% per il Pakistan (13 su 52)
- 51,28% per il Marocco (40 su 78)
- 33,33% per la Tunisia (31 su 93)
- 27,11% per la Nigeria (16 su 59)

Per quanto riguarda i tempi relativi all'arrivo nel nostro Paese, è interessante notare che le persone presentatesi nel 2024 sono prevalentemente arrivate in Italia negli ultimi anni (dal 2016 al 2024, 473 su 744 rilevati) (Tab.8).

Tab. 8	ENTRATA IN ITALIA
2016-2024	473
2011-2015	98
2001-2010	96
1979-2000	77

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 (96 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 e i cinesi

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 ospiti italiani con meno di 25 anni sono solo 6 (3,20% del totale) a differe za degli stranieri che sono 105 (14,10% del totale).

Tab. 9	ETA'	
	Anno 2024	
Età <= 25	111	11,90%
Età 26 e 35	254	27,30%
Età 36 e 55	381	40,90%
Età >= 56	185	19,90%
	931	

ITALIANI		
Età <= 25	6	3,20%
Età 26 e 35	8	4,30%
Età 36 e 55	91	49,20%
Età >= 56	80	43,20%
	185	

STRANIERI		
Età <= 25	105	14,10%
Età 26 e 35	246	33,00%
Età 36 e 55	290	38,90%
Età >= 56	105	14,10%
	746	

Salendo con l'età, il rapporto tra italiani e stranieri cambia. Gli italiani tra i 35 e i 55 anni sono 91 (49,20%); nella stessa fascia d'età, gli stranieri sono 290 (circa 38,90%)
Un quadro di questo tipo si spiega in parte con il fatto che le popolazioni dei Paesi di forte immigrazione in Italia sono tendenzialmente più 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 2023, 735 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: 77.306; media a pranzo: 111; media a cena: 100; singole persone: 1801). In aumento rispetto all'anno precedente (2023: totale pasti serviti: 66.265; media a pranzo: 93; media a cena: 89; singole persone: 1727). Altre richieste giunte a Porta Aperta riguardano il vestiario e la prima accoglienza. Il servizio di vestiario nel 2024 è stato richiesto da 215 uomini che hanno effettuato 471 accessi. Per l'accoglienza notturna si rimanda alla specific scheda all'interno di questa relazione sociale. Per quanto riguarda l'erogazione di buoni doccia, le richieste nel 2024 sono pervenute da 190 persone, per un totale di 897 buoni doccia distribuiti in un anno.

Nel corso del 2024 in sinergia con la cooperativa Symploke sono stati fatti 25 accompagnamenti inerenti al tema del lavoro. Tra questi 8 persone hanno abbandonato il lavoro. Sono stati attivati 11 contratti di lavoro. 3 persone si sono trasferite in un'altra città. 1 persona è ancora nella fase di ricerca attiva del lavoro. Con 2 persone non si è riusciti a costruire un percorso efficac a causa del bassissimo livello di padronanza della lingua italiana.

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).

Tab. 10

Area di bisogno	N° Persone
PROBLEMATICHE ABITATIVE	587
POVERTÀ	397
IMMIGRAZIONE-EMIGRAZIONE	346
OCCUPAZIONE	295
SALUTE	126
DIPENDENZE	96
FAMILIARI	84
ISTRUZIONE	79
ALTRI PROBLEMI	40
DETENZIONE GIUSTIZIA	33
HANDICAP/DISABILITÀ	22

Tab. 11

Tipo di bisogno	N° Persone
Mancanza di casa	419
Irregolarità giuridica	222
Disoccupazione	213
Nessun reddito	212
Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze	99
Problemi linguistici	62
Abitazione precaria/inadeguata	56
Richiedente asilo	51
Povertà estrema	48

Alle persone che si sono rivolte a PA nel 2024 sono stati rilevati i "bisogni" portati, evidenziando che i maggiori disagi che la persona vive sono riconducibili alla macro categoria legata all'alloggio (587 persone su 931), inteso soprattutto come mancanza di casa (419 casi su 931). Altri bisogni sono collegati alla macro categoria della povertà (397 persone su 931) e in particolare alle seguenti voci: nessun di reddito (212 su 931) o reddito insufficient rispetto alle normali esigenze, (cioè l'impossibilità di dormire, sfamarsi, vestirsi) (99 su 931). Strettamente correlato al problema economico è quello relativo al lavoro (295 persone su 931).

Ovviamente ogni persona è portatrice di più bisogni relativi a diversi ambiti. La maggior parte degli ospiti, 302 persone, ha evidenziato solo 1 area di bisogno sulle 10 rilevabili. Numerosi anche coloro che riportavano 2/3 tipi di bisogni diversi. Solo 7 ospiti hammo evidenziato problematiche riconducibili a 7 su 10 delle aree di bisogno rilevabili. (Tab. 12).

Tab. 12

numBisogni	numPersone
1	302
2	188
3	180
4	102
5	45
6	19
7	7
8	0



RELAZIONE SOCIALE 2024

DORMITORIO COMUNALE DI COMO
VIA NAPOLEONA 34

FONDAZIONE CARITAS
"SOLIDARIETÀ E SERVIZIO" ONLUS

INTRODUZIONE

La gestione del dormitorio per l'anno 2024 ha avuto un significativo cambiamento. **Dal mese di febbraio si sta infatti sperimentando lo strumento della coprogettazione, che ci ha permesso di costruire insieme una nuova modalità organizzativa che coinvolge la Fondazione Caritas e i Servizi Sociali del comune di Como.** Questo approccio ha favorito una nuova modalità di interazione, di lettura dei bisogni, di confronto, di osservazione del territorio condivisa tra i due enti, superando una prassi che in precedenza si limitava prevalentemente alla verifica annuale del servizio e a pochi incontri di monitoraggio.

Questa nuova opportunità di lavoro ha reso possibile la revisione di alcune scelte organizzative e l'apertura di nuovi scenari. Uno su tutti: l'idea di rendere la struttura accessibile anche durante il giorno, ospitando attività ludico-ricreative.

Rispetto alle sottolineature che avevamo evidenziato a chiosa della scorsa relazione annuale 2023, partendo dal numero di persone accolte e delle loro necessità, **è stata messa in discussione l'organizzazione dell'accoglienza abolendo di fatto il sistema a "rotazione",** cioè l'uscita a termine del periodo di permanenza di 30 notti per lasciare spazio ai nuovi ingressi. Questa scelta è stata superata a favore di un maggiore investimento nella relazione e nella dimensione "casa": accogliere tutte le volte che è possibile ma saper allo stesso tempo valorizzare le risorse e l'accompagnamento di coloro che chiedono e desiderano un cambiamento, garantendo un'accoglienza più duratura.

Abbiamo perciò diversificato i periodi di permanenza in struttura a seconda del tipo di bisogno portato dalla persona, della residenzialità sul territorio e degli obiettivi progettuali da perseguire, dalle risorse di cui la persona è portatrice e le opportunità che possiamo offrire.

In occasione dell'inverno abbiamo provveduto a sostituire interamente la dotazione di materassi, coprimaterassi e copricuscini per dare maggior comfort e sicurezza.

LAVORO DI RETE

Anche nel corso del 2024 abbiamo contribuito alla realizzazione del Piano Freddo con una modifica significativa rispetto allo scorso anno, continuando cioè a gestire la struttura applicando i medesimi criteri del regime ordinario anche nel periodo straordinario. Questo ha permesso di mantenere un assetto più chiaro rispetto alle richieste provenienti dai comuni terzi e da altri enti. Ciò ha permesso di coinvolgere attivamente gli assistenti sociali di alcuni comuni limitrofi per promuovere un lavoro di rete volto a condividere gli obiettivi, la durata e il senso della permanenza in dormitorio.
Questo lavoro congiunto ha avuto come obiettivo la costruzione di progetti personalizzati, calibrati sulle esigenze specifiche di ciascuna persona. Per tale motivo, sono stati organizzati diversi incontri di rete che hanno coinvolto i servizi sociali dei comuni terzi. Le riunioni hanno facilitato lo scambio di informazioni e la pianificazione di interventi coordinati, con l'intento di garantire un supporto più mirato e adeguato alle diverse situazioni sociali e personali degli ospiti. L'approccio condiviso ha l'intenzione di promuovere un percorso di inclusione, sfruttando l'accoglienza invernale come momento temporaneo per favorire un successivo raggiungimento di condizioni più stabili e durature. Al contempo l'obiettivo è rendere evidente il numero e la tipologia di richieste che giungono ai nostri uffici, nella prospettiva di sensibilizzare e promuovere azioni coordinate con i comuni e gli ambiti limitrofi a Como. Sebbene le premesse fossero buone, i risultati non hanno rispecchiato l'impegno profuso.

Il lavoro di rete è stato portato avanti in modo continuo e sinergico non solo con i comuni, ma anche con tutte le altre realtà e servizi presenti sul territorio. Come già sottolineato, il dormitorio accoglie persone che vivono situazioni di fragilità particolarmente complesse, le quali necessitano di un supporto altamente specializzato. È stato fondamentale instaurare e consolidare collaborazioni con diverse realtà professionali e servizi territoriali, come il SERT, i CPS, e gli operatori dei diversi progetti attivi in particolare le équipe di *Bridge* e Operatori di Vicinanza.
Queste collaborazioni hanno permesso l'attivazione di processi per rispondere alle diverse problematiche, mettendo in campo competenze specifiche in ambito sanitario, psicologico e sociale. L'integrazione di questi servizi ha messo a disposizione un supporto

personalizzato e multidisciplinare, nel tentativo di migliorare la qualità dell'accoglienza e favorire la gestione di situazioni delicate.

