



IN ASCOLTO DEGLI ULTIMI



Carta dei servizi

**Centro di Ascolto
“Don Renzo Beretta”**

**Coordinamento servizi
“Porta Aperta”**

INTRODUZIONE

Sono passati ormai alcuni anni da quando (1999) la Caritas Diocesana di Como ha avviato in città di Como due Servizi (Porta Aperta e Centro di Ascolto) per essere a fianco di chi vive in situazioni di disagio sociale.

Questa pubblicazione vuole presentare sinteticamente come sono strutturati i due Servizi, quali sono gli obiettivi che si sono dati e la metodologia utilizzata per raggiungerli. Sono elencati anche gli interventi e le attività che vengono realizzate.

Poche pagine per conoscere un po' meglio questi Servizi e per poterli quindi utilizzare in modo più proficuo. Buona lettura!

INDICE

1. Obiettivi	3
2. Metodologia	4
3. Operatività	6
4. Le attività e gli interventi	8
4.1 Rivolte alla comunità	8
4.2 Rivolte alla persona	9
5. Il rapporto con i servizi Caritas e del territorio	10
Appendice	12
Storia dei servizi	12
Dati dei servizi	14
Storie di utenti	16

1. Obiettivi

- Essere espressione della pastorale caritativa della Zona per attuare la **funzione pedagogica della Caritas**: “la pedagogia dei fatti è quell’attenzione educativa che si pone come obiettivo la crescita di ogni persona e dell’intera comunità cristiana attraverso esperienze concrete, significative, partecipate” (*Da questo vi riconosceranno*, n.37).
- Ridare significato alla persona, con la convinzione che ogni uomo è portatore di valori in se stesso perché è persona, è figlio di Dio, è un fratello. Atteggiamento basilare per la comprensione e l’accoglienza dell’altro è l’**ascolto**. Ascoltare una persona significa permetterle di esprimere tutta l’umana ricchezza della sua unicità, nella convinzione di renderla protagonista attiva della sua storia.
- **Sostenere la persona** nel suo processo di autonomia verso l’integrazione, favorendo il suo reinserimento sociale, nei diversi livelli di capacità propria:
 - l’autonomia dipendente
 - l’autonomia sostenuta
 - la piena autonomia
- Essere attenti ai bisogni espressi e a quelli latenti presenti sul territorio, assumendo la funzione di collegamento e mediazione fra le persone in stato di bisogno e le risorse attive e attivabili, scegliendo la **logica di rete**.
- Essere strumento per la diffusione di una **cultura di solidarietà e attenzione ai valori** dell’uomo nei confronti delle persone in difficoltà e della comunità cristiana e civile, perché possa mantenersi attenta alle realtà di povertà del proprio territorio, facendosi carico concretamente e impegnandosi in un cammino di corresponsabilità.

Per la realizzazione di questi obiettivi si è definito un percorso di accompagnamento che prevede la presenza in città di due Servizi che operano in stretta collaborazione tra di loro:

Il Centro di Ascolto si occupa principalmente di persone residenti che hanno una presenza stabile nella comunità.

Porta Aperta si rivolge prevalentemente ai senza fissa dimora e agli “irregolari”.

2. Metodologia

A)

- *L'accoglienza*
La possibilità di accesso ai Servizi senza alcuna soglia o vincolo, possibilità di incontrare tutti, sia chi ha direttamente bisogno, sia chi vuole aiutare gli altri.
- *L'ascolto*
Come stile che accoglie, crea spazio e discerne, per dare alla persona in difficoltà una voce; per aiutarle ad essere protagoniste e soggetti attivi nella ricerca della propria identità per il superamento della loro condizione di disagio.
- *L'accompagnamento*
Affiancarsi alla persona e sostenerla nel suo percorso di ricerca di autonomia mediante la condivisione di un progetto personalizzato.
- *L'adattamento*
La capacità di attuare una molteplice modalità di interventi, per incontrare i bisogni che possono cambiare se rapportati alle differenti culture, ai vissuti, alle condizioni di ogni singola persona.
Si tratta di un compito impegnativo e faticoso: non potrebbe essere altrimenti dal momento che si vogliono creare relazioni efficaci con persone in difficoltà che, proprio per questo, meritano un approccio competente e accorato.

B)

- *Il colloquio*
L'incontro con l'utente avviene con due persone, che ricoprono all'interno del colloquio due ruoli differenti; una persona (ascoltatore) interagisce con l'utente mentre l'altra (osservatore) si occupa di cogliere tutto ciò che non è espresso verbalmente e le dinamiche di relazione.
- *L'équipe*
È il metodo di lavoro che permette la condivisione delle decisioni:
 - per la definizione dei progetti personalizzati;
 - per la verifica degli interventi realizzati;
 - per la valutazione delle attività e della operatività dei servizi.
- *L'archivio informativo risorse*
È lo strumento che, costantemente aggiornato, permette di attingere alle risorse presenti e disponibili sul territorio al fine di orientare gli utenti in maniera immediata ed efficace.

Soggetto gestore

I servizi Porta Aperta e Centro di Ascolto dal 2001 sono gestiti dalla *Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus* che è stata costituita dalla Caritas Diocesana di Como.

