RELAZIONE SOCIALE 2025

DORMITORIO COMUNALE DI COMO

VIA NAPOLEONA 34

FONDAZIONE CARITAS
"SOLIDARIETA' E SERVIZIO" ETS

SOMMARIO

PREMESSA	3
ELEMENTI E NOVITA' STRUTTURALI	4
VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO	5
DATI PERSONE OSPITATE	7
Grafico della popolazione del dormitorio per nazionalità	8
Grafico della popolazione del dormitorio per residenza	9
Grafico della popolazione del dormitorio per fasce d'età	10
Grafici della popolazione del dormitorio per fasce d'età (dettaglio)	11 12
AZIONE SOCIO RELAZIONALE	14
LAVORO DI RETE	18
CRITICITA' E PROSPETTIVE PER IL FUTURO	20

PREMESSA

Ogni anno, in occasione di questa relazione, ci interroghiamo, ci confrontiamo e spendiamo del tempo nel tentativo di raccontare, di rendere manifesto, di valorizzare il lavoro che con passione ogni giorno portiamo avanti. Non è sempre facile raccontare, esplicitare, raccogliere le storie di vita delle persone che incontriamo. Storie dense di fatiche, traumi, difficoltà, rinascite, sogni infranti, delusioni, piccole soddisfazioni, rabbia e ira, esclusione, senso di riscatto. E proprio per questo è un compito arduo quello di etichettare, di riassumere, di incasellare le persone in categorie prestabilite nel tentativo di descrivere quali sono i soggetti che abitano il dormitorio comunale di Como.

Ci rendiamo conto che la popolazione del dormitorio, almeno quella stabile, invecchia e con l'età chiaramente emergono con sempre maggiore intensità le problematiche legate alla salute, alla cura di sé, del proprio corpo e della propria mente.
Quest'ultima in particolare per alcuni rimane un tema molto delicato a cui i servizi per la salute mentale molto spesso non riescono a trovare risposta diversa dalla sola terapia farmacologica.

Alcuni tratti invece permangono nel tempo, come ad esempio la difficoltà di gestire il denaro che si ha a disposizione, la ripetitività della vita di strada, della dimensione temporale di una vita sospesa, come in una sorta di limbo, di una routine fatta di servizi di bassa soglia e di relazioni vissute prevalentemente con volontari ed operatori. Una fame di relazione che i soli servizi ed operatori non riescono, per quanto si sforzino, a soddisfare.
Sarebbe dunque legittimo chiedersi come la nostra comunità civile, i nostri concittadini vivano la fatica del relazionarsi con gli altri. Quali sono i nuovi punti di incontro, di scambio, di vicinato, di prossimità e come coinvolgere, reinserire i nostri ospiti in essi, come farli riappropriare della loro unicità e dignità, percepirsi non solo come individui ma come comunità.

Il lavoro che andiamo a presentare prova a raccontare, a chi legge, i volti e le storie che impregnano la nostra quotidianità lavorativa.

ELEMENTI E NOVITA' STRUTTURALI

La gestione del dormitorio per l'anno 2025 è proseguita sul tracciato della coprogettazione dell'anno precedente.
Gli elementi di novità provengono dall'avvicendamento interno all'èquipe operativa della struttura, dall'aggancio delle risorse infermieristiche del progetto *Bridge* e dai numerosi contatti con la proprietà dell'immobile per interventi necessari e urgenti di ristrutturazione.

Nel mese di settembre abbiamo infatti accolto all'interno dell'èquipe una nuova figura professionale, psicologa e psicoterapeuta. La risorsa, venendo dal mondo delle comunità psichiatriche, ci ha dato nuove chiavi di lettura circa le fragilità psichiche dei nostri ospiti e ha contribuito, in alcuni casi, a delineare un profilo più accurato delle personalità che accogliamo.
Nel mese di luglio abbiamo invece assunto una nuova figura come custode notturno, per sostituire i colleghi durante il periodo delle ferie estive. La stessa risorsa ha poi deciso di proseguire con noi anche per il periodo invernale, avvicendando un altro collega che ha svolto il suo lavoro all'interno del dormitorio straordinario del Piano Freddo.

Grazie all'intuizione della nostra èquipe, abbiamo ovviato ad un problema che ci attanagliava da qualche tempo. Siamo, infatti, riusciti ad agganciare gli infermieri del progetto *Bridge,* che dal mese di novembre hanno cominciato ad occuparsi settimanalmente della preparazione in blister delle terapie farmacologiche degli ospiti non autonomi nell'assunzione dei medicinali. Questa collaborazione ha infatti sgravato la nostra èquipe da una attività non consona alle proprie professionalità ed ha però permesso di mantenere un servizio utile agli ospiti più fragili.

Rispetto alla struttura fisica, invece, l'interazione con la proprietà è stata più frequente. Sono state adeguate le misure di messa in sicurezza della struttura e portati a termine i lavori di ristrutturazione dei bagni al primo piano anche se non con pochi inconvenienti.

VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

È proseguita la preziosa collaborazione con alcuni volontari che si sono resi disponibili per gli accompagnamenti sanitari degli ospiti verso le strutture ospedaliere dove devono sottoporsi a esami clinici e/o visite mediche. Il gruppetto iniziale si è ridotto, ma al momento riusciamo comunque a garantire una discreta copertura.
In taluni casi gli stessi volontari hanno accompagnato i beneficiari in altre strutture di accoglienza (Comunità Terapeutiche, Pensionati, Alloggi di edilizia pubblica) contribuendo a rafforzare la rete di supporto a favore delle persone accolte al dormitorio.

È proseguito, anche se in maniera più ridotta a causa di impegni di studio e lavorativi, l'impegno da parte di un gruppo di giovani (20 – 25 anni) legati alla parrocchia del Santissimo Crocefisso. Mantenendo il servizio una sera a settimana hanno, specialmente nel periodo invernale, preparato agli ospiti una calda accoglienza a base di the e caffè, torte e dolci creando un clima positivo e distensivo e in occasione del S. Natale hanno fatto dono a ogni ospite di un piccolo regalo pensato per ciascuno[1]. Dalla loro esperienza si è concretizzata l'azione di preparazione, al mattino e alla sera, di bevande calde e biscotti che dal mese di aprile è diventata una quotidianità.
Le ore di volontariato spese a favore degli ospiti del dormitorio sono state 2644.

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 proficua. A differenza dello scorso anno il numero di ospiti del dormitorio, che ha usufruito della possibilità dell'accoglienza diffusa, è stato inferiore, solo sei persone (cinque uomini e una donna). Di queste sei, la metà non sono rientrati al termine del Piano Freddo perché, grazie al supporto e alla sinergia con i volontari delle diverse accoglienze hanno trovato altro alloggio.
Il valore aggiunto è che in alcuni casi i volontari sono diventate persone di riferimento per gli ospiti, anche al di là dell'accoglienza notturna legata al progetto, arrivando ad instaurare vere e proprie relazioni significative.