Anche nel 2024 è proseguita l'adesione al Coordinamento della Rete della Grave Marginalità "Vicini di Strada" portando il nostro sguardo rispetto alla povertà che incontriamo e l'esperienza rispetto alla partecipazione al Piano Freddo.
Allo stesso modo è proseguita la presenza all'interno dell'équipe multidisciplinare, formalizzata attraverso l'adesione ad un protocollo d'intesa. Questo ha permesso di condividere sia situazioni complesse con i colleghi del territorio sia aspetti legati al funzionamento del dormitorio, promuovendo così una comunicazione efficace e la diffusione di buone prassi operative.

VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

È proseguita in modo sempre più strutturata la preziosa collaborazione con alcuni volontari che, in modo ormai stabile, si sono resi disponibili per gli **accompagnamenti sanitari** degli ospiti verso le strutture ospedaliere dove devono sottoporsi a esami clinici e visite mediche.

Anche con i volontari del Progetto Betlemme, coinvolti nell'accoglienza degli ospiti del dormitorio che si spostano nelle parrocchie durante il piano freddo, la collaborazione è continuata in modo arricchente e proficuo. Spesso tale sinergia è proseguita anche dopo il periodo di chiusura del Progetto Betlemme in particolare laddove **i volontari sono diventati persone di riferimento per gli ospiti anche al di là dell'accoglienza notturna,** instaurando vere e proprie relazioni significative. In alcuni casi i volontari hanno stimolato processi di avvio al lavoro e favorito il reinserimento occupazionale o abitativo di alcuni ospiti.

Da circa un anno e mezzo presta servizio in struttura **un gruppo di giovani, formato da una decina di ragazzi, che animano le serate due volte a settimana**[1]. Con loro sono stati organizzati momenti di gruppo riflettendo insieme sul ruolo dei volontari all'interno del servizio e sulle reali possibilità di animare alcuni momenti della serata. Grazie ai loro stimoli sono state introdotte due serate settimanali di animazione e convivialità, ad esempio con la preparazione di tè caldo e biscotti, che sono diventati strumenti per avvicinare le persone, ammorbidire le tensioni e facilitare momenti di aggregazione e vita comunitaria.

Anche nel 2024 è proseguita la convenzione tra la Fondazione Caritas e il Tribunale di Como per ospitare persone in regime di affidamento o di messa alla prova che contribuiscono all'andamento al funzionamento del servizio. A fine anno sono state 23 le persone che hanno svolto i **Lavori di Pubblica Utilità.**

[1] Per approfondire si invita alla lettura della rivista Storie di Caritas, n. 3 *StorieCaritas-Numero3-dicembre2024-web.pdf*

DATI PERSONE OSPITATE

Rispetto all'anno precedente il numero di persone accolte in dormitorio non ha subito variazioni significative, rimanendo pressoché stabile. **Nel 2024 sono state raccolte 160 (centosessanta) istanze di accoglienza e 140 (centoquaranta) le persone ospitate per almeno una notte.** A titolo di confronto nel 2023 erano state raccolte lo stesso numero di istanze (160), con 141 (centoquarantuno) persone accolte.

	2023		**2024**	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
PERSONE ITALIANE	43	12	38	16
PERSONE STRANIERE	71	15	77	9
TOTALI	114	27	115	25
	141		**140**	

TABELLA 1. *Numero persone ospitate nell'anno 2023 – 2024*

Nonostante la stabilità complessiva del dato, si osservano alcune variazioni nella composizione della popolazione accolta, in particolare tra le donne. Nel 2024, si è registrato un aumento delle donne italiane (16 donne accolte nel 2024 rispetto alle 12 accolte nel 2023), mentre il numero di donne straniere è diminuito (9 donne accolte nel 2024 rispetto alle 15 accolte nel 2023). Per quanto riguarda la popolazione maschile, invece, si rileva la tendenza opposta (in linea coi dati dell'anno precedente): la presenza di uomini stranieri risulta maggiore rispetto a quella degli italiani (38 uomini italiani accolti contro 77 uomini stranieri).

Un aspetto interessante riguarda la durata del soggiorno delle persone accolte nella struttura, un dato che mettiamo in evidenza per il primo anno. Contrariamente a quanto ci immaginavamo, avendo sdoganato un'accoglienza di più ampio respiro abolendo la "rotazione", i dati indicano una situazione diversa. Infatti**, il 68% delle persone accolte ha trascorso meno del 40% delle notti in struttura nell'arco dell'intero anno (circa 5 mesi).** Di queste, la parte più consistente, è rimasta in dormitorio per un periodo molto limitato (al massimo 35 notti). **Al contrario solo l'11% delle persone accolte è rimasta per più di otto mesi all'anno.** Questo indica come la maggioranza delle persone necessiti di un'accoglienza a breve termine o comunque si sposti di continuo alla ricerca di nuove soluzioni o opportunità.

Percentuali di presenze su 365 notti	Uomini italiani	Uomini stranieri	Donne italiane	Donne straniere	**Percentuali sul totale**
Meno del 10%	12	33	7	4	**40%**
Tra il 10 e il 40%	9	25	5	0	**28%**
Tra il 40 e il 70%	9	15	2	3	**21%**
Più del 70%	4	8	2	2	**11%**

TABELLA 2. *Percentuali di presenze su 365 notti per l'anno 2024*

Nel complesso, la popolazione accolta nel dormitorio si conferma fortemente eterogenea. **Le persone italiane rappresentano il 39% degli ospiti del dormitorio**, in linea con il dato del 2023 (38%). Questa percentuale conferma ancora una volta come la povertà non sia una condizione esclusiva della popolazione straniera, ma una realtà che coinvolge un numero crescente di cittadini italiani. **Gli ospiti stranieri costituiscono il restante 61% del totale,** suddivisi in 77 uomini e 9 donne. La loro provenienza geografica è molto variegata, con una predominanza di persone originarie della Tunisia (19%, in aumento rispetto al 14% del 2023), seguite da ospiti provenienti dalla Somalia (8%), dal Pakistan (5%) e dal Marocco (5%).

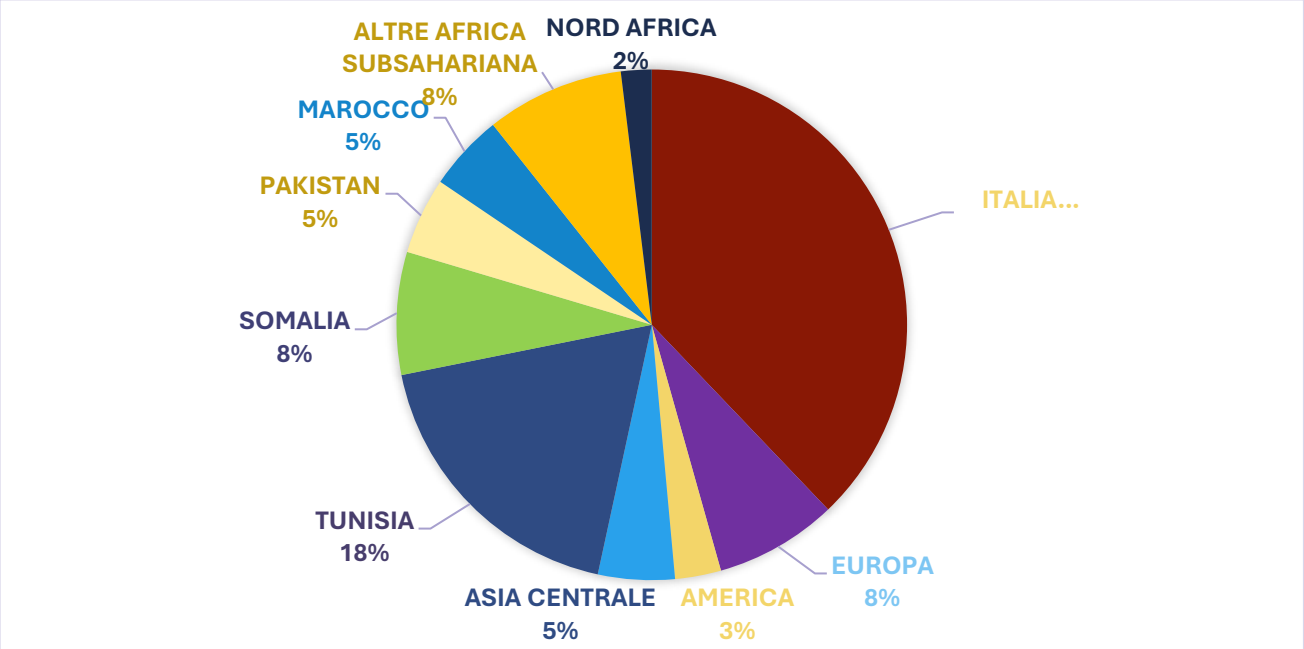


GRAFICO 1. *Popolazione del dormitorio in base al criterio della nazionalità*

Un aspetto sempre più rilevante riguarda la residenza anagrafica degli ospiti del dormitorio, sia dal punto di vista numerico sia per l'impatto sulla possibilità di esercizio dei diritti

fondamentali previsti dalla Costituzione oltre che per quanto riguarda l'accesso ai servizi. Rispetto alla residenza anagrafica (GRAFICO 2) la popolazione che ha presentato domanda per il dormitorio si divide in:

- 76 persone risultano residenti nel comune di Como;
- 15 persone provengono da comuni limitrofi e dalla provincia (Lipomo, Cantù, Cadorago, Fino Mornasco, Luisago, Rovellasca, Schignano, Porlezza, Lurate Caccivio, Asso);
- 4 persone residenti in altri comuni della regione Lombardia;
- 12 persone provengono da altre regioni italiane;
- 33 persone risultano prive di residenza anagrafica.