Il Centro di Ascolto è finanziato interamente grazie ai fondi dell'8 per mille, mentre Porta Aperta oltre all'8 per mille ha in atto una convenzione sottoscritta dalla Fondazione Caritas con gli enti Provincia di Como e Comune di Como per il coordinamento dei servizi rivolti alle persone in difficoltà e a rischio di esclusione.

3. Operatività

CENTRO DI ASCOLTO

Il Centro di Ascolto si avvale della presenza continuativa di 15 volontari, un giovane in servizio civile, un sacerdote referente della Caritas cittadina ed un operatore dipendente che svolge le funzioni di responsabile.

Il servizio è quindi basato essenzialmente sul volontariato.

I volontari sono presenti a turni nell'arco della settimana e partecipano all'equipe settimanale. La loro presenza è quindi di circa 6 ore la settimana. Tre di loro hanno il compito di gestire l'accoglienza degli utenti: svolgono cioè una funzione di filtro che ha l'obiettivo di individuare il bisogno della persona ed eventualmente orientarla su altri servizi.

Per gli altri volontari il compito principale è incontrare gli utenti nei colloqui. Alcuni volontari hanno poi compiti particolari: uno tiene la contabilità, una volontaria psicologa a volte conduce colloqui individuali, alcuni volontari mantengono legami con enti pubblici o altre organizzazioni di volontariato.

Il ruolo di vice-responsabile è affidato ad una volontaria che garantisce una presenza continuativa in tutti i giorni di apertu-

PORTA APERTA

Porta Aperta si avvale della presenza continuativa di 3 operatori dipendenti, di un giovane in servizio civile, di un collaboratore a progetto per l'ambito sanitario (operatore assistenziale), di un legale e di 11 volontari.

L'operatore responsabile del servizio è presente per un totale di 33 ore settimanali, gli altri due sono presenti rispettivamente per un totale di 18 ore settimanali ciascuno.

I compiti degli operatori riguardano la partecipazione all'equipe settimanale, i rapporti con l'esterno, i colloqui con gli utenti e il loro accompagnamento nel percorso di reinserimento sociale. Inoltre si occupano dell'attività di back-office.

Il giovane che svolge una parte del suo Servizio Civile a Porta Aperta, è presente nelle tre mattine di apertura e un pomeriggio alla settimana per un totale di 16 ore. Si occupa del front-office, compito che riveste un ruolo fondamentale nell'individuazione del bisogno della persona per il suo orientamento ai servizi offerti da Porta Aperta. Tra i compiti affidatigli c'è anche quello della gestione dei dati informativi del Servizio e degli utenti.

CENTRO DI ASCOLTO

ra per un totale di circa 20 ore settimanali e che, oltre ai colloqui con l'utenza, si occupa della gestione ordinaria del Centro, dei rapporti con l'esterno, dell'accompagnamento degli utenti.

Il giovane, in Servizio Civile al CdA (attualmente 6 ore), ha il compito di gestire i dati degli utenti e dei colloqui effettuati inserendoli nell'apposito programma informatico; inoltre, durante l'equipe, ha il compito di redigere il verbale.

Il Sacerdote, assistente spirituale del Centro, prepara i momenti di preghiera dell'equipe e i momenti di riflessione durante l'anno; partecipa regolarmente all'equipe ed è un punto di riferimento per tutti gli aspetti inerenti la sfera etica.

L'operatore dipendente è presente per circa 20 ore settimanali. Ha la responsabilità del Servizio; conduce l'equipe, organizza l'attività del Centro, cura i rapporti con gli Enti con i quali si instaura una collaborazione e sovrintende l'attività dei volontari, mantenendone le motivazioni per una maggiore qualità degli interventi a favore delle persone.

PORTA APERTA

L'operatore assistenziale (con qualifica ASA) è presente in tutte le mattine di apertura del servizio per un totale di 12 ore settimanali; si occupa dei colloqui con gli utenti che presentano problemi di salute e del loro eventuale successivo invio all'ambulatorio medico.

L'avvocato svolge l'attività di consulenza legale all'interno del servizio per 10 ore la settimana, è affiancato nel suo lavoro settimanale da due volontari presenti 4 ore ciascuno.

I volontari sono presenti a turno nei giorni di apertura per una media di 4 ore settimanali. Svolgono il loro compito alternandosi tra l'attività di colloquio e il front-office.

Alcuni volontari hanno compiti specifici, in modo particolare un volontario si occupa della contabilità, un altro del back-office, un terzo cura l'aggiornamento del database informatico, infine un volontario accompagna gli assistiti nella ricerca di lavoro.

Ogni anno, un diacono del Seminario diocesano offre parte del suo Ministero Pastorale, all'interno del servizio, in particolare modo, svolgendo i colloqui con gli utenti.

4. Le attività e gli interventi

I due Servizi, mediante le attività svolte e gli interventi effettuati, esprimono la volontà della comunità cristiana di fare comunione con le persone che, in situazione di bisogno, non hanno nessuno a cui rivolgersi.

Vogliono rendere l'ascolto un gesto di prossimità, una scelta esigente e irrinunciabile della propria testimonianza di fedeltà al Vangelo e, in tal senso, dare sostanza all'essere parte della comunità cristiana.