In affiancamento ai volontari per interesse si sono avvicendati altri sedici soggetti che, in convenzione con UEPE e tribunale di Como, hanno svolto un totale di 3464 ore di pubblica utilità.

[1] https://www.caritascomo.it/i-giovani-volontari-del-dormitorio-comunale-di-via-napoleona-quelle-torte-buone-e-speciali-per-essere-vicini-alle-persone-in-difficolta/

Infine da una intuizione di una volontaria, e con la disponibilità e il coinvolgimento di una ospite, è stato possibile decorare la parete di ingresso nel locale accoglienza, la cui immagine fa da copertina a questa relazione annuale[2].

Questa esperienza è testimonianza di un processo virtuoso: raccogliere un bisogno, proporre un cambiamento, coinvolgere chi ha le capacità per realizzare una trasformazione, progettare e realizzare l'opera con le proprie mani. Partendo dalle capacità, a volte sopite, delle persone che accogliamo fa la differenza, restituisce dignità, ci si sperimenta in un contesto positivo e si fa esperienza di successo, aumentando l'autostima. Sono tanti gli aspetti celati dietro la realizzazione di un'opera come questa, a partire dal tempo impiegato per idearla e realizzarla. C'è impegno, costante, ripetitivo di un giorno con l'altro, fino al prossimo appuntamento, di settimana in settimana. C'è esercizio di pazienza, di riconoscimento dei propri e altrui limiti, di lucidità e presenza. Una vera e propria palestra.

[2] https://www.caritascomo.it/lospite-melinda-si-e-messa-in-gioco-dipingendo-un-murale-allentrata-del-dormitorio-comunale-di-via-napoleona-e-si-e-ri-scoperta-una-brava-pittrice/

DATI PERSONE OSPITATE

Rispetto all'anno precedente, il numero di persone accolte in dormitorio ha visto un decremento: nel 2025, infatti, sono state raccolte 142 istanze di accoglienza, con 119 (centodiciannove) persone ospitate per almeno una notte. A titolo di confronto, nel 2024 erano state raccolte 160 istanze con 140 (centoquaranta) persone accolte.

	2024		2025	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
PERSONE ITALIANE	38	16	28	11
PERSONE STRANIERE	77	9	72	8
TOTALI	115	25	100	19
	140		**119**	

TABELLA 1. *Numero persone ospitate nell'anno 2024 - 2025*

Il valore complessivo in calo risulta essere espressione di una generale diminuzione registrata nella popolazione accolta, con alcune sfumature. Nel 2025, infatti, si osserva una diminuzione in particolare tra le donne italiane (11 donne accolte nel 2025 rispetto alle 16 del 2024) e fra gli uomini italiani (28 uomini accolti nel 2025 rispetto ai 38 del 2024); inferiore il calo registrato invece fra le donne straniere (8 donne accolte nel 2025 rispetto alle 9 del 2024) e gli uomini stranieri (72 uomini accolti nel 2025 rispetto ai 77 accolti nel 2024). Nel 2025, quindi, si osserva (in linea ai dati dell'anno scorso) la maggiore presenza di uomini stranieri rispetto a uomini italiani, mentre si assottiglia la differenza tra donne italiane e donne straniere. Anche se il numero delle domande e degli accessi da parte delle signore è stato registrato in calo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, il loro novero rimane comunque elevato rispetto alla disponibilità di posti in dormitorio o in altre strutture di accoglienza.

Anche nel 2025 si conferma il fenomeno per cui, contrariamente a ciò che si potrebbe pensare rispetto ad una permanenza prolungata, il 64% delle persone accolte ha trascorso meno del 40% delle notti in struttura, con un incremento di chi si è fermato tra il 10% e il 40% delle notti (43% nel 2025 a fronte del 28% nel 2024) e una diminuzione di chi si è fermato meno del 10% delle notti (21% nel 2025 a fronte del 40% nel 2024).

Si osserva quindi che la prevalenza delle accoglienze a breve termine ha permesso anche quest'anno una rotazione maggiore tra gli ospiti con necessità di accoglienza.

Percentuali di presenze su 365 notti	2024		2025	
	N. ospiti	% sul totale degli accolti	N. ospiti	% sul totale degli accolti
Meno del 10%	56	40%	25	21%
Tra il 10 e il 40%	39	28%	51	43%
Tra il 40 e il 70%	29	21%	25	21%
Più del 70%	16	11%	18	15%

TABELLA 2. *Periodo di accoglienza durante l'anno 2025*

Nel complesso, la popolazione accolta nel dormitorio si conferma fortemente eterogenea. Le persone italiane rappresentano il 33% degli ospiti del dormitorio, leggermente inferiore al dato del 2024 (39%). Questa percentuale evidenzia ancora una volta come la povertà non sia una condizione esclusiva della popolazione straniera, ma una realtà che coinvolge anche cittadini italiani.

Gli ospiti stranieri costituiscono il restante 67% del totale, suddivisi in 72 uomini e 8 donne. La loro provenienza geografica è molto variegata: si conferma la predominanza delle persone originarie dalla Tunisia (18%), seguite da ospiti provenienti dall'Africa subsahariana (16%), dal Marocco (8% in leggero aumento rispetto al 5% del 2024) e dal Pakistan (8%).