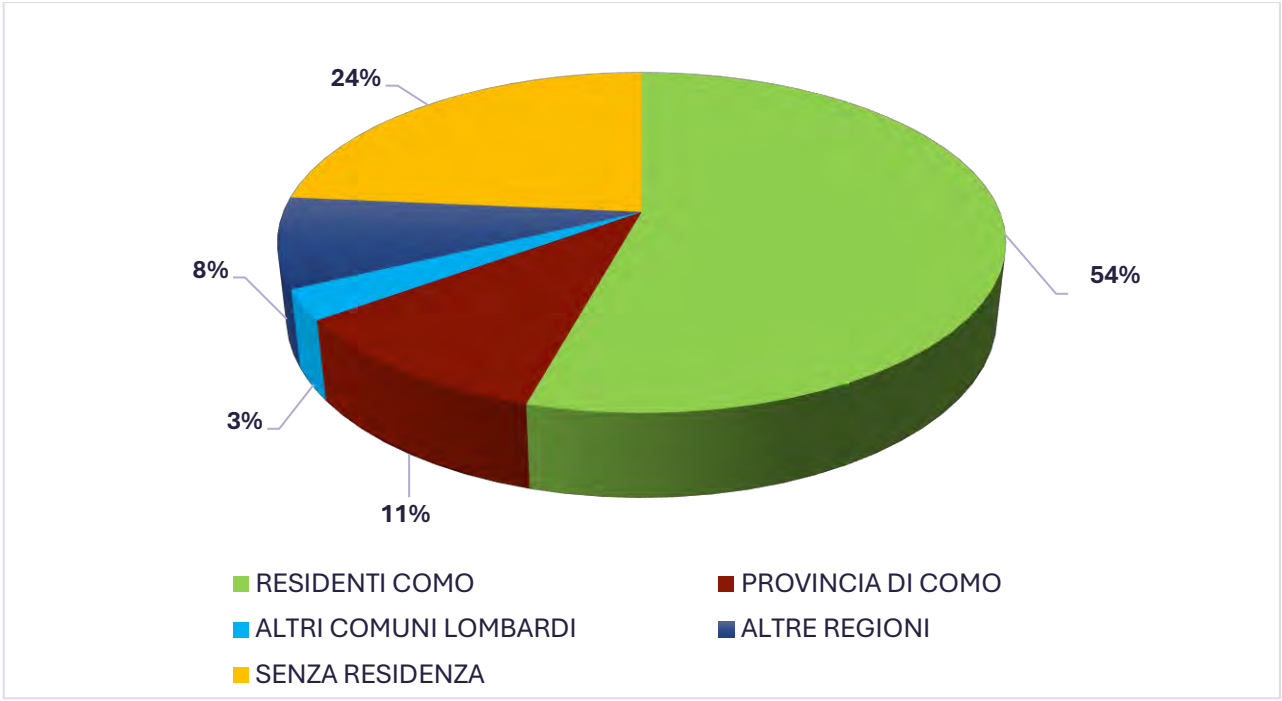


GRAFICO 2. *Popolazione dormitorio in base al criterio della residenza*

In aumento il numero di persone senza residenza: nel 2024 rappresentano il 24% degli ospiti, contro il 17% del 2023. La mancanza di una residenza anagrafica limita fortemente la possibilità di costruire percorsi di inclusione e autonomia, compromettendo gli interventi degli operatori sociali nel contrastare la povertà economica, sociale e relazionale. Difatti, la residenza anagrafica, non rappresenta solo un requisito burocratico, ma altresì un elemento chiave per garantire la protezione giuridica, l'accesso ai principali servizi socio-assistenziali (basti pensare all'assegno di inclusione), l'accesso ai diritti sociali, agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, alle prestazioni del Servizio Sanitario

Nazionale e la possibilità di integrarsi con successo all'interno della società. Il riconoscimento anagrafico si configura quindi come il primo passo per "entrare nella città", non solo dal punto di vista spaziale, ma anche in quanto soggetti pienamente titolari di diritti civili e sociali[2]. Al contrario, la sua assenza condanna le persone a una condizione di marginalità estrema, esponendole al rischio concreto di esclusione e invisibilità sociale.

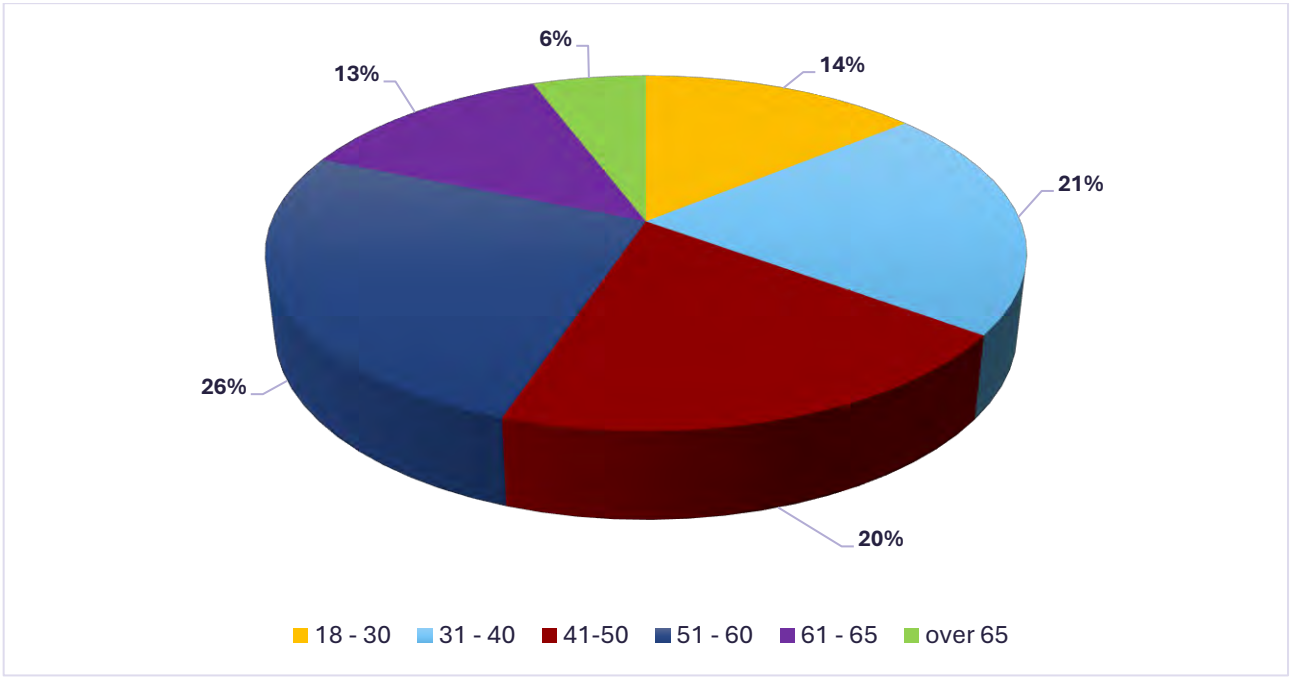
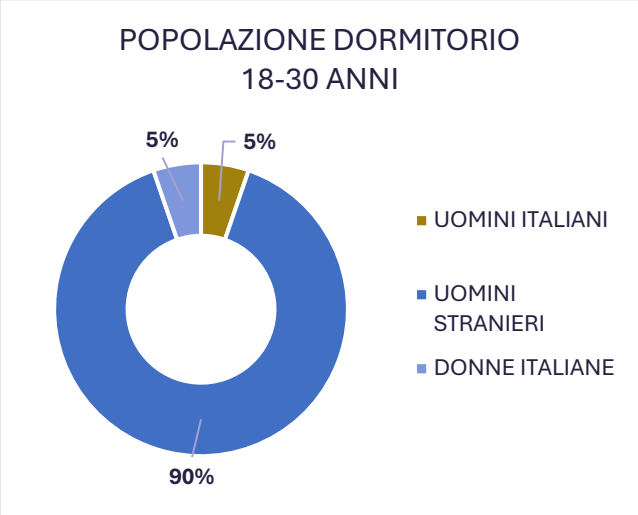
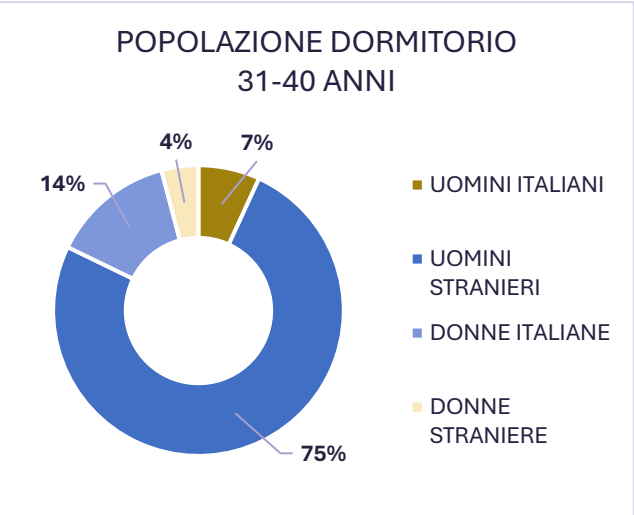