Innanzitutto sono luoghi ove è possibile esprimere concretamente, per le persone che vi operano, questo desiderio di testimonianza cristiana. Inoltre, permettono a tutte le persone che, non operano direttamente nei Servizi, di essere attente alle necessità degli ultimi, di esprimere questa sensibilità mediante gesti concreti di solidarietà. Questa attenzione si traduce nelle donazioni e nella messa a disposizione di beni materiali che, tramite i Servizi, arrivano alle persone bisognose.

CENTRO DI ASCOLTO

PORTA APERTA

4.1 Rivolte alla comunità

Per quanto riguarda la comunità, il lavoro di rete caratterizza l'attività quotidiana del **Centro di Ascolto**; per ogni singolo caso infatti, vengono sempre valutate le risorse attive e attivabili. Il lavoro di costruzione di cultura si caratterizza quindi dalla prassi di gestione. Spesso il CdA è percepito come risorsa di Ascolto non solo dalle persone in difficoltà, ma anche da operatori di altri enti (volontari, assistenti sociali, eccetera).

Strumento principale di interazione con le comunità cristiane è la *relazione sociale* che viene redatta annualmente e inviata alle Comunità Parrocchiali della città e dei suoi dintorni.

Per quanto riguarda il lavoro di coordinamento, **Porta Aperta** coordina direttamente l'attività delle mense diurne e del vestiario maschile, nonché dell'ambulatorio medico. Inoltre lavora per una maggiore sintonia tra le altre realtà ecclesiali.

Per mantenere un proficuo rapporto di collaborazione con le istituzioni locali annualmente viene redatta una *relazione sociale* al fine di restituire informazioni e osservazioni che diano una fotografia della situazione sociale e della presenza della grave emarginazione nella città.

4.2 Rivolte alle persone

Per quanto riguarda il rapporto con le persone incontrate al **CdA**, si è strutturata nel tempo una serie di attività e di interventi pratici:

- ascolto attento fornito da tutti i volontari;
- possibilità di sostegno psicologico fornito da una psicologa;
- sostegno tramite beni e servizi materiali in quelle situazioni definite di emergenza, laddove cioè è necessario un aiuto diretto e immediato a causa di momentanee difficoltà (perdita di lavoro, maternità, malattie, eccetera);
- erogazione di sussidi economici, prevalentemente a favore di nuclei famigliari; (i contributi sono sempre indirizzati a sostenere qualche necessità precisa, pagamento bollette luce e gas, assicurazione auto, ecc.);
- orientamento verso le risorse disponibili, che il territorio offre;
- coinvolgimento di altre organizzazioni di volontariato (comprese le Parrocchie) o di Enti Pubblici nella gestione di situazioni di povertà più complesse;
- sostegno diretto a chi trova lavoro e necessita di un aiuto per raggiungere il posto di lavoro;
- ospitalità temporanea di nuclei famigliari in alcuni alloggi "di emergenza";
- inserimento di persone in strutture di accoglienza legate alla Caritas;
- sostegno socioassistenziale mediante accompagnamento ai servizi;
- erogazione di prestiti in situazioni particolari, soprattutto a sostegno delle famiglie;
- utilizzo del Microcredito della Fondazione Caritas (per il sostegno di famiglie che affrontano i costi dell'affitto di una nuova abitazione, cauzione, anticipi).

Il servizio **Porta Aperta** si propone di rispondere ai bisogni primari delle persone che a esso si rivolgono; da una parte opera attraverso colloqui personalizzati per l'inserimento sociale, dall'altra coordina i servizi di prima necessità a favore della persona. Nel primo caso si tratta di individuare un percorso di inserimento nella vita sociale per coloro che ne sono esclusi, nel secondo attraverso l'opera di coordinamento dei servizi gestiti da associazioni di volontariato ecclesiale, congregazioni o, direttamente, dal volontariato legato alla Caritas diocesana. Negli anni il servizio Porta Aperta si è "specializzato" nell'accoglienza di persone immigrate appena giunte in città.

Attualmente si garantiscono i seguenti servizi:

- vitto: rilascio di tessera per l'accesso alle mense cittadine;
- vestiario: rilascio di buono per accesso al punto di distribuzione;
- igiene: rilascio di buono doccia per accesso ai bagni pubblici;
- salute: valutazione casi ed invio all'ambulatorio medico
- consulenza legale;
- orientamento verso tutte le risorse che il territorio offre, in modo particolare verso le varie strutture di accoglienza; inoltre, gestione diretta di un mini-dormitorio;
- possibilità di eleggere presso l'ufficio la domiciliazione postale;
- sostegno diretto a chi trova lavoro e necessita di un aiuto per raggiungere il posto di lavoro
- altri interventi di natura economica, di lieve entità, che l'equipe reputa necessari per un percorso di sostegno alla persona.