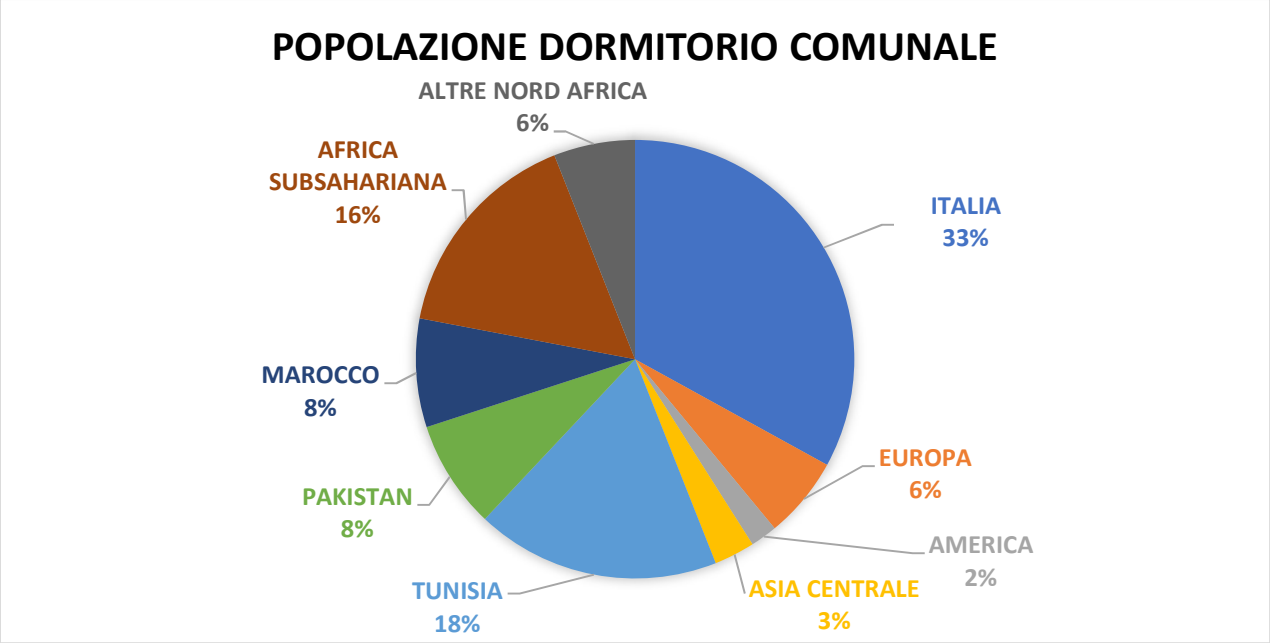


GRAFICO 1. *Popolazione del dormitorio in base a nazionalità*

Un aspetto sempre interessante 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:

- 71 persone risultano residenti nel comune di Como;
- 12 persone provengono da comuni limitrofi e dalla provincia (Lipomo, Brunate, Cantù, Cadorago, Fino Mornasco, Lurate Caccivio, Schignano, Asso);
- 6 persone provengono da altre regioni italiane;
- 30 persone risultano prive di residenza anagrafica.

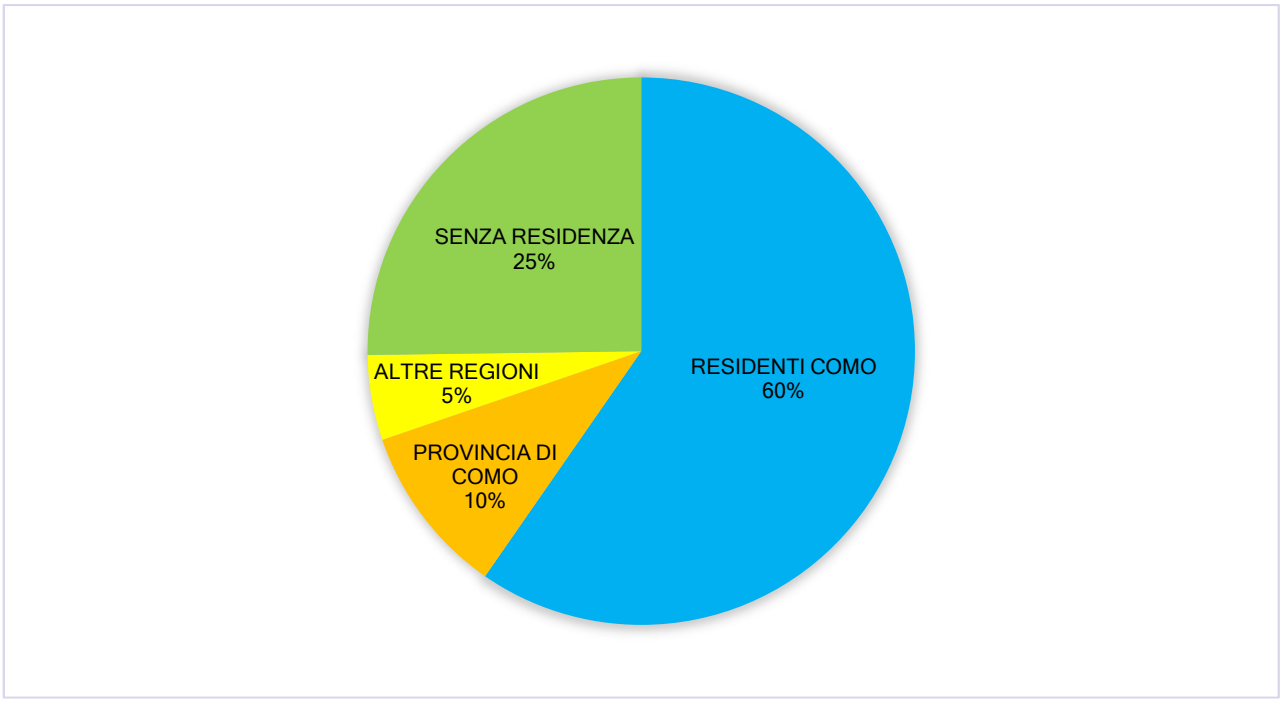


GRAFICO 2. *Popolazione dormitorio in base a residenza*

Si mantiene pressoché stabile il numero di persone senza residenza: nel 2025 rappresentano il 25% degli ospiti a fronte del 24% del 2024. In aumento il numero di persone residenti a Como (60% nel 2025 a fronte del 54% del 2024), mentre non sono state accolte persone residenti da comuni Lombardi fuori provincia (3% nel 2024).

La mancanza di una residenza anagrafica, quando si presenta, 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 un elemento chiave per garantire l'accesso ai diritti sociali, la protezione giuridica, l'accesso ai principali servizi

socio-assistenziali (basti pensare all'assegno di inclusione), agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale e la possibilità di integrarsi pienamente 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[3]. Al contrario, la sua assenza condanna le persone a una condizione di marginalità estrema, esponendole al rischio concreto di esclusione e invisibilità sociale.

