

**BISOGNI,
RICHIESTE
ED INTERVENTI
AL CENTRO
DI ASCOLTO**



A CURA DI:
VALERIA BRACCIOLI
MARIA CHIARA LAMA
FILIPPO SETTANNI



*Cominciate col fare
ciò che è necessario,
poi ciò che è possibile.
E all'improvviso vi sorprenderete
a fare l'impossibile.*

San Francesco d'Assisi

SOMMARIO CAPITOLO 4

4.0	IL VALORE DELL'ASCOLTO	27
4.1	BISOGNI AL CDA DIOCESANO	27
4.2	RECUPERO FARMACI NON SCADUTI	28
4.3	INTERVENTI	29
4.4	CONTRIBUTI ECONOMICI	32
4.5	CONTRIBUTI DELLO STATO - REDDITO DI CITTADINANZA	32

4.0 IL VALORE DELL'ASCOLTO

L'incontro con la persona permette di creare un'alleanza, una fiducia in cui la persona si senta libera di esprimere le proprie richieste.

In questo momento delicato l'operatore o il volontario che sta partecipando al colloquio deve essere molto attento a cogliere la persona nella sua totalità. Questo perché alcune richieste vengono esplicitate, altre invece sono solo accennate e occorre, con molto sensibilità, aiutare la persona a riconoscerle e ad accettarle. Di frequente alcuni ospiti, alla domanda "Perché sei qui?" rispondono "Non lo so". Risposta in parte vera, perché la persona è in un momento di forte disagio, magari è stata convinta da altri a venire al CdA, ma che comunque va chiarita. Riuscire a riconoscere, ad ammettere a se stessi, che si ha bisogno di una sporta di viveri è molto faticoso. Faticoso perché non si vorrebbe dover chiedere agli altri quello che è necessario per vivere. Sarebbe un mondo equo, se i mezzi di sussistenza fossero a disposizione di tutti. Eppure, solo nel momento in cui la persona riesce ad accettare di dover chiedere una mano ad altri, si può ragionare con lei in maniera trasparente, mettendo in luce che è nel posto giusto per questo tipo di domande, che ha avuto del coraggio nel venire a chiederlo, che la vergogna è un sentimento per quando si fanno azioni sbagliate, non per quando si è in difficoltà.

"Io sono dell'opinione che la mia vita appartenga alla comunità, e fintanto che vivo è un mio privilegio fare per essa tutto quello che mi è possibile."

George Bernard Shaw

Si può anche sottolineare che il momento di oggi non corrisponde per forza al quotidiano e al proprio futuro, ma può essere circoscritto nell'adesso. In questo modo si riesce a smontare il timore e l'ansia di fare una richiesta in Caritas.

Crediamo che sia molto importante anche l'atteggiamento di chi svolge il colloquio, che non deve essere giudicante ma anzi, accogliente ed empatico. Per questo ringraziamo i volontari che hanno scelto di dedicare il loro tempo all'incontro. Anzi, non solo il loro tempo, ma un pezzo di sé. Infatti nel momento che incontri l'altro e provi empatia, apri il tuo cuore, scavi nelle tue emozioni per cercare la comunicazione con l'altro. Tutto questo con delicatezza, sentendo sia il cuore dell'altro che il proprio... e questo è un lavoro molto delicato che porta in contatto con le ferite personali. Per questo motivo è necessario mantenere "la rotta" per l'altro e per sé.

4.1 BISOGNI AL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

BISOGNI	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018%
PROBLEMATICHE ABITATIVE	245	303	228	221	250	234	223	233	276	271	247	15,9%
DETEZIONE GIUSTIZIA E DIPENDENZE	14	23	21	28	26	33	44	51	41	37	35	2,3%
PROBLEMI FAMILIARI	70	104	104	154	147	162	194	117	135	132	118	7,6%
PROBLEMI DI SALUTE, DISABILITÀ	23	26	36	65	65	62	79	98	127	101	137	8,8%
BISOGNI IN MIGRAZIONE/ IMMIGRAZIONE	106	141	112	144	145	133	113	126	158	119	94	6,1%
PROBLEMI DI ISTRUZIONE	124	147	141	139	155	126	118	136	154	116	105	6,8%
PROBLEMI DI OCCUPAZIONE/ LAVORO	489	639	604	650	654	620	545	572	491	412	379	24,4%
POVERTÀ/PROBLEMI ECONOMICI	386	472	466	615	658	657	596	597	544	470	427	27,5%
ALTRI PROBLEMI	83	74	66	43	51	39	45	52	46	41	9	0,6%
TOTALE	1540	1929	1778	2059	2151	2066	1957	1982	1972	1699	1551	100,0%