5. Il rapporto con i servizi Caritas e del territorio

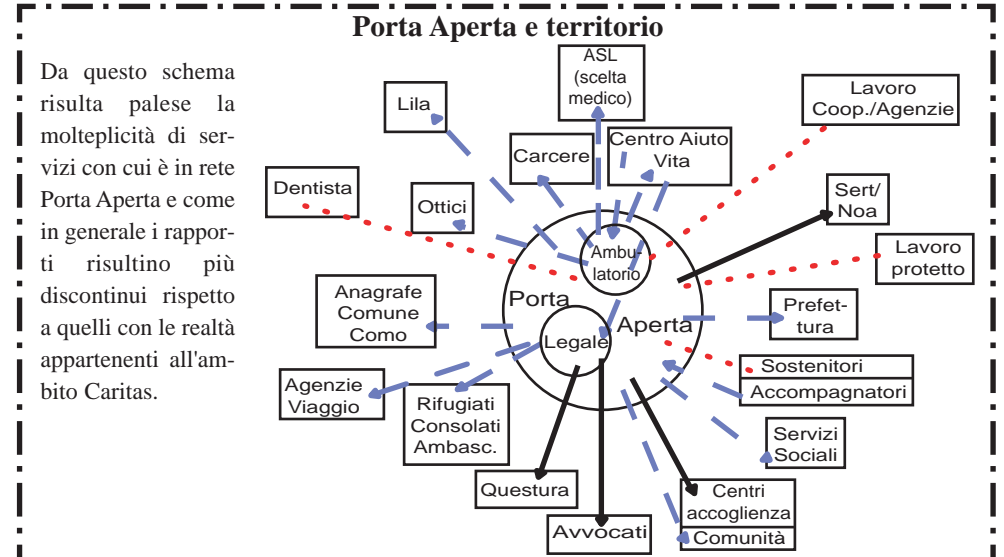
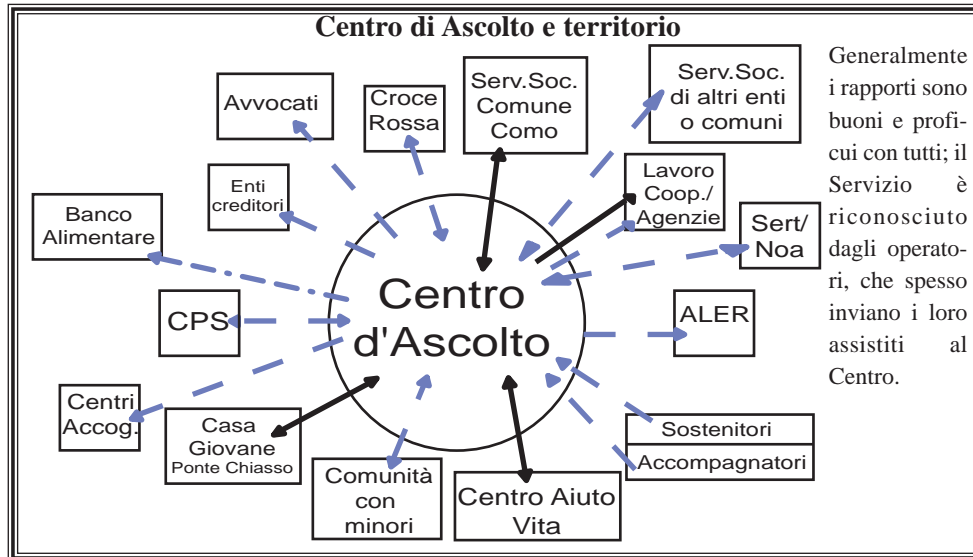
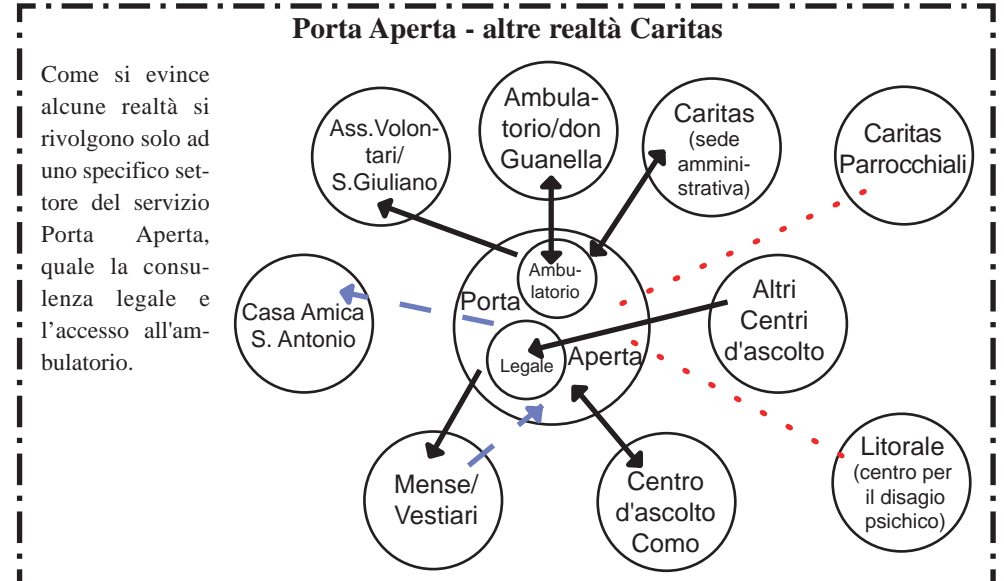
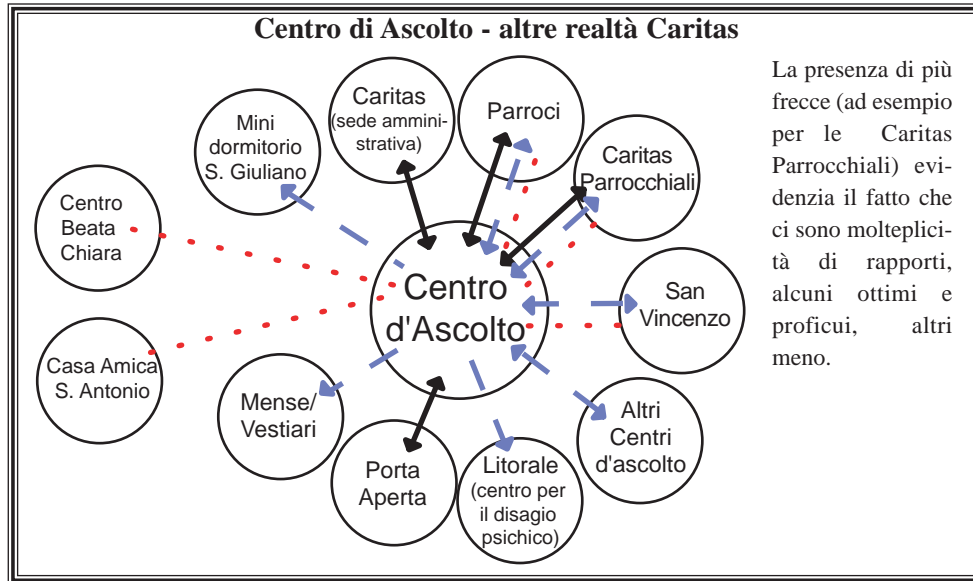
Per chiarire la collocazione dei due sportelli nel territorio sono stati realizzati 4 schemi: due mostrano quali sono gli interlocutori nell'ambito Caritas ed ecclesiale, gli altri due mettono in luce il rapporto con i vari Enti presenti sul territorio. L'intento è quello di mostrare, a colpo d'occhio, quali sono gli interlocutori, la qualità delle relazioni e i collegamenti tra i vari servizi. Si è cercato di evidenziare l'intensità di questi rapporti utilizzando tre diverse linee a cui sono stati dati differenti significati:

—————▶ il rapporto è frequente

- - - - -▶ il rapporto è discontinuo

.....▶ il rapporto ha una scarsa frequenza o è del tutto assente.

La direzione delle frecce indica come avviene solitamente, ma non sempre, il contatto tra gli Enti e l'eventuale invio di utenti.



APPENDICE

Storia dei Servizi

Inizialmente il Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" e il Centro Coordinamento Servizi "Porta Aperta" erano concentrati in un solo Servizio che portava il nome di Centro di Ascolto e che dal 1986 aveva iniziato la sua attività in un piccolo spazio all'interno della Sede Caritas di Piazza Grimoldi. Nel 1989 è avvenuto lo spostamento in Via Tatti 16, dove questo Centro di Ascolto ha operato fino all'inizio dell'anno 1999.

Nel settembre del 1999 il Servizio, con la nuova formula di Porta Aperta e del Centro di Ascolto, è stato riavviato nelle due sedi attuali.

Ecco con quali parole don Battista Galli, allora Direttore della Caritas Diocesana, descrive la nuova configurazione dei due servizi:

"Dopo la tragica morte di Don Renzo Beretta (gennaio 1999), la Caritas Diocesana si è particolarmente preoccupata di strutturare servizi adeguati ai due livelli propri del disagio sociale: da un lato, di risposta ai bisogni essenziali di chi non vede riconosciuti i suoi diritti di sussistenza o di chi sembra che neppure abbia titolo per farli valere, perché privo di documenti che ne confermino il diritto; dall'altro lato, di impegno a ricercare e definire percorsi nei quali la persona riconosca minime opportunità di cambiamento, di recupero, di accesso ai pieni diritti di cittadinanza, con un supporto d'accompagnamento e di sostegno umano, sociale ed economico che dia qualche risultato.



Inaugurazione del Centro di Ascolto nel 1989

Inaugurazione Centro di Ascolto "Don Renzo Beretta" (1999)



Inaugurazione nuova sede di Porta Aperta (2004)



In quest'ottica la Caritas ha realizzato la struttura di "Porta Aperta" (PA) e il nuovo "Centro di Ascolto" (CdA): due servizi con compiti propri e complementari, l'uno primariamente di prima accoglienza e l'altro propriamente d'accompagnamento; l'uno prevalentemente per i senza dimora, italiani e non, l'altro per gli stanziali e per le situazioni di disagio individuali e familiari che rischiano di cronicizzarsi. Proprio in questo quadro la Caritas ha avvertito l'urgenza di rafforzare la collaborazione con le Istituzioni locali, con le Amministrazioni Comunale e Provinciale, per evitare il rischio di sovrapporre gli interventi o di gestire in delega competenze non delegabili. Si è giunti così alla convenzione biennale, che non solo prevede un contributo economico al servizio di Porta Aperta in ordine alle persone che, abitando di fatto a Como, hanno diritto a qualche forma minima di aiuto alla sopravvivenza, ma soprattutto impegna la Caritas e le Amministrazioni a una collaborazione costante sul problema del disagio e dell'emarginazione sociale, che così, gradualmente, dovrebbero uscire da un ambito rigorosamente residuale d'interesse e di bilancio, per accedere a un riconoscimento più esplicito e concreto.