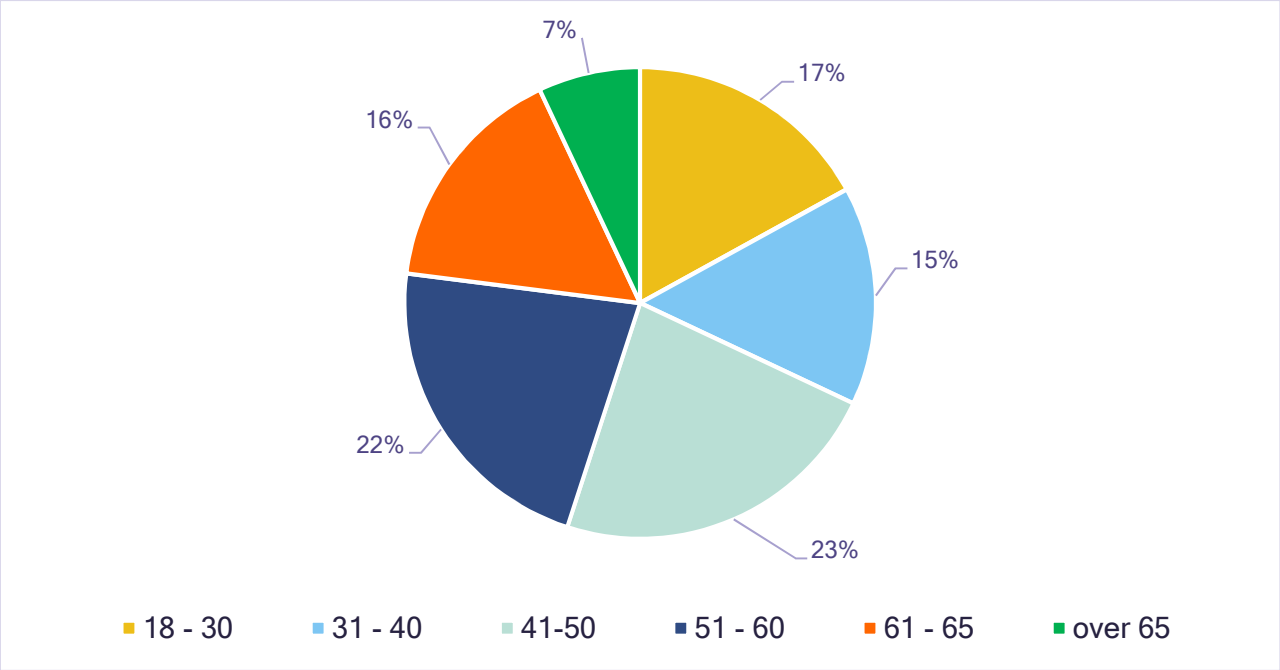
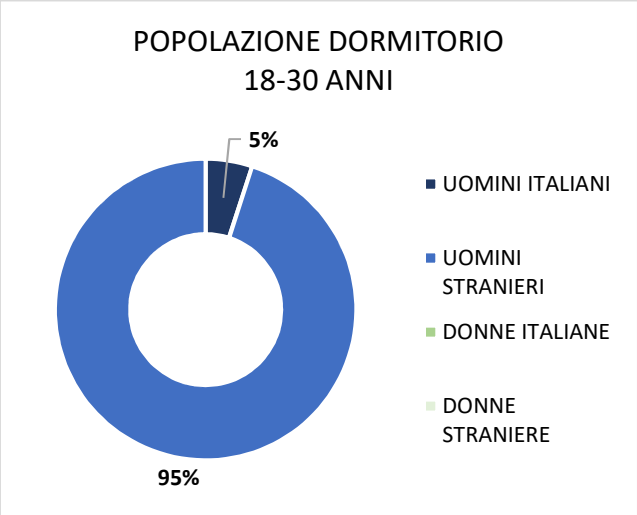
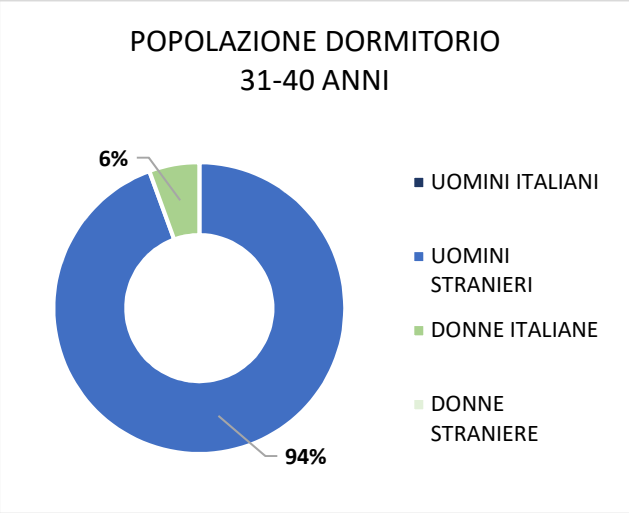


GRAFICO 3. *Popolazione dormitorio in base al criterio dell'età anagrafica*

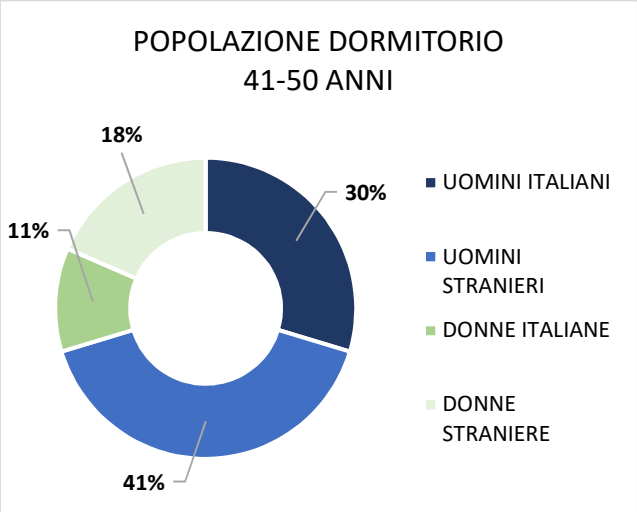
Nel 2025, come mostra il GRAFICO 3, sono variate di poco le proporzioni fra le diverse fasce d'età, con la fascia tra i 41 e i 50 anni che supera leggermente la fascia tra i 51 e i 60 anni (diminuita di 4 punti percentuali), seguita da quella tra i 18 e i 30 anni.
Le persone fra i 31 e i 40 anni sono passate dal rappresentare il 21% al 15%.
Tuttavia, analizzando le diverse fasce di età, si osservano tendenze differenti a seconda della provenienza.

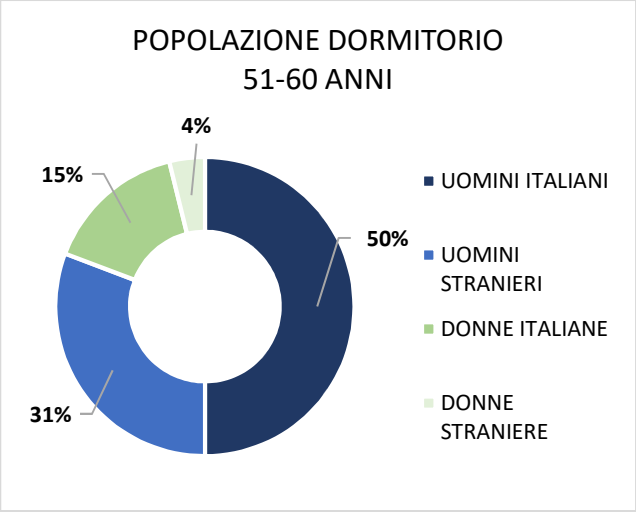
[3] Pasta, S. (2020). *Minori stranieri non accompagnati e invisibilità sociale. Percorsi educativi tra accoglienza e diritti*. Milano: FrancoAngeli.





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. Assenti quasi totalmente le donne, sia italiane che straniere, con una sola donna (italiana) accolta nella fascia tra i 18 e i 40 anni.