GRAFICO 3. *Popolazione dormitorio in base al criterio dell'età anagrafica*

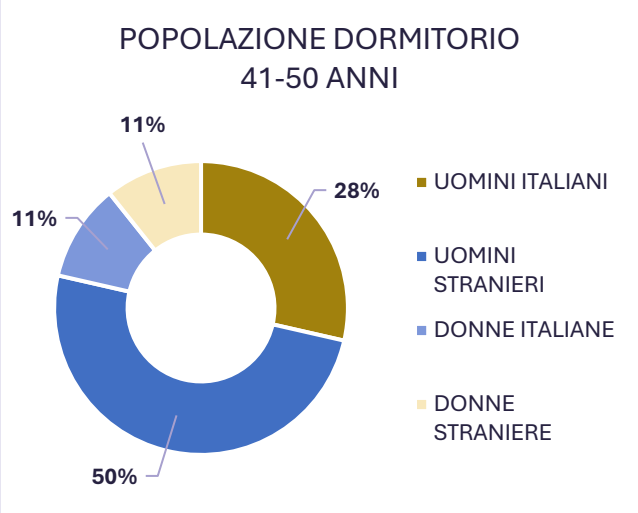
Anche nel 2024, come mostra il grafico 3, **la fascia d'età più numerosa è quella tra i cinquanta e i sessanta anni,** seguita da quella tra i trenta e i quaranta e da quella tra i quaranta e i cinquanta. Tuttavia, analizzando le diverse fasce di età**, si osservano tendenze differenti a seconda della provenienza.**

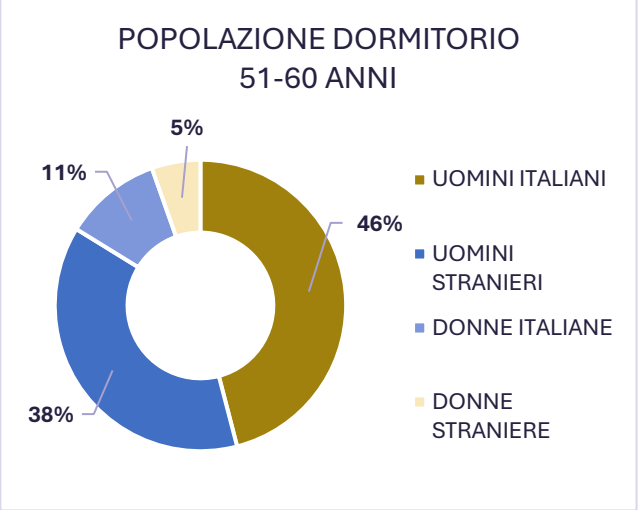
[2] Pasta, S. (2020*). Minori stranieri non accompagnati e invisibilità sociale. Percorsi educativi tra accoglienza e diritti.* Milano: FrancoAngeli.





Analogamente a quanto osservato negli anni precedenti, la fascia più giovane della popolazione accolta nel dormitorio continua a essere prevalentemente composta da uomini stranieri. Questo dato non solo conferma una tendenza consolidata, ma suggerisce anche la persistenza di difficoltà sistemiche nell'inclusione sociale e lavorativa di giovani migranti,



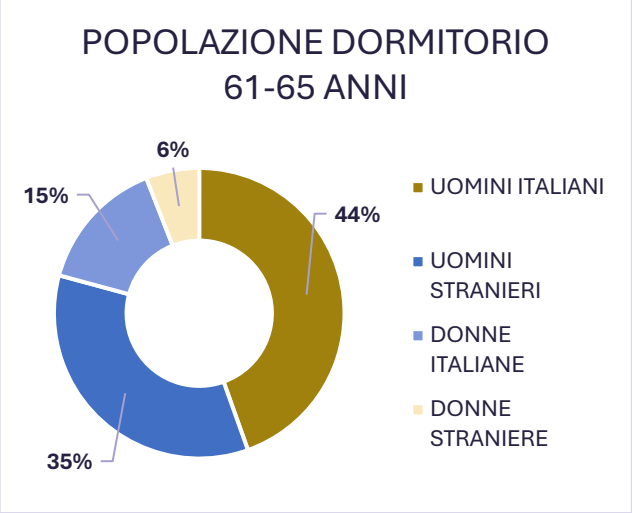


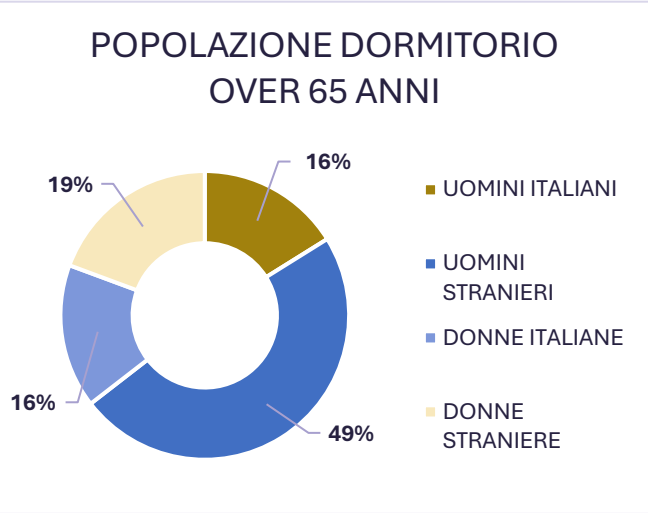
spesso penalizzati da un sistema che richiede competenze elevate, digitalizzazione, conoscenza della lingua e un accesso costante alla burocrazia digitale.

Di contro gli uomini italiani diventano significativamente più presenti a partire dalla fascia d'età dei 41 anni, con un picco tra i 51 e i 60 (17 persone accolte), delineando un profilo di vulnerabilità che si sviluppa spesso nel lungo periodo, in un crescendo di precarietà abitativa e disgregazione delle reti relazionali e lavorative. Si tratta di vulnerabilità stratificate, sviluppatesi nel tempo, che producono forme di cronicizzazione dell'esclusione e dell'isolamento. Alcuni di questi percorsi si sono spezzati contro un mercato del lavoro

che muta rapidamente e non lascia spazio a chi fatica ad aggiornarsi, mentre altri si aggrovigliano in dinamiche di dipendenza e disagio psichico, difficili da distinguere e affrontare singolarmente.

Come riportato nella Tabella 1, le donne rappresentano una percentuale minore della popolazione ospite, ma la loro presenza aumenta con l'avanzare dell'età. Questo dato riflette un'altra faccia della marginalità, spesso più silenziosa ma non meno grave: quella femminile, fatta di storie di abbandono, relazioni familiari interrotte, lavori informali e precari. La povertà femminile è spesso invisibile, nascosta nei margini della società e difficilmente intercettabile dai servizi[3]. Le donne senza dimora, soprattutto se anziane, vivono una condizione di solitudine profonda e esclusione sommersa, che si traduce in una progressiva perdita di autonomia e di possibilità di ricostruzione del sé. In particolare, le donne anziane sole sono tra le categorie a maggiore rischio di povertà assoluta, come sottolineato anche dai rapporti ISTAT[4].





La percentuale di over 60 è rilevante, pari al 19% delle persone ospitate. Di queste, 19 hanno tra i 61 e i 65 anni e 8 di età superiore ai 65 anni. Questo fenomeno si sviluppa su due direttrici: da un lato, l'invecchiamento progressivo di chi accede al dormitorio, spesso senza riuscire a uscire da situazioni di esclusione; dall'altro, un numero crescente di nuove richieste di persone che, pur non necessitando di cure sanitarie intensive, non trovano risposte adeguate nel sistema di welfare. A fronte di un'età media crescente, si rende

[3] Saraceno, C. (2021). *Povertà e vulnerabilità: Le sfide per il futuro delle politiche sociali*. Bologna: Il Mulino.
[4] Rapporto-Annuale-2024_Versione-testuale-Infografiche.pdf

necessario ripensare i servizi, con soluzioni più personalizzate, attente ai bisogni di una popolazione fragile e sempre più matura.

Questi dati delineano un quadro articolato, dove giovani migranti e anziani italiani rappresentano le due polarità di un disagio che si esprime con modalità differenti ma con eguale intensità. I primi vivono una condizione di sospensione, esclusi dal lavoro e dai diritti, mentre i secondi affrontano le conseguenze di una vita logorata da precarietà, malattia e solitudine. Le donne, in particolare, mostrano una marginalità silenziosa ma più acuta, evidenziando l'urgenza di strumenti specifici di inclusione e supporto, sensibili al genere e all'età.

Questo scenario ci parla di trasformazioni profonde nella composizione della povertà urbana, e interroga direttamente le politiche pubbliche e sociali. È necessario superare le risposte emergenziali, ancora troppo ancorate alla logica dell'assistenza temporanea, e costruire percorsi di presa in carico strutturati e integrati.

AZIONE SOCIO-RELAZIONALE

A fronte delle 140 persone ospitate nel 2024 si evidenzia una notevole complessità delle storie di vita incontrate e dei numerosi bisogni rilevati. Il fenomeno della grave marginalità, sul territorio nazionale e sulla base dell'esperienza maturata, si conferma avere una dimensione multifattoriale data dalla povertà economica, problemi di salute mentale, dipendenze di vario tipo, disoccupazione, immigrazione e soprattutto rottura o mancanza di legami familiari e amicali. La solitudine fisica, emotiva e relazionale è senza dubbio la sfida più difficile nella costruzione di una relazione di aiuto dove spesso gli attori in gioco sono operatori e volontari senza poter contare sul supporto di familiari e amici.