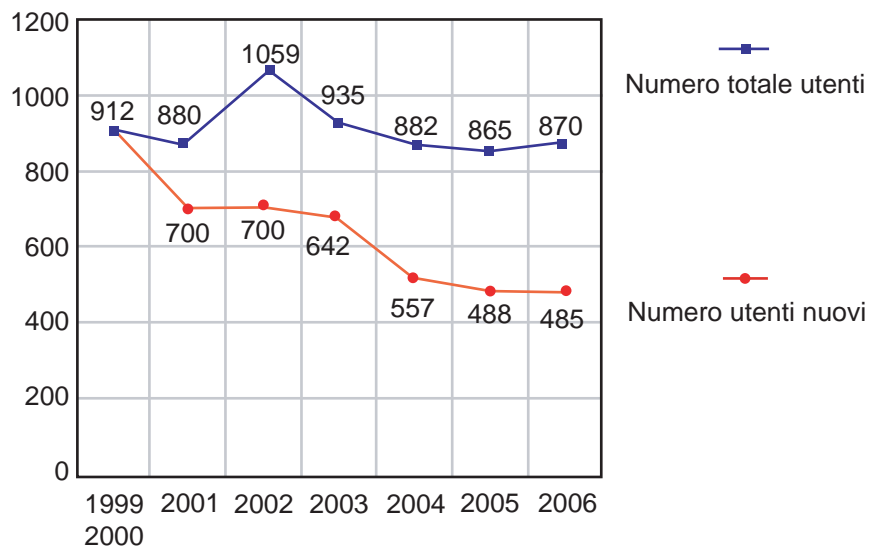
Dopo due anni di attività, ci sembra doveroso documentare dettagliatamente quanto si è potuto attuare in ordine ai vari servizi messi in atto, augurandoci che possa essere significativo per la città, per i poveri e, prima ancora, per la comunità cristiana, perché colga in questo lavoro stimoli e opportunità per giungere gradualmente ad assumere il servizio ai poveri come impegno primario e costante"

(Don Battista Galli, direttore Caritas Diocesana - Relazione Sociale sullo stato della grave emarginazione nella città di Como - settembre 2001)

Dati dei Servizi

Per numero utenti nuovi si intende il numero delle persone che, nell'arco dell'anno indicato, si sono presentate per la prima volta ai Servizi, mentre il numero totale indica tutte le persone che nell'arco dell'anno si sono rivolte ai Servizi e quindi anche quelle persone che erano già venute negli anni precedenti.

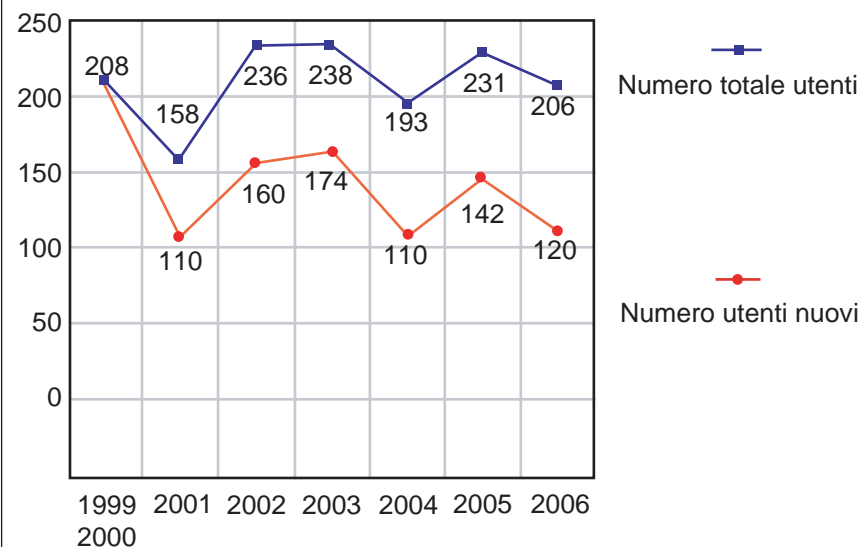
PORTA APERTA



Anno	Utenti nuovi	Utenti totali
1999-2000	912	912
2001	700	880
2002	700	1059
2003	642	935
2004	557	882
2005	488	865
2006	485	870

Come si può vedere il numero di persone è rimasto sostanzialmente invariato nel tempo, ad eccezione del 2002 dove la sanatoria ha provocato un picco nell'utenza (dato che la maggior parte degli utenti che si rivolgono al servizio sono immigrati - 90% -).
I nuovi utenti, sono costantemente più della metà del numero totale di utenti incontrati.

CENTRO DI ASCOLTO



Anno	Utenti nuovi	Utenti totali
1999-2000	208	208
2001	110	158
2002	160	236
2003	174	238
2004	110*	193
2005	142	231
2006	120	206

* all'inizio dell'anno 2004 si è deciso di non compilare più la "Scheda Utenti" a coloro che venivano al CdA con la sola richiesta di un lavoro: da allora le indicazioni (in particolare gli indirizzi di chi offre lavoro) vengono date all'accoglienza.