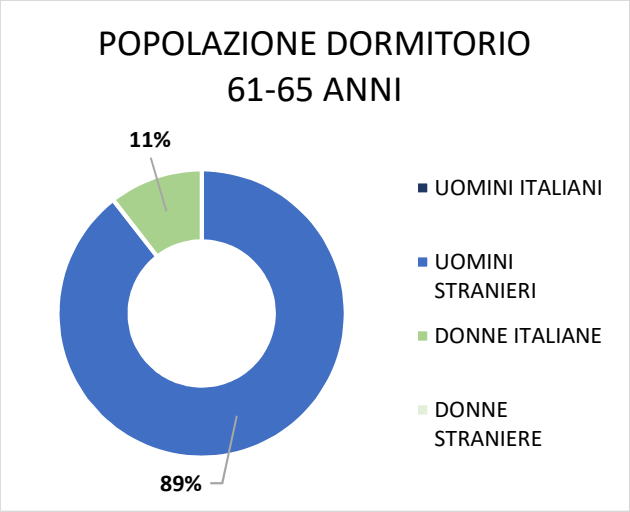


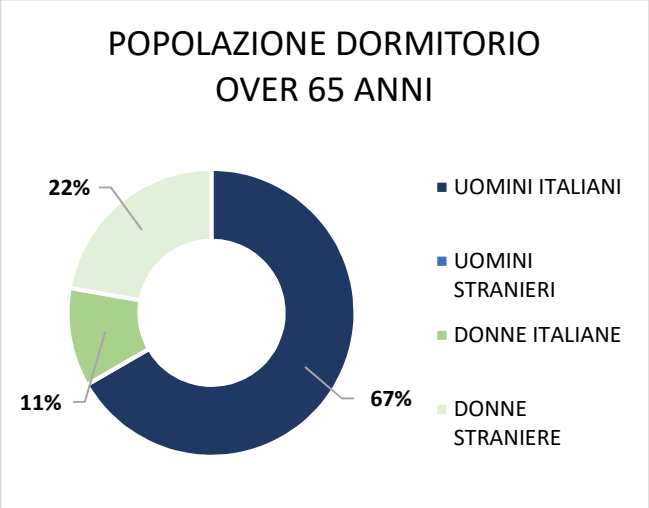


Di contro, gli uomini italiani diventano significativamente più presenti a partire dalla fascia d'età dei 41 anni, con un picco tra i 51 e i 60 in cui rappresentano il 50%, delineando un profilo di vulnerabilità che si sviluppa spesso nel lungo periodo, in un crescendo di precarietà abitativa e perdita delle reti relazionali e lavorative. Come contesto c'è un mercato del lavoro che ha visto negli anni le piccole e medie imprese fallire o dover licenziare dipendenti, oltre che essere caratterizzato da precarietà e necessità di

aggiornamento continuo. Allo stesso tempo dinamiche di disagio psichico e/o dipendenza pregressa o attuale, in un sistema sanitario pubblico privo di risorse pienamente efficaci, rendono complesso supportare gli specifici bisogni con effetti a lungo termine.

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 conferma anche sul 2025 che c'è una marginalità femminile che deriva da relazioni familiari e sentimentali interrotte e lavori informali e, soprattutto se anziane, le donne senza dimora vivono una solitudine profonda e un'esclusione che rimane sommersa.
In particolare, le donne anziane sole sono tra le categorie a maggiore rischio di povertà assoluta, come sottolineato anche dai rapporti ISTAT, che indicano fra gli elementi di vulnerabilità assegni pensionistici inferiori per salari storicamente più bassi e per periodi di assenza dal lavoro legati alla cura della famiglia, oltre che spese fisse e spese sanitarie difficili da gestire con la solitudine avendo una speranza di vita più lunga rispetto agli uomini.

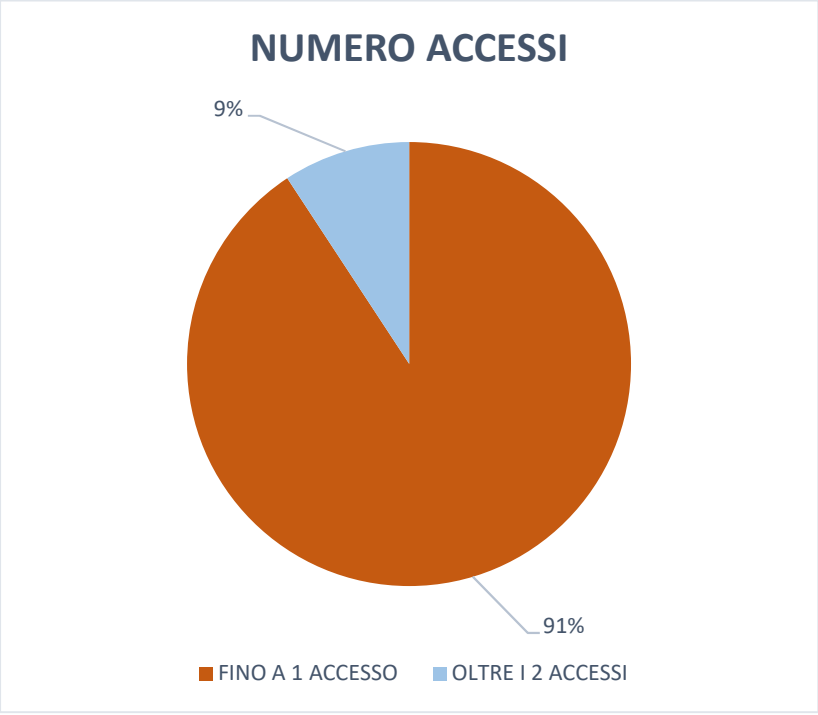




La percentuale di over 60 è rilevante, pari al 24% delle persone ospitate con l'8% tra i 61 e i 65 anni e una presenza di ospiti anche oltre i 65 anni (28 persone ospitate di cui 9 di età superiore ai 65 anni). Questo conferma come la grave marginalità in associazione con l'età avanzata possa costituire un elemento di forte criticità, da un lato per l'invecchiamento di chi accede al dormitorio da anni e non riesce ad evolvere verso una collocazione più appropriata e dall'altro nuove richieste di persone anziane che avrebbero bisogno di un supporto più opportuno.
Ancora una volta emerge come giovani migranti e anziani rappresentino due manifestazioni di condizioni di fragilità che necessitano di risposte strutturate e integrate che vadano oltre l'intervento emergenziale e affrontino la complessità delle differenti condizioni di povertà. In questo scenario, uno sguardo particolare è richiesto dai bisogni delle donne.

Anche dal punto di vista economico la popolazione del dormitorio rimane eterogenea. A causa della carenza di alternative abitative sul territorio e/o dei requisiti di accesso alle altre strutture ricettive e affitti, il dormitorio ha accolto anche persone percettrici di reddito, seppur esiguo.
Durante l'anno 2025 abbiamo registrato dieci domande di accesso al dormitorio (il 22% del totale) da parte di persone beneficiarie di Assegno di Inclusione (ADI) o percettori di invalidità, persone con lavoro regolare e sottopagato, individui che non hanno potuto trovare differente alloggio a causa di fragilità personali o per mancanza di risorse tali da potersi autosostenere nel medio-lungo periodo.
In aumento sono anche il numero di domande di accesso alla struttura da parte di persone con entrate economiche significative. Queste persone, lavoratori autonomi o dipendenti, disoccupati, stagionali, pensionati si rivolgono al nostro ufficio perché, pur avendo la capacità economica di pagarsi un alloggio, non trovano alternative sul territorio.