Sulla base di una riflessione e di un lavoro di équipe si è provato ad analizzare, secondo alcune macro-categorie, quale tipo di accoglienza è stata realizzata presso il dormitorio comunale nell'anno 2024. Si conviene quanto segue:

2022	2023	**2024**	
41%	63%	**52%**	Persone con situazioni croniche e multiproblematiche
30%	9%	**18%**	Persone con le quali è possibile avviare una progettualità volta all'autonomia
27%	22%	**19%**	Persone che vivono il dormitorio come struttura gratuita (meri fruitori del servizio)
Non rilevato	5%	**6%**	Persone con reddito accolte temporaneamente per mancanza di alternative abitative
Non rilevato	5%	**6%**	Persone inviate da altri enti in emergenza

Per quanto riguarda le persone accolte nel 2024 si evince **una leggera diminuzione delle situazioni complesse ovvero persone con fragilità persistenti e croniche**: circa il 52% della popolazione accolta a fronte del 60% dell'anno precedente. Questo dato rimane comunque significativo soprattutto se si riflette sul fatto che il dormitorio è una struttura di accoglienza a bassa soglia, per sua natura non attrezzata ad affrontare tale complessità, in particolare sanitaria. Si conferma quanto riferito già lo scorso anno: sul territorio non esistono strutture (residenziali e non) in grado di accogliere persone portatrici di un bisogno così complesso.

In alcuni casi è stato possibile condividere alcune situazioni all'interno dell'"équipe multidisciplinare grave marginalità" riuscendo solo in pochi casi a catalizzare una rete riflessiva e motivata a raggiungere la finalità condivisa in modo efficace.

In dormitorio sono presenti anche persone che possiedono discrete risorse personali con le quali è possibile **avviare una progettualità rivolta al raggiungimento dell'autonomia** lavorativa e/o abitativa. Queste, dal nostro punto di osservazione, sono circa il **18% del totale** (a fronte del 9% nel 2023 e del 30% nel 2022). Nei casi in cui l'obiettivo può essere l'autonomia, si conferma prioritario operare rispetto all'orientamento lavorativo. Per questo motivo Fondazione Caritas ha proseguito la collaborazione con la cooperativa Symplokè come negli anni passati. Congiuntamente a questo si è cercato di supportare le persone attraverso colloqui motivazionali e di monitoraggio. È rimasta invece scoperta l'area dell'abitare dove purtroppo sia come Fondazione Caritas sia come territorio vi sono pochi strumenti/servizi attivi. Si è continuato a lavorare congiuntamente alla "Piccola Casa Federico Ozanam" consolidando la collaborazione già attiva nel 2023, senz'altro risorsa preziosa in alternativa al dormitorio tuttavia non per coloro che cercano una vera e propria casa. Negli ultimi anni la dimensione abitativa nella città di Como, e nelle aree limitrofe, ha subito un'evoluzione significativa, influenzata da diversi fattori economici e sociali. Il crescente afflusso di turisti e l'aumento del numero di lavoratori frontalieri hanno contribuito a una forte pressione sul mercato immobiliare. Questo fenomeno ha determinato un aumento esponenziale dei prezzi delle abitazioni e degli affitti, rendendo sempre più complesso l'accesso all'edilizia privata, anche per coloro che dispongono di un reddito stabile.

Oltre alle situazioni sopra citate si è potuta rilevare altresì la presenza di **persone che vivono il 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 **19% degli accolti** (a fronte del 22% nel 2023 e del 27% nel 2022), dato in leggera ma continua diminuzione.

Sono diversi i fattori che fanno presumere che alcune persone vivano il dormitorio come fosse una semplice struttura ricettiva. Uno tra questi 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.

La percentuale di **persone con reddito, accolte temporaneamente in dormitorio per mancanza di alternative abitative** sul territorio è rimasta sostanzialmente invariata: **6% nel 2024** e 5% nel 2023.
Anche il numero di **persone accolte in emergenza** su invio di altri servizi dove troviamo i medesimi dati: **6% nel 2024** e 5% nel 2023.

PROSPETTIVE PER IL FUTURO

Prendendo spunto dagli stimoli della relazione sociale precedente, e tenuto conto delle esperienze vissute, sembra importante sottolineare quanto sia fondamentale **agire in ottica preventiva** ovvero quando le risorse delle persone sono ancora manifeste. L'esperienza ci dice che quando le persone vivono a lungo situazioni di forte deprivazione, come vivere in strada, diventa difficile agire un reale cambiamento. Questa convenzione l'hanno confermata alcuni ospiti che hanno rifiutato la proposta di accesso a progetti di housing o che hanno avuto forti dubbi nell'accettare l'assegnazione di una casa di edilizia pubblica. Ci hanno spiegato che il dormitorio per loro ormai è "casa" e che la sfida proposta, benché oggettivamente migliorativa delle condizioni di vita generali, è troppo faticosa da affrontare.

Per innescare quella scintilla di cambiamento e restituire alla persona dignità è quindi necessario dare fiducia con lo sguardo tipico del lavoro sociale anti-oppressivo, senza ridurre tutto alla "ricerca di soluzioni" sapendo che è necessario costruire percorsi individualizzati, spesso creativi, consapevoli che a volte le proposte strutturate del sistema non sono quelle che corrispondono ai bisogni della persona.

Alla luce di quanto detto in precedenza, non è mai sufficiente l'agire di un solo operatore e non è possibile prescindere dall'adottare un approccio multidisciplinare che vede l'integrazione non solo di professionisti ma anche di volontari che possono garantire la vicinanza emotiva e l'accompagnamento *one to one* che per gli operatori è impossibile da garantire, talvolta anche per mandato professionale. Tale approccio è indispensabile tenuto conto che *le persone senza dimora vivono una povertà materiale e immateriale. Sono portatrici di disagio complesso, dinamico e multiforme, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo*[5] .

Si rende perciò necessario lavorare il più possibile in sinergia con altri servizi del territorio e ricercare nuovi soggetti e attori che possano agire, integrare, innestare interventi a favore delle persone che accogliamo.

Nell'ultimo anno questo lavoro è stato molto curato raggiungendo un buon grado di integrazione. Nell'area socio-sanitaria, invece, resta ancora molta strada da fare, sia

[5] www.fiopsd.it

nell'offerta di risposte sul territorio sia nel potenziamento della collaborazione, soprattutto per quanto riguarda le dimissioni ospedaliere, che oggi non si riescono a gestire in modo adeguato. Si tratta di momenti estremamente critici nella vita delle persone, in particolare per chi non ha una casa in cui tornare.

Rispetto alle criticità emerse in sede di coprogettazione, registriamo la positiva attivazione del SAD come strumento utile a sostegno degli ospiti temporaneamente impossibilitati ad occuparsi in autonomia della propria igiene. È rimasto invece un nodo ancora scoperto il servizio di infermeria che non ha ancora trovato un riscontro applicativo.

Infine la sfida che, come Fondazione Caritas, si intende portare avanti è proseguire nella valorizzazione delle risorse di volontariato presenti in dormitorio. Per fare questo prevediamo di coinvolgere i volontari in percorsi formativi, aggregativi e di sensibilizzazione rispetto ai temi legati alle povertà.

RELAZIONE ANNUALE 2024
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; martedì 9.30-12.30; 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.

Al termine del 2024 si sono registrati numeri in aumento rispetto al 2023: gli accessi totali sono stati circa 11.600, con un incremento di quasi il 15 per cento. In crescita anche le persone accolte almeno una volta: 356 (+6% rispetto al 2023). La media di

accessi è stata di 45 persone per ogni apertura con maggior affluenza durante i mesi invernali. Per quanto riguarda le nazionalità il gruppo più numeroso è rappresentato dagli Italiani (98) seguiti da Tunisia (44), Marocco (35), Somalia (27), Algeria (14), Pakistan (9), Senegal (9). Sul totale delle persone accolte circa la metà hanno frequentato il servizio in maniera più stabile e continuativa.

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 quotidiano che è stato portato avanti durante l'anno. Proprio la tipologia di servizio, ad accesso libero e destrutturato, fa sì che gli ospiti portino 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, in rete con i servizi del territorio. Le richieste vengono sempre ascoltate e 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. In molte situazioni si tratta di interventi configurabili come supporto e primo orientamento al territorio e ai servizi. L'ambiente informale e l'ascolto "diffuso" permettono inoltre di raccogliere racconti e informazioni che difficilmente potrebbero emergere all'interno di colloqui e servizi più formali e strutturati.

SPAZIO DONNE

Nel corso del 2024 è proseguita l'apertura del giovedì mattina dedicata alle donne. Nei primi mesi dell'anno si è concretizzato l'avvio del percorso di arteterapia attraverso l'attivazione del tirocinio della studentessa Gaia Ponisio. Considerata la flessibilità della partecipazione e della frequentazione da parte delle ospiti, con Gaia si è concordato di strutturare un percorso che fosse più libero rispetto ai tradizionali corsi di arteterapia. Si è trattato quindi più di una sorta di atelier creativo in cui le persone presenti liberamente avevano la possibilità di esprimersi attraverso diversi tipi di strumenti artistici messi a loro disposizione di volta in volta. Gli incontri si sono svolti a partire dal mese di marzo e sono proseguiti fino a luglio, coinvolgendo un totale di 7 persone con frequenza altalenante. Il riscontro è stato però molto positivo; infatti, i partecipanti hanno manifestato soddisfazione ed espresso in diverse occasioni commenti positivi. Per questo motivo, considerata la disponibilità di Gaia, si è concordato di proseguire, per qualche tempo, la sua presenza nello spazio del giovedì.