Dai dati disponibili, non riportati in questa sede, si può evidenziare che c'è un sostanziale equilibrio tra gli utenti italiani e quelli stranieri e, tra gli stranieri, la maggior parte è in possesso dei documenti di soggiorno regolari. Le donne sono in numero leggermente maggiore rispetto agli uomini e le situazioni che vengono seguite al CdA riguardano sempre più (dato del 2005 pari al 58%) le famiglie rispetto alle situazioni di persone sole. Questo perché solitamente le persone sole gravitano su Porta Aperta.

Al CdA si rivolgono sia persone sole, sia famiglie. Illustriamo brevemente due storie che mostrano come il lavoro del CdA è, laddove possibile, di sostegno e accompagnamento. Quasi sempre, per fornire delle risposte adeguate, è necessario il coinvolgimento di altri Enti (lavoro di rete). A volte le fragilità delle persone/famiglie sono tali che, nonostante il lavoro di rete, permangono le difficoltà.

Prima storia

Si tratta di una famiglia turca (padre, madre, quattro figli) che è regolarmente in Italia da 15 anni. Si rivolgono al CdA per la prima volta nel 2000. La prima richiesta che presentano è quella di un prestito per una bolletta. A tre mesi dal primo prestito ottenuto viene dato un ulteriore aiuto per pagare degli arretrati d'affitto. Negli anni a seguire presentano diverse richieste: viveri, lavoro, casa, medicinali, vestiario; vengono forniti loro aiuti materiali (viveri, medicinali, ecc), e si cerca di responsabilizzarli ad una più consapevole gestione delle loro risorse.

L'attività di Rete attuata a sostegno della famiglia è stata notevole, spesso si è cercato insieme al padre di costruire percorsi che (secondo l'équipe del CdA) avrebbero potuto portarlo all'autonomia o quantomeno ad un contenimento dei suoi cronici problemi finanziari. Purtroppo ciò non è stato possibile perché spesso lui ha portato problematiche nuove e

ha quindi spostato continuamente in avanti nel tempo (rendendola quindi impossibile) la risoluzione dei suoi problemi.

Nell'estate del 2005 all'impegno del CdA si è affiancato quello messo in atto dal Centro di Aiuto alla Vita (CAV) che ha iniziato il sostegno effettuando delle visite a domicilio. La realtà trovata all'interno della casa è stata peggiore di quello che si poteva pensare perché è emerso, oltre ai soliti problemi di natura economica, un forte problema di relazione tra i coniugi.

La signora un giorno è stata picchiata dal marito e si è recata al Pronto Soccorso per farsi medicare; in quella occasione alla persona che l'aveva accompagnata, aveva detto che non ce la faceva più e che voleva denunciare il marito. Successivamente questa volontà è rientrata, mentre è rimasta la criticità della relazione tra i coniugi. Nel frattempo il figlio più piccolo era stato inserito all'asilo

Nido dell'Opera don Guanella; gli educatori hanno iniziato anche loro un sostegno a domicilio (supporto alla genitorialità) e le difficoltà del nucleo familiare sono emerse in

modo ancora più chiaro. È stato fatto un incontro con l'Assistente Sociale del Comune che segue la famiglia da più anni e lei ha successivamente segnalato il caso al Tribunale dei Minorenni.

Seconda storia

È una signora italiana di 60 anni. Viene inviata da una Caritas Parrocchiale e presenta una situazione molto complessa (usura, disoccupazione, sfratto, mancanza di documenti). Nel corso dei primi colloqui emerge la figura di una persona molto abbattuta, ma coriacea. Ha lasciato la sua città e la sua famiglia dalla sera alla mattina per una vicenda di usura e, dopo essersi fermata a Milano per circa un anno, è giunta a Como. Non ha mai regolarizzato la sua presenza in città (non ha preso la residenza) e ciò le ha impedito, nel momento del bisogno causato dalla perdita del lavoro, di potersi rivolgere ai Servizi sociali del territorio. Inizialmente non avanza delle richieste concrete; decidiamo di aiutarla a rifare i documenti e a ottenere la residenza, in modo da poter poi ricostruire la sua vita.

In principio l'aiuto si concretizza in un sostegno psicologico per affrontare questi passi (per lei molto complicati). Nel frattempo peggiora il rapporto con il padrone di casa e decidiamo di offrirle assistenza legale. La sosteniamo anche dal punto di

vista personale, dato che è molto insicura su come muoversi in questa situazione. Successivamente ci chiede un prestito per pagare parte degli arretrati d'affitto. La sua situazione economica è migliorata perché nel frattempo, grazie anche alla Caritas Parrocchiale, ha trovato qualche lavoro. Segnaliamo il suo caso al progetto *Microcredito* che le concede un prestito. La signora nel frattempo accantona la sua parte da pagare. Saldati tutti i debiti la signora continua a rivolgersi a noi per una serie di consigli molto pratici.

La signora non aveva altri riferimenti oltre a noi e questo ha permesso di instaurare un rapporto di fiducia. L'iniziale richiesta generica di accompagnamento ha favorito la disponibilità a costruire insieme un progetto. Ora la signora si è completamente riavviata, il lavoro va bene e paga regolarmente la rata del prestito. Adesso che inizia, dopo un po' di anni, a risentirsi bene e autonoma vuole riaffrontare il passato, in particolare racconta che non ha mai più visto e sentito il figlio e ora, con calma, vuole prepararsi per re-incontrarlo.