Un'ultima informazione a completamento del quadro descrittivo della popolazione che nel 2025 ha usufruito del dormitorio è relativa al numero di accessi effettuati nell'anno.
Emerge come il 91% (118 ospiti) delle persone abbia fatto un unico accesso alla struttura, con inizio nel 2024 oppure durante l'annualità del 2025. Soltanto il 9% (11 persone) è invece entrato più volte nel corso dell'anno (fra i due e i quattro accessi), utilizzando il dormitorio come un appoggio a cui tornare quando altre possibilità che la persona ha cercato di costruire non si sono rivelate sufficientemente stabili.



AZIONE SOCIO-RELAZIONALE

Le 119 persone accolte nel corso del 2025 confermano la complessità delle situazioni di fragilità intercettate dal servizio e riscontrata negli anni precedenti. Come evidenziato anche da fio.PSD[4], la grave emarginazione adulta è un fenomeno multidimensionale, determinato dall'intreccio di fattori economici, sanitari, relazionali, lavorativi e abitativi. La persona senza dimora vive una condizione di povertà materiale e immateriale che coinvolge non solo i bisogni primari, ma anche la dimensione relazionale, emotiva e affettiva. Per questo motivo nell'analisi dei dati relativi all'anno 2025 si è scelto di suddividere gli ospiti della struttura in diversi sottogruppi, al fine di descrivere, seppur in termini generali, la varietà delle situazioni presenti all'interno del dormitorio comunale.

CATEGORIA	NUMERO OSPITI	PERCENTUALE SUL TOTALE
1a. Cronici e multiproblematici	36	30%
1b. Cronici con potenziali risorse	12	10%
2. Persone con le quali è possibile avviare una progettualità condivisa	17	14%
3. Persone con progettualità autonoma non condivisa	20	17%
4. Persone con reddito accolte temporaneamente per mancanza di alternative abitative	6	5%
5. Persone inviate da altri enti in emergenza	6	5%
6. Persone con resistenza al cambiamento	15	13%
7. Persone con presenza intermittente	7	6%

[4] fio.PSD ETS – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora Ente del Terzo Settore

CATEGORIA	2022	2023	2024	2025
Situazioni croniche e multiproblematiche (2025: 1a+1b)	41%	61%	52%	40%
Progettualità verso autonomia / condivisa	31%	9%	18%	14%
Progettualità autonoma non condivisa	n.r.	n.r.	n.r.	17%
Ospiti con presenza intermittente	28%	20%	18%	6%
Accolti temporaneamente per mancanza alternative abitative	n.r.	5%	6%	5%
Inviati da altri enti in emergenza	n.r.	5%	6%	5%
Resistenza al cambiamento	n.r.	n.r.	n.r.	13%

Come è possibile notare, un'attenta analisi delle caratteristiche delle persone che accedono al dormitorio ha permesso negli anni di affinare la categorizzazione delle diverse situazioni, interrogandosi anche su una conseguente differenziazione dell'intervento. Relativamente al 2025, infatti, sono state individuate due nuove categorie: persone con una ridotta motivazione al cambiamento e persone che accedono al dormitorio ma non condividono concretamente i propri obiettivi e le loro azioni, talvolta perché indipendenti e più distaccati relazionalmente o talvolta perché hanno altri appoggi e richiedono al servizio solo la permanenza notturna.

Dall'analisi sopra riportata, permane significativo il numero di persone accolte che presentano bisogni cronici e complessi. Questo dato assume una particolare rilevanza se letto alla luce della natura stessa del servizio, che si configura come una struttura di accoglienza a bassa soglia, pensata principalmente per offrire una soluzione temporanea e non adeguatamente attrezzata per la gestione di situazioni ad alta complessità, soprattutto sul piano sanitario e socio-assistenziale e in assenza di un progetto strutturato e condiviso. In tale categoria rientrano persone con fragilità più marcate, in particolare quelle legate a problematiche di abuso di sostanze e/o alcol, che richiedono un intervento più intenso e costante da parte degli operatori del dormitorio comunale. Questo impegno non si limita alla tutela della singola persona, ma si estende anche alla gestione e al contenimento di comportamenti che possono avere un impatto negativo sull'intero contesto comunitario. Gli operatori, in questi casi, assumono un ruolo di mediazione e di supporto continuo.
All'interno di questo quadro si evidenzia una piccola percentuale di ospiti che, pur in presenza di molteplici fragilità e vivendo una condizione di marginalità consolidata,

mostrano alcune risorse personali e una potenziale capacità di attivazione. Tali elementi possono essere valorizzati in un'ottica di possibile cambiamento. Resta tuttavia fondamentale considerare il rischio di ricadute, spesso parte integrante di percorsi non lineari e caratterizzati da avanzamenti e regressioni. In questo contesto, il ruolo dell'operatore si configura come un lavoro costante di supporto e accompagnamento, volto a favorire momenti di riflessione, rilettura e riformulazione degli eventi e delle esperienze vissute.

Esiste poi una parte di persone accolte per le quali risulta particolarmente complesso avviare e sostenere un percorso di progettualità. In alcuni casi, emerge una resistenza al cambiamento: il dormitorio viene percepito principalmente come una risorsa gratuita da utilizzare, senza avvertire la necessità di attivarsi per modificare la propria situazione. In altri casi, soprattutto coloro con un'età più avanzata, le aspettative risultano orientate verso il futuro prossimo, ad esempio in attesa del pensionamento, con una conseguente riduzione di disponibilità ad intraprendere percorsi volti all'autonomia. Indicatore di questo atteggiamento è spesso il mancato coinvolgimento nei percorsi di ricerca attiva del lavoro, con frequenti assenze agli appuntamenti e scarso interesse concreto. Dall'analisi del fenomeno emergono due principali profili. Da un lato, vi sono persone che svolgono attività lavorative non formalizzate, instabili sotto diversi punti di vista, ma sufficienti a garantire un reddito minimo per sé e, spesso, per le rimesse inviate alla famiglia rimasta nel paese di origine. Dall'altro, vi sono persone la cui vita e identità si sono consolidate ai margini della società: vivono di espedienti, affrontando la quotidianità "giorno per giorno", con scarso interesse o motivazione ad attivare cambiamenti significativi nella propria situazione personale. Questa distinzione evidenzia come, anche in assenza di problematiche complesse, la progettualità non possa essere uniformemente sollecitata, ma richieda interventi differenziati e personalizzati, capaci di tenere conto delle motivazioni individuali, delle condizioni socio-economiche e delle esperienze di vita pregresse.

Accanto a queste situazioni, vi sono anche ospiti con cui è possibile sviluppare un ragionamento condiviso e una progettualità ragionata insieme. In questa categoria rientrano sia coloro che hanno già delle risorse personali più o meno solide, per cui il supporto risulta più leggero e orientato al monitoraggio e all'eventuale orientamento verso i servizi maggiormente competenti. Oppure persone che in completa autonomia e senza una reale condivisione con gli operatori, definiscono un proprio progetto di vita e sostano in dormitorio il tempo necessario per raggiungere gli obiettivi necessari per trovare una soluzione alternativa.

Elemento centrale nel processo di accompagnamento è la costruzione e il mantenimento di una relazione di fiducia, quale presupposto imprescindibile per sostenere percorsi di cambiamento realistici e duraturi. In tale prospettiva, gli operatori si trovano a svolgere un ruolo di supporto esteso: affiancando le persone più fragili nella prenotazione di visite mediche; offrendo, quando necessario, anche l'accompagnamento fisico, spesso reso possibile grazie alla collaborazione dei volontari; mantenendo un costante contatto con i medici di riferimento per monitorare l'andamento delle condizioni di salute, l'aderenza alle terapie e la gestione di eventuali complicanze; supportando nelle pratiche amministrative legate a invalidità, rinnovo dei permessi di soggiorno, etc.;, supporto nella gestione economica qualora la persona sia disponibile a sviluppare un ragionamento in tal senso; mediazione con avvocati di riferimento, etc..

Esiste infine una parte residuale di persone inviate da altri enti in via emergenziale. Nella gran parte dei casi l'accoglienza in tal senso risulta essere funzionale, da una parte a tutela della persona, nel caso venga valutata una situazione di grave fragilità, oppure in attesa di completare i passaggi necessari per l'inserimento in strutture più adeguate.

Per la prima intera annualità abbiamo sperimentato la sospensione della rotazione dei 30gg. Questo elemento ha sicuramente contribuito a limitare il numero di posti disponibili per i nuovi ingressi, contribuendo a registrare un numero minore di accessi rispetto allo scorso anno. Al contempo la continuità dell'accoglienza e tempi più lunghi di permanenza hanno permesso di costruire relazioni e percorsi di accompagnamento più affini e aderenti ai desideri delle persone accolte, ed infatti molti dei dimessi dal dormitorio non hanno fatto rientro.
Una parte degli ospiti, chiaramente quelli più compromessi dal punto di vista delle capacità relazionali e sociali, hanno invece trovato un equilibrio e un senso di casa. Questi cambiamenti, chiaramente, hanno prodotto "nuove" problematiche di convivenza che la nostra èquipe si è trovata a fronteggiare come il possesso, la difficoltà ad accettare che qualcun altro invada il proprio spazio intimo, tensioni e litigi costanti poiché costretti ad abitare il medesimo spazio con le stesse persone per lunghi periodi di tempo. Un po' come essere in famiglia.
Al contempo uno degli effetti positivi riscontrati è che gli ospiti, sentendosi come a casa, risultano più attenti all'ambiente dove vivono, alcuni di loro proponendo esplicitamente le migliorie da attuare, altri rendendosi disponibili a svolgere piccole mansioni come ad esempio scaricare la spesa, portare fuori la spazzatura o sistemare i magazzini.

LAVORO DI RETE

Anche nel corso del 2025 abbiamo contributo alla realizzazione del Piano Freddo in continuità con la gestione ordinaria della struttura. È per tanto proseguita l'attività di orientamento verso le altre strutture di accoglienza del territorio per le persone che presentavano i requisiti adatti.
È proseguito lo scambio periodico al tavolo di coprogettazione con il comune di Como, il nuovo processo collaborativo tra Pubblica Amministrazione e Enti del Terzo Settore, dove abbiamo riportato le criticità emerse nel corso dell'anno e messo in campo, ove possibile, nuovi strumenti per fronteggiare le sfide che abbiamo incontrato.
Per quanto riguarda i rapporti con i comuni terzi riteniamo che le modalità di comunicazione e l'organizzazione generale (scambi email, contatti con AS di riferimento, riunioni di rete) abbia raggiunto un livello funzionale e positivo. Si evidenzia la difficoltà nel mantenere un coinvolgimento continuativo con le assistenti sociali di riferimento, in alcuni casi si è percepita con forza l'azione, più o meno esplicita, di delega rispetto all'accoglienza e/o le azioni di monitoraggio. Riteniamo che per, contenere questo fenomeno, sia ancora maggiormente rilevante richiedere, in sede di segnalazione, di esplicitare la finalità e gli obiettivi dell'accoglienza in modo più esplicito e, da parte nostra, una più attenta valutazione di ogni singola situazione.

Questo tema richiama più in generale l'importanza del lavoro di rete e della costruzione di una progettualità condivisa tra tutti gli attori coinvolti nella presa in carico. A tal fine è proseguito il percorso avviato negli anni precedenti attraverso gli incontri dell'équipe multidisciplinare dedicata ai temi della grave marginalità adulta, che vede il coinvolgimento dei diversi enti del Terzo settore e dei servizi territoriali impegnati nella presa in carico delle persone senza dimora. Tali momenti rappresentano uno strumento non solo per la condivisione e la lettura congiunta di situazioni particolarmente complesse, ma soprattutto per sviluppare una riflessione comune sul fenomeno della grave emarginazione e promuovere modalità di intervento quanto più integrate e coordinate. Il confronto tra professionalità differenti favorisce infatti la costruzione di linguaggi condivisi, l'individuazione di strategie comuni e una maggiore continuità nei percorsi di accompagnamento delle persone accolte, superando una logica di interventi frammentati.
Questo lavoro di rete è ulteriormente sostenuto dagli incontri di supervisione metodologica, che costituiscono uno spazio stabile di riflessione sulle prassi operative e sui processi di collaborazione tra i diversi enti coinvolti. La supervisione non si limita all'analisi dei singoli casi, ma consente di interrogarsi sulle modalità di lavoro, sulle criticità emergenti e sugli strumenti più efficaci per rafforzare l'integrazione tra i servizi. In tale prospettiva,

rappresenta un elemento qualificante del sistema di intervento, con l'obiettivo di contribuire a consolidare una cultura professionale condivisa e orientata alla costruzione di risposte sempre più coordinate e coerenti con la complessità dei bisogni espressi dalle persone in condizione di grave marginalità. Tali presupposti non risultano ancora pienamente tradotti nelle pratiche quotidiane del lavoro d'équipe. Permangono infatti alcuni elementi di criticità e aspetti che continuano a richiedere un'attenzione specifica e che rappresentano tuttora oggetto di confronto e di lavoro all'interno del gruppo, nella consapevolezza che il rafforzamento dell'integrazione tra i servizi costituisce un processo progressivo, da sostenere attraverso momenti strutturati di riflessione, confronto e revisione delle prassi operative.

All'interno di questo quadro, il ruolo del dormitorio comunale assume una funzione che supera la sola dimensione dell'accoglienza notturna. La complessità e l'eterogeneità delle situazioni accolte rendono infatti necessario superare riconoscere il servizio come parte integrante di una rete territoriale più ampia. Il dormitorio comunale può talvolta essere percepito, da altri professionisti ed enti segnalanti, come un servizio esclusivamente prestazionale, limitato all'offerta di accoglienza notturna. Tuttavia, l'organizzazione del servizio è più complessa e articolata: essa richiede un impegno quotidiano significativo da parte degli operatori, finalizzato non solo alla garanzia di un riparo sicuro, ma anche alla promozione di percorsi progettuali condivisi con le persone accolte. La struttura non si configura come intervento risolutivo della condizione di fragilità, bensì come elemento integrante di un progetto più ampio e multidimensionale, che affronta le diverse aree della marginalità. Tale approccio si realizza, in coerenza con quanto condiviso negli incontri di coprogettazione e di rete, attraverso un lavoro costante di raccordo con i servizi segnalanti e con le realtà coinvolte nella presa in carico della persona. In questa prospettiva, il dormitorio si propone non solo come servizio di accoglienza, ma come spazio di intervento sociale integrato, in cui supporto pratico, orientamento e stimolo alla progettualità si intrecciano, valorizzando le relazioni e favorendo, laddove possibile, percorsi di autonomia e inclusione sociale.

Il lavoro di rete, portato avanti in modo continuo e sinergico, non si limita solo al rapporto 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. Pertanto, 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 garantito un supporto personalizzato e multidisciplinare, nel tentativo di migliorare la qualità dell'accoglienza e favorire la gestione di situazioni delicate.

CRITICITÀ E PROSPETTIVE PER IL FUTURO

Sia il processo di coprogettazione che le sinergie di rete attivate, in particolare con i servizi sociali dei comuni terzi o delle altre aree di intervento del comune di Como, e a partire dalla lettura delle diverse tipologie di accoglienza e della varietà dei profili intercettati dal servizio, tutti questi elementi ci hanno portato a soffermarci su come la struttura del dormitorio viene percepita e sul ruolo che esso assume all'interno della rete territoriale.
Si ritiene infatti opportuno evidenziare come il dormitorio comunale venga talvolta visto, da altri professionisti ed enti segnalanti, come un servizio esclusivamente prestazionale, limitato all'offerta di accoglienza notturna. Tuttavia, l'organizzazione del servizio è più complessa e articolata: essa richiede un impegno quotidiano significativo da parte degli operatori, finalizzato non solo alla garanzia di un riparo sicuro, ma anche alla promozione di percorsi progettuali condivisi con le persone accolte. La struttura non si configura come intervento risolutivo della condizione di fragilità, bensì come elemento integrante di un progetto più ampio e multidimensionale, che affronta le diverse aree della marginalità. Tale approccio si realizza, in coerenza con quanto condiviso negli incontri di coprogettazione e di rete, attraverso un lavoro costante di raccordo con i servizi segnalanti e con le realtà coinvolte nella presa in carico della persona. In questa prospettiva, il dormitorio si propone non solo come servizio di accoglienza, ma come spazio di intervento sociale integrato, in cui supporto pratico, orientamento e stimolo alla progettualità si intrecciano, valorizzando le relazioni e favorendo, laddove possibile, percorsi di autonomia e inclusione sociale.

Partendo da questa premessa riscontriamo nuovamente la criticità di persone in regime di dimissioni ospedaliere, che vengono sostanzialmente rimesse in strada senza avvisare i servizi sociali competenti, senza adeguatamente informare i servizi di bassa soglia e lasciando alle persone stesse l'incombenza di trovare un posto letto o rientrare al dormitorio senza adeguato supporto ed accompagnamento. Accade molto più spesso che le persone vengano dimesse senza un minimo di terapia farmacologica in tasca, rimandando al curante e alla persona la rapidità di recuperare i medicinali. Sempre più spesso questo passaggio

diventa difficile perché molto spesso i MMG sono oberati di lavoro, rispondono a fatica o a singhiozzo e, anche quando si riesce a fissare un appuntamento in studio, i tempi di attesa sono enormi.

Registriamo altresì una fatica comunicativa e di coinvolgimento da parte delle altre aree sociali del Comune di Como (disabili ed anziani in particolare) che molto spesso non si sono ingaggiate, come avremmo sperato, nel costruire uno spazio di confronto collettivo rispetto alle persone invalide o anziane accolte in deroga che, seppur dal punto di vista sanitario non presentano necessità evidenti, molto spesso risultano impegnativi da gestire dal punto di vista dell'accoglienza. Alcuni di loro, soffrendo di malattie croniche, versano in stati di salute talmente precari che molto spesso ci troviamo costretti a chiamare i servizi sanitari di urgenza per il trasporto in ospedale. O ancora ci troviamo davanti persone con redditi propri (assegno di invalidità, pensioni di reversibilità o di anzianità, ADI e altre forme), che possono presentare una o più dipendenze, e che molto spesso dissipano tutti i loro averi nel giro di pochissimi giorni.
Questi ultimi aspetti provocano la nostra èquipe a tal punto da far emergere spesso il tema dell'Amministratore di Sostegno (da qui AdS). Una figura che molto spesso viene confusa, dai nostri ospiti stessi, come un curatore patrimoniale o come il tutore legale. A tal proposito sarebbe interessante aprire un ragionamento collettivo nel tentativo di costruire una proposta, prima di tutto informativa, per quelle persone che presentano i requisiti per poter richiedere la figura dell'AdS.

Un altro nodo critico rimane la gestione della piattaforma condivisa ICARE, strumento informatico condiviso e pensato per favorire una lettura più rapida delle informazioni e documenti con i servizi sociali, ma il cui utilizzo e le cui funzionalità non sono mai entrati a pieno regime. Se ne riconosciamo l'utilità e le potenzialità di abitare tutti lo stesso ambiente digitale, rimangono evidenti i limiti specie per quanto riguarda la gestione ordinaria: registrazione presenze, inserimento in lista d'attesa, check-in, check-out.

Altro elemento che ci sembra utile riportare come possibile prospettiva, in linea con le progettualità future, sarebbe creare uno spazio di confronto tra le diverse accoglienze del territorio per costruire sinergie, scambiarsi idee e stili di ospitalità, condivisione delle criticità incontrate e dei bisogni registrati. Nel corso dell'anno, come èquipe, siamo stati in visita sia presso Il Piccolo Tetto di Ozanam che la Casa Albergo della ACLI di Camerlata nel tentativo di aprire nuovi canali comunicativi.