Oltre all'ascolto delle richieste è fondamentale la lettura dei bisogni che, a volte vengono comunicati direttamente, a volte vanno intuiti. Ad esempio, i problemi relativi alla famiglia, come possono essere la conflittualità di coppia o la morte del compagno, non vengono espressi immediatamente. Eppure incidono sulla vita delle persone e sul loro benessere.

Tra l'altro, ogni volta che si ha un problema concreto e oggettivo come la perdita del lavoro e la conseguente riduzione delle entrate economiche, tutte le altre problematiche, più sotterranee, tendono a diventare più rilevanti, se non ad esplodere. Purtroppo, quando una famiglia soffre la perdita del lavoro, aumentano solitamente le tensioni, i litigi e le difficoltà nel rapportarsi.

Anche nel 2018, i principali bisogni rilevati sono povertà economica (27,5%), povertà lavorativa (24,4%) e povertà alloggiativa (15,9%).

Da segnalare invece, la crescita del bisogno di salute, come problemi oncologici, malattie infettive, patologie post-traumatiche/post-operatorie, ma anche disabilità e problemi psichiatrici. I bisogni sanitari sono l'8,8%, rispetto al 5,9% dell'anno scorso o all'1,5% di dieci anni fa.

Per questo, ha un ruolo fondamentale la nostra équipe sanitaria che ci sostiene nel percorso di aiuto alla persona. Anch'essi sono tutti volontari, chi in pensione chi no, che desiderano dedicarsi agli altri: medici, infermieri, dentisti, ottico e farmacista.

4.2 RECUPERO FARMACI NON SCADUTI

Da vari anni l'ambulatorio medico operante in Caritas diocesana partecipa al **progetto Farmaco Amico**. Questo consiste nel recupero di farmaci non scaduti.

I farmaci vanno usati in modo corretto e ciò significa anche ridurre al minimo lo spreco. Sono beni preziosi e onerosi per la nostra collettività e l'utilizzo responsabile coincide con un forte richiamo etico alla solidarietà nei confronti di persone e comunità in situazione di fragilità e svantaggio. I farmaci possono essere depositati dai cittadini in appositi contenitori a tutt'oggi solo presso alcune farmacie di Faenza che hanno aderito all'iniziativa. I nuovi contenitori, di colore verde, si vanno quindi ad aggiungere a quelli destinati alla raccolta dei farmaci scaduti, presenti da oltre vent'anni in tutte le farmacie cittadine.

Per poter essere inseriti nel circuito di riutilizzo i farmaci dovranno avere dei precisi requisiti, tra i quali una validità residua di almeno 6 mesi e le confezioni in uno stato perfetto di conservazione, con lotto e scadenza perfettamente leggibili. Saranno invece esclusi i medicinali che richiedono particolari precauzioni per la loro conservazione, come la catena del freddo, quelli di solo impiego ospedaliero, gli eventuali farmaci stupefacenti e quelli con la stampigliatura "campione omaggio".

I contenitori sono facilmente distinguibili da quelli per la raccolta di farmaci scaduti, destinati allo smaltimento.

Farmaco Amico si inserisce pienamente in un'esperienza concreta di responsabilità sociale, costruita sui valori della Solidarietà e della Sussidiarietà, e pienamente condivisa a livello territoriale.

Anziché lasciare che un farmaco vada in scadenza, e perda il suo valore, possiamo offrirlo gratuitamente ad altre persone che ne hanno bisogno. È una catena di generosità che genera un valore concreto: in questa sussidiarietà crediamo molto!

Anche sotto il profilo strettamente economico, il progetto sviluppato permette inoltre di recuperare risorse a beneficio del sistema sanitario regionale e, più in generale, della collettività nel suo insieme.

Caritas mette