JAXOF
JAXOF

APERTURA INVERNALE GIOVEDI'

Con l'approssimarsi dell'inverno ci si è posti l'obiettivo di ampliare le aperture ordinarie del servizio. Non è stato semplice conciliare esigenze del servizio con disponibilità dello spazio e soprattutto degli operatori. Per questo motivo, considerata la scarsa affluenza dello spazio donne del giovedì mattina nei mesi autunnali, si è deciso di sospendere (almeno temporaneamente) lo spazio donne e di aprire a tutta l'utenza il giovedì mattina. Per poter raggiungere lo scopo si è reso necessario l'inserimento di una nuova operatrice dipendente di Fondazione Somaschi per affiancare l'operatore già presente. La prima apertura invernale è stata giovedì 12 dicembre.

LABORATORI ARTISTICI



Terminata l'esperienza del progetto *Strade verso Casa*, le attività dell'area di Animazione territoriale sono proseguite con le risorse messe a disposizione dalla co-progettazione promossa dal Comune di Como con Fondazione Caritas. Tramite l'accordo di collaborazione con la Cooperativa Symploké si è quindi data continuità ai laboratori già attivi nell'anno precedente: pittura, teatro, costruzione di lampade con materiali di riuso. La finalità generale delle attività 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.

- IL CORSO DI PITTURA: grazie alla disponibilità del maestro Doriam Battaglia, anche quest'anno è stato organizzato un corso di arte e pittura a cadenza settimanale nei locali del Centro Diurno. La proposta ha confermato il buon riscontro degli anni precedenti 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 di riferimento, il corso ha potuto contare sul sostegno e l'aiuto di 2 volontari. In data 31 maggio 2024 è stata organizzata una mostra delle creazioni finali dei laboratori artistici presso la ex tinto-stamperia Valmulini di Como. L'iniziativa ha riscosso successo sia per il pubblico accorso, sia per gli artisti che hanno potuto mostrare le proprie creazioni.



- 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). E' 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. Il corso si è interrotto nei mesi estivi per poi ripartire nel mese di settembre. Il gruppo teatrale durante l'anno si è esibito al pubblico in diverse occasioni a cominciare dal 20 aprile sul palco del Teatro Sociale, proseguendo in occasione della mostra dei laboratori del 31 maggio (vedi sopra) e concludendo il 13 ottobre presso lo spazio de La Polveriera in località Valbasca.

- 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 con il coordinamento dell'operatore Luca Marchesi (Coop. Symploké) e della maestra Donata Bitondo. 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 ospiti 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 riuscite ad agganciare. Durante la mostra dei laboratori allestita presso la ex tinto-stamperia Valmulini (vedi sopra) sono state esposte anche le lampade prodotte durante il percorso laboratoriale.



COLLABORAZIONE CON PROGETTO BRIDGE

Il Progetto Bridge è un progetto di riduzione del danno da abuso di sostanze, rivolto a persone in stato di grave marginalità. Capofila è stato il Centro Servizi per il Volontariato, affiancato da una rete di partner e sostenitori (tra cui Fondazione Caritas). Il progetto prevedeva uscite in strada e presso i servizi della città. Il Centro Diurno è stato identificato dai promotori del progetto come un luogo privilegiato in cui poter incontrare potenziali fruitori. Per questo motivo un operatore di Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione si è recato con continuità (una volta alla settimana) presso il Centro Diurno con l'obiettivo di incontrare e agganciare gli ospiti e di far conoscere il progetto. Nel corso del 2024 è cambiato l'operatore di riferimento. La sostituzione si è rivelata una potenzialità, soprattutto perché l'operatrice subentrante conosceva già il servizio e diverse persone, essendo stata in passato volontaria.

COLLABORAZIONE CON PROGETTO ODV

La rete degli enti e dei servizi per la grave marginalità "Vicini di Strada" ha presentato un progetto per il bando volontariato denominato Operatori di vicinanza. Il progetto prevedeva azioni innovative di prossimità e sostegno alle persone senza dimora, con particolare riguardo a quelle maggiormente isolate e scollegate dalla rete dei servizi. Un operatore del progetto era anche operatore del Centro Diurno, questo ha favorito la collaborazione e ha contribuito ad una reciproca utilità. Considerata da un lato la natura del progetto e dall'altro lato l'organizzazione del Centro Diurno, il servizio si è rivelato un luogo significativo per gli operatori del progetto ODV in cui poter incontrare le persone seguite.

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 personale 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). Su iniziativa e collaborazione di Fondazione Caritas e Associazione Incroci (mensa serale) è proseguito anche il servizio parallelo presso la struttura di Casa Nazareth. Grazie alla disponibilità di un gruppo di volontari il servizio è proseguito nelle mattinate del martedì. Le persone interessate dovevano rivolgersi agli operatori del Centro Diurno, scegliendo se richiedere il servizio presso Casa Nazareth o presso il Centro Diurno stesso.

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 ospiti 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.

CUCINA



Da sempre l'equipe del Centro Diurno ha fatto la scelta di lasciare accesso ai fornelli in favore degli ospiti per poter cucinare a loro piacimento cibi portati da loro stessi. La finalità era quella di favorire il protagonismo e la cura di se stessi e dei propri gusti e desideri. Non essendoci un locale separato inevitabilmente questa situazione ha sempre creato momenti di attrito (odori, convivenza di attività differenti…), ma la situazione è sempre stata gestita. Durante il 2024 il numero di persone fruitrici è aumentato, portando anche a sovrapposizione negli stessi orari, causando disagi ancor più evidenti. In particolare, si è assistito a incuria e sporcizia dei luoghi dedicati e invasione di spazi e tavoli per la preparazione dei cibi. L'equipe ha discusso la problematica e, dopo aver valutato anche il possibile divieto di accesso alla cucina, ha stabilito alcune regole per cercare di portare maggior ordine. Con alcune persone non è stato semplice far comprendere le regole, ma in generale la situazione è sicuramente poi migliorata e gli ospiti si sono gradualmente abituati.

Durante l'anno è stato possibile organizzare soltanto un pranzo comunitario (in data 6 marzo) con l'organizzazione ormai consolidata negli anni: nei giorni precedenti, individuato il cuoco, si è concordato il menù e la lista della spesa. Tramite cartellone appeso al centro, sono state raccolte le iscrizioni. Per motivi organizzativi è stato mantenuto il numero chiuso (max 25 partecipanti), viste alcune criticità registrate in passato quando l'accesso era libero. 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.



CINEFORUM

Durante la prima parte dell'anno è proseguita la partecipazione al cineforum organizzato dal cinema Astra di Como, grazie alla disponibilità gratuita di 5 ingressi per la proiezione pomeridiana del lunedì. L'iniziativa ha coinvolto un numero abbastanza limitato di ospiti, ma ha creato un gruppo di affezionati che si sono appassionati all'appuntamento settimanale. Per loro si è certamente trattato di un'esperienza significativa: un momento di "normalità" in un contesto a loro normalmente precluso. In un paio di occasioni si è sperimentato la partecipazione senza accompagnamento da parte di un operatore (o volontario), purtroppo in entrambe le circostanze gli organizzatori ci hanno segnalato un comportamento non propriamente adeguato

CALCIO



Così come l'anno precedente anche nel 2024 nel mese di settembre si è tenuto un quadrangolare di calcio presso l'oratorio di Rebbio, cui ha partecipato anche una squadra del centro diurno. L'organizzazione della squadra è stata abbastanza difficoltosa, perché delle 12/13 persone che avevano assicurato la presenza, il giorno della partita se ne sono presentate soltanto 6. Ciononostante, la mattinata si è svolta serenamente con un buon clima, i giocatori del centro diurno al termine delle partite sono rimasti contenti e soddisfatti dell'occasione. Per questo motivo si è iniziato a pensare come riproporre occasioni in cui poter proseguire l'attività calcistica.



TOUCH RUGBY

Nel mese di febbraio siamo stati contatti da Mario Forlano, prof di educazione fisica e presidente di un'associazione sportiva, il quale ci ha proposto di partecipare a un allenamento/partita dimostrativa di touch rugby. A causa del giorno proposto e della proposta, l'iniziativa non ha raccolto l'adesione sperata e quindi dopo il primo appuntamento (comunque positivo per i pochi partecipanti) si è valutato di non riproporla.

CONCLUSIONI



In conclusione, considerate le finalità del servizio e i contenuti della co-progettazione avviata con il Comune di Como, si ritiene di aver operato in coerenza con quanto stabilito. La tipologia dei destinatari del servizio talvolta ostacola l'organizzazione di attività strutturate, ma l'equipe continuamente è attiva sui temi dell'attivazione e del protagonismo delle persone proprio per ridare ad esse la dimensione di *persona-con-risorse* piuttosto che di *persona-con-mancanze.*

Una criticità rilevata riguarda il personale. Il numero dei volontari nel corso dell'anno è diminuito e le sostituzioni di personale in forza a Fondazione Somaschi non hanno consentito presenze stabili e continuative, elemento importante in un servizio come il Centro Diurno.





Assistenza in emergenza a nuclei famigliari migranti con minori, nuclei monoparentali mamma-bambino, donne in gravidanza in assenza di soluzione abitativa idonea e appena entrati in Italia da paesi terzi

Nel periodo di riferimento sono state raccolte le seguenti richieste di assistenza e sono state effettuate le seguenti accoglienze:

	Mar 2024	Apr 2024	Mag 2024	Giu 2024	Lug 2024	Ago 2024	Set 2024	Ott 2024	Nov 2024	Dic 2024	Gen 2025	Feb 2025	Totale
Richieste di assistenza ricevute	2	0	0	1	2	0	2	1	0	0	4	3	**15**
Famiglie accolte	2 (A e B)	0	1 *(A)	1 (C)	2 (D e E)	0	2 (F e G)	1 (H)	0	0	0	2 (I e L)	**11**

** N° 1 nucleo già segnalato nel precedente bimestre, accolto dal 27 Febbraio 2024 e che ha proseguito l'accoglienza fino al 21 maggio 2024*

I nuclei accolti hanno le seguenti caratteristiche:

	NAZIONALITA'	COMPOSIZIONE	ETA'	INIZIO ACCOGLIENZA IN CARICO AL PROGETTO	FINE ACCOGLIENZA IN CARICO AL PROGETTO	ESITO
A	Pakistan, in Italia da Pakistan	1. Moglie 2. Marito 3. Figlia 4. Figlio	35 anni 36 anni 5 anni 3 anni	27 febbraio 2024	21 maggio 2024	Inserimento CAS in provincia di Como
B	Iraq, in Italia dopo Svezia	1. Moglie 2. Marito 3. Figlia 4. Figlia	39 anni 38 anni 10 anni 5 anni	5 dicembre 2023	15 aprile 2024	Inserimento CAS in provincia di Como
C	Nigeria, respinta alla frontiera tra Germania e Svizzera, quindi in Italia	1. Donna gravida	21 anni	25 giugno 2024	3 luglio 2024	Accolta al COF, si è allontanata in autonomia
D	Tunisia, senza dimora	1. Donna gravida	22 anni	15 luglio 2024	1° ottobre 2024	Comunità mamma bambino a Saronno
E	Afghanistan, rientrati dalla Francia	1. Moglie 2. Marito 3. Figlia	26 anni 32 anni 4 anni	29 luglio 2024	11 agosto 2024	Assegnazione SAI in provincia di Avellino
F	Nigeria, rientrati dalla Germania	1. Moglie 2. Marito 3. Figlio 4. Figlio 5. Figlia	32 anni 27 anni 4 anni 3 anni 1 anno	2 settembre 2024	4 settembre 2024	Presa in carico dal comune di ultima residenza del marito, Cantù
G	Nigeria, rientrati dalla Germania	1. Moglie gravida 2. Marito 3. Figlia 4. Figlia	31 anni Non noto 3 anni 2 anni	16 settembre 2024	16 settembre 2024	Invio a Taranto, dove già residenti, avvisando il comune
H	India, provenienti dalla Francia	1. Donna 2. Figlia	32 anni 7 anni	26 ottobre 2024	27 ottobre 2024	Accolte al COF, si sono allontanate in autonomia
I	Costa d'Avorio, proveniente dalla Spagna	1. Donna gravida	30 anni	3 febbraio 2025	In corso	Accolta al COF, in attesa di un inserimento in un CAS
L	Nigeria, rientrati dalla Francia	1. Donna 2. Figlio	31 anni 8 anni	14 febbraio 2025	17 febbraio 2025	Invio a Vignola (Modena), dove già residenti, avvisando il comune

Sono stati accolti 10 nuclei, composti da almeno una donna (gravida) fino a coppie con 3 figli minori. In totale sono state accolte 27 persone, di cui: adulti 15 (10 donne, di cui 4 in gravidanza), minori 12.

Riflessioni maturate nella prima annualità

Nella prima annualità del progetto sono stati accolti 15 adulti e 12 minori in soluzioni di emergenza e di post emergenza. Anche in attesa di collocazioni più stabili, solitamente in centri di accoglienza straordinaria (CAS) della Prefettura oppure in centri di accoglienza del sistema Sai /Siproimi.

In un solo caso l'accoglienza è passata da un'accoglienza di emergenza ad una comunità mamma bambino, in seguito alla nascita del figlio che la signora aspettava mentre era accolta all'interno del nostro progetto.

Ci sono stati molti passaggi senza accoglienza, molti rifiutati perché comunque prevedevano che moglie e marito dovessero perlomeno inizialmente dividersi, e ci sono state molte segnalazioni principalmente da parte della Questura.

Spesso l'impegno del progetto è stato più lungo del previsto, poiché è stata riscontrata una fatica e una tempistica lunga nella presa in carico da parte del comune competente, soprattutto in assenza di una pregressa residenza e quindi la competenza era del comune sul territorio del quale si era verificata la situazione di emergenza e di pregiudizio.

C'è stato un aumento, quest'anno, di segnalazioni di nuclei provenienti dalla Svezia. Si mantiene stabile la provenienza dalla Germania, a cui si aggiungono, anche Spagna e Francia più o meno in egual misura e arrivi diretti in Italia.

Abbiamo riscontrato più di una famiglia fuggita dalla Svezia, di nazionalità irachena, in quanto ci risulta che da questo paese siano iniziati i rimpatri verso l'Iraq, anche di nuclei con minori, esperienza che avevamo già avuto da dicembre 2023 ad aprile del 2024. Questo tipo di presenze si sono rinforzate probabilmente per un passaparola. Allo stesso modo abbiamo avuto un aumento delle famiglie tunisine che gli anni scorsi non erano presenti. Si trattava quasi sempre di famiglie o donne nigeriane. Come descritto, tra gennaio e febbraio 2025 ci sono stati diversi passaggi di coppie e di famiglie provenienti dalla Tunisia.

Spesso la Questura e la Prefettura ci hanno contattati perché si trovavano presso i loro posti di guardia delle famiglie con minori in orario serale o in giorni festivi e non sapevano chi contattare e nemmeno dove collocare il nucleo. In un caso il nucleo è stato collocato poi direttamente presso l'hub di prima accoglienza gestito dalla Croce Rossa, nonostante alcune resistenze da parte della Prefettura stessa. Questo anno di progetto ci dice che c'è tanto da fare perché la richiesta e il bisogno esistono e ci sono tanti nuclei familiari completi in movimento.

C'è una forte mobilità intra Europea da parte di questi nuclei.

Questo anno di progetto ci dice inoltre che forse il tempo è maturo per sviluppare un'idea di pronto intervento che sia attivabile anche in orari e in giorni non "di ufficio" in quanto, comunque, le persone arrivano e si rivolgono agli unici spazi aperti h24 che però non sono idonei per un'accoglienza. Forse sarebbe il caso di pensare ad una pronta accoglienza sulla scia del protocollo contro il maltrattamento nei confronti delle donne che prevede un'attivazione e una collocazione in pronto intervento della persona da proteggere attivabile dalle forze dell'ordine direttamente, in qualsiasi giorno e in qualsiasi momento della giornata. Quindi anche di notte, di sera, nei festivi. Dopodiché verrebbe attivato nei giorni immediatamente seguenti il servizio sociale competente che effettua la presa in carico. Diversamente ci troveremo a lavorare tutti sempre in emergenza e lasceremo in stato di pregiudizio delle situazioni meritevoli di tutela. Suggeriamo dunque una riflessione sul proseguimento del progetto.

Sostenibilità economica

Le accoglienze da marzo 2024 ad oggi hanno comportato spese per circa 21.000 €. Il Fondo Povertà di Fondazione Comasca ha assicurato al progetto un contributo di 42.000 €, con un'erogazione iniziale del 50 % e una finale dello stesso importo a rendicontazione totale. Il contributo ci è stato garantito il 22 aprile 2024 e, passato un anno da tale data, invieremo al Fondazione Comasca la rendicontazione dei primi 21.000 €. Questo fa intuire che il progetto, se dovesse sostenere lo stesso numero e la stessa tipologia di accoglienze, avrebbe risorse per altri 12 mesi massimo. Ma ogni previsione è difficile.

Scheda 6

RELAZIONE ACCOGLIENZA UCRAINA 2024

La guerra in Ucraina è iniziata con l'invasione russa il 24.02.2022, l'Italia ha accolto da allora circa centosettantacinquemila profughi, principalmente donne e minori. A Como oltre duemila profughi hanno trovato ospitalità attraverso forme di accoglienza volontaria, ridotte sono state le accoglienze gestite dalla Prefettura presso i Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS). Fondazione Caritas Diocesana di Como opera dall'inizio dell'emergenza attraverso il Servizio Emergenza Ucraina coordinando direttamente le richieste di accoglienza, consulenza e sostegno. E' attivo un indirizzo di posta elettronica dedicato. Caritas continua a destinare al Servizio Emergenza Ucraina parte dei proventi pervenuti attraverso la raccolta fondi dedicata a supporto degli interventi della rete Caritas in Ucraina, nei paesi confinanti e in Italia. Sono prenotabili colloqui di sostegno gratuiti. È operativo un apposito gruppo di lavoro che si è avvalso anche della professionalità di una mediatrice linguistica. Casa Nazareth a Como in Via Don Guanella n. 12 ha svolto per circa un anno un servizio di hub. L'afflusso di profughi nel 2024 è stato molto elevato, diminuendo nell'anno 2023. Sono state predisposte accoglienze presso immobili di cittadini privati, parrocchie, associazioni, fondazioni e istituti religiosi. Dall'inizio della guerra Caritas ha accolto fino a 172 profughi ucraini, in prevalenza donne sole o con minori. A Como 79 profughi hanno lasciato l'accoglienza facendo rientro in Ucraina o trasferendosi altrove in Italia o in Europa. Chi ha deciso di rientrare in Ucraina lo ha fatto, nonostante i rischi, per la sofferenza causata dalla lontananza dai familiari o per la necessità di vigilare sulle abitazioni e sui beni personali o per il bisogno di proseguire cure e terapie mediche iniziate in patria. Caritas ha mantenuto rapporti di collaborazione e confronto con il comune di Como, con la Prefettura di Como, la Protezione Civile e la Questura. Prosegue l'attività di consulenza: documenti per la regolare permanenza sul territorio, norme e procedure a tutela del diritto alla salute, procedure per richiesta contributo economico attivato dal Dipartimento della Protezione Civile, informazioni per acquisizione della competenza linguistica (reperimento scuole di lingua italiana), reperimento attività lavorativa, richiesta di beni di prima necessità, continuità formativa dei minori. Il Servizio Emergenza Ucraina, con le risorse economiche pervenute da Caritas attraverso la raccolta fondi dedicata, garantisce sostegno economico ai profughi accolti e fornisce sostegno anche a chi li ospita presso le proprie abitazioni o strutture a supporto dei costi legati alle utenze. Attraverso la collaborazione con le parrocchie del territorio e con i cittadini Caritas sostiene al bisogno (economicamente o con forniture di beni di prima necessità) anche ucraini esterni alla propria accoglienza. A Como attualmente sono accolte cinque persone (madri con figli minori) presso Casa della Giovane di Como e presso un'abitazione privata. A Sondrio e provincia cinquantaquattro persone. La città di Como e la sua provincia si sono mostrate generose e collaborative.

La situazione politica non migliora, le criticità alla base del conflitto permangono, la guerra continua senza tregua. I cittadini ucraini non sono tuttora in grado di progettare il loro futuro. Desiderano tornare in patria, il loro livello di frustrazione è molto elevato. Lo stato di emergenza è stato prorogato: i permessi per protezione temporanea concessi ai profughi possono essere ulteriormente rinnovati, su richiesta degli interessati, fino al 4 marzo 2026 (art. 2 Decreto legge 27/12/2024, n. 202). È possibile anche la loro conversione in permessi di soggiorno per motivi di lavoro.

Referente

Ilaria De Battisti

PIANO FREDDO 2024-2025

DORMITORIO INVERNALE
ex-caserma di Via Borgovico



DATI OSPITI

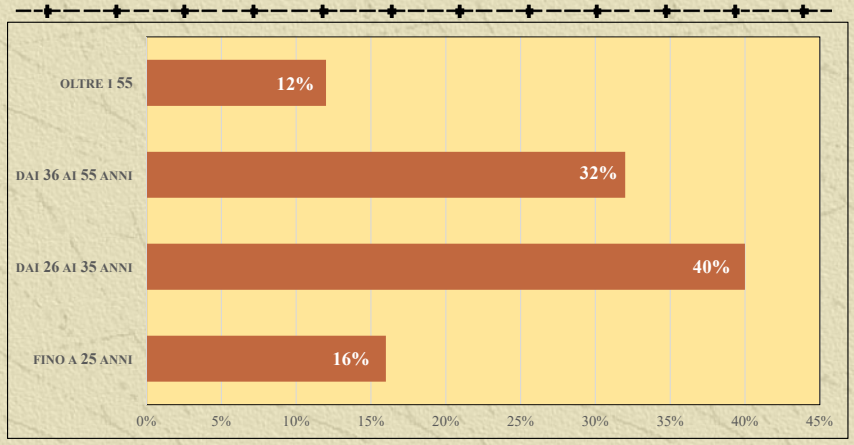
PERSONE ACCOLTE: 77

di cui

- ITALIANI: 13% (10) e STRANIERI: 87% (67)

(20 nazionalità diverse)

DISTRIBUZIONE OSPITI SECONDO L'ETA'



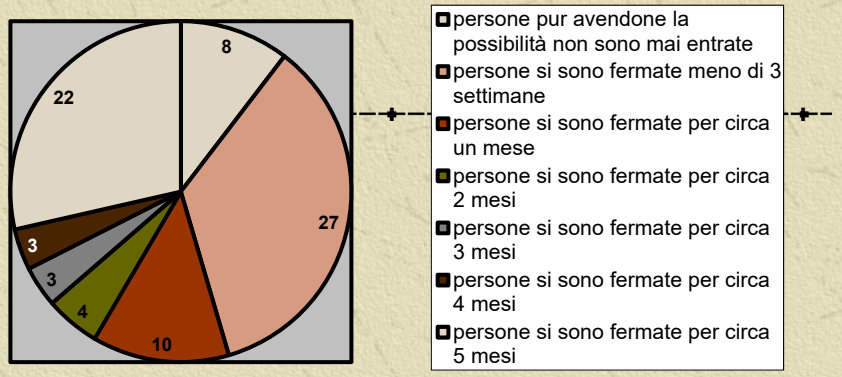
Persona più giovane: 19 anni

Persona più anziana: 69 anni

IL PERCORSO DELLE PERSONE CHE SONO STATE ACCOLTE

- 1 persona è stata inserita nel DORMITORIO CITTADINO
- 8 persone hanno LASCIATO LA STRUTTURA liberamente prima della scadenza
- 1 persona è stata ricoverata in OSPEDALE
- 7 persone hanno ritirato il tesserino ma non si sono MAI PRESENTATE
- 4 persone hanno trovato ALTRE SOLUZIONI abitative
- 26 persone si ipotizza siano sono tornate a vivere in STRADA
- 5 persone sono state ESPULSE, una delle quali in maniera definitiva
- 21 persone sono state accolte solo per due settimane
- 1 persona si è trasferita in un altro Paese
- 5 persone sono state rimpatriate

DURATA DELLA PERMANENZA



- 8 persone pur avendone la possibilità non sono mai entrate
- 27 persone si sono fermate meno di 3 settimane
- 10 persone si sono fermate per circa un mese
- 3 persone si sono fermate per circa 2 mesi
- 3 persone si sono fermate per circa 3 mesi
- 3 persone si sono fermate per circa 4 mesi
- 22 persone si sono fermate per circa 5 mesi (cioè tutto il periodo)

5



PROGETTO BETLEMME

Per l'accoglienza diffusa delle persone senza dimora

2024-2025

12 comunità di accoglienza

27 posti letto

27 persone accolte (22 uomini e 5 donne)

più di 380 volontari coinvolti

ASSOCIAZIONE
SOLIDARIETÀ
COOPERAZIONE
INTERNAZIONALE
Don Guanella OdV

SEDE LEGALE
Via Deserto 2 - 23022 Chiavenna (SO)
CF 90002190149

AMBULATORIO CASA SANTA LUISA
RELAZIONE ANNO 2024

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;

SEDE LEGALE
Via Deserto 2 - 23022 Chiavenna (SO)
CF 90002190149

-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, inoltre, 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 2024, 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 del Coordinatore di ASCI don Guanella al Tavolo di Coordinamento della Rete, convocato mensilmente e al quale partecipa anche il Comune di Como;
- dalla partecipazione al Tavolo di integrazione Socio Sanitaria su invito del Comune di Como e in rappresentanza, insieme a Caritas, degli enti del Terzo Settore che compongono la rete Vicinidistrada

SEDE LEGALE
Via Deserto 2 - 23022 Chiavenna (SO)
CF 90002190149

Le richieste di accesso in ambulatorio nel 2024 sono state 735 ed hanno riguardato:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO RICHIESTO	NUMERO DI RICHIESTE
visite mediche	443
richieste di farmaci	277
analisi, esami clinici	90
operazioni chirurgiche	16
prestazioni infermieristiche	32
richieste di ospedalizzazione	30
casi di sofferenze mentali	3
condizioni patologiche post-traumatiche	5

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



UTENTI CHE HANNO AVUTO ACCESSO AL SERVIZIO ULTIMO TRIENNIO					
2024		**2023**		**2022**	
n. colloqui	n. utenti	n. colloqui	n. utenti	n. colloqui	n. utenti
528	211	501	198	689	241

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.

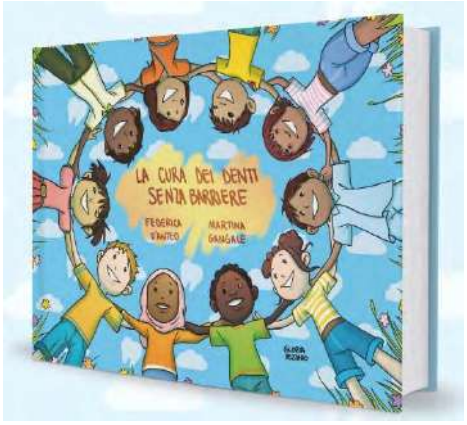
Il progetto PSD vede la collaborazione anche dell'Ambulatorio "Casa Santa Luisa", vero e proprio presidio sanitario, gestito e sostenuto dall'Associazione ASCI don Guanella onlus in collaborazione con la Caritas Diocesana di Como e la presenza di 25 medici volontari, che tra le altre cose redigono il 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 34 persone seguite, di seguito vengono specificate le 100 prestazioni svolte durante il 2024:

- Chirurgia: 13
- Igiene: 9
- Conservativa: 36
- Endodonzia: 20
- Prime visita: 22

Progetto di prevenzione dentale



Inoltre nella seconda parte dell'anno è stato fatto un incontro presso la struttura dei Padri Comboniani di Rebbio per giovani migranti ospitati dalla cooperativa Symploke. Questo progetto di prevenzione nasce dalla collaborazione con due professioniste nel campo dell'igiene mentale che hanno realizzato un Atlante multilingue.