Molte delle informazioni contenute di seguito sono emerse nel corso dei vari colloqui svolti da quando l'utente è seguito dal nostro servizio.

Abbiamo scelto volutamente due storie che hanno molto in comune, per far comprendere come da una condizione di grave emarginazione non si esce senza un aiuto dall'esterno formato da una serie di servizi che lavorano in rete e come i percorsi di uscita siano lunghi e con frequenti ricadute.

Prima storia

Nato in El Salvador nel febbraio del 1966. Il padre, alcolista, è morto quando lui aveva 9 anni. I suoi problemi di dipendenza da alcool sono iniziati in tenerissima età.

Negli anni '80 è arrivato in Italia con la sorella, raggiungendo la madre che nel frattempo aveva sposato un cittadino italiano, perciò entrambi i figli hanno potuto avere la cittadinanza italiana.

Alla fine degli anni '80 si è sposato, dalla relazione è nato un figlio che attualmente ha 16 anni e che non vede da circa 4. Si è separato dalla moglie due anni dopo il matrimonio. Ha ripetutamente provato tramite inserimenti in varie comunità a risolvere i suoi problemi legati all'alcolismo ma senza successo.

In carico a Porta Aperta dal novembre del 2004.

Nei primi tre mesi ha usufruito dei servizi di mensa, doccia, vestiario e dormitorio, in risposta ai bisogni di sopravvivenza più immediati. Nel febbraio del 2005 i suoi bisogni si sono evoluti in direzione di un'assistenza in ambito legale e ammini-

strativo, in corrispondenza delle procedure necessarie per iniziare il percorso di riabilitazione al NOA e di un periodo di permanenza in carcere per piccoli procedimenti penali. All'uscita del carcere proseguendo il percorso al NOA, i bisogni di base della persona non si sono estinti finché ha iniziato a lavorare, a maggio 2006, rendendosi più autonomo grazie anche all'inserimento, in luglio, a "Casa Amica".

Nel percorso di sostegno, sono stati attivamente coinvolti il servizio di cura delle alcoolodipendenze (NOA) della Asl di Como e la comunità dei padri di S. Antonio in Albate, in quanto gestori della struttura di accoglienza "Casa Amica".

Seconda storia

Nato a Foggia nel 1969, in una famiglia molto numerosa: il padre, ma soprattutto la madre, avevano problemi di alcool. Non ha concluso la scuola dell'obbligo. A 24 anni è partito per la Germania in cerca di fortuna come avevano fatto prima di lui 3 fratelli. Dopo 9 anni, per una cattiva gestione del reddito, per prestiti non rientrati e per motivi sentimentali si è trovato senza lavoro e casa. Si è rivolto all'assistenza sociale, da cui è stato preso in carico per circa 2 anni e mezzo e ha trascorso parte di questo tempo in carcere per una lite. Espulso dalla Germania è arrivato a Como. In carico a Porta Aperta dall'agosto del 2004.

È una persona facilmente influenzabile dagli altri: vivendo per strada ha passato molto tempo con persone che lo hanno portato ad abusare dell'alcool. Alterna fasi di relativo benessere in cui è attivo e propositivo, ad altre in cui si lascia completamente andare.

Soddisfatti i bisogni primari, cibo e doccia, è nata una maggior necessità di accompagnamento da parte del servizio: ottenuta la carta d'identità, è stato inserito in un dormitorio tentando un percorso di inserimento lavorativo, che non ha dato risultati duraturi a causa di una serie di ricadute nell'abuso di alcool. Per questo si è deciso di puntare prevalentemente a risolvere questo problema: sono stati presi accordi con il NOA, accompagnandolo nel percorso. Il percorso si è interrotto in breve

tempo perché il soggetto non riteneva l'alcool un problema, pensando di riuscire a risolvere la dipendenza con la sola forza di volontà nonostante lo si sia messo più volte davanti all'evidenza dei fatti.

Incoraggiato a prendere contatti con la sua famiglia, alle lettere spedite non sono mai seguite risposte: questo fatto lo ha colpito negativamente, anche se non lo ha mai dato a vedere.

Tra gli obiettivi raggiunti vi è la creazione di una rete di relazioni positive, che gli permettono di confidarsi e avere fiducia nelle persone che svolgono la loro attività all'interno del servizio.

Al momento ha trovato un lavoro non stabile ma sufficientemente continuativo, che gli permette di pagarsi un alloggio provvisorio.

I problemi di alcool dipendenza permangono, pur se in misura minore, anche perché la persona non ha più accettato di farsi seguire dal NOA.

CENTRO di ASCOLTO

Via don Guanella 13 - Como

Tel. 031/3370222

Fax 031/3319261

e-mail: cdacomo@caritas.it

Orari di sportello:

- il lunedì dalle ore 15.30 alle ore 18,
- il mercoledì dalle ore 9 alle ore 12,
- il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

PORTA APERTA

Via Tatti, 18 - Como

tel. 031/267010

Fax 031/3301094

e-mail: porta.aperta@caritas.it

Orari di sportello:

lunedì, mercoledì e venerdì
dalle ore 9 alle ore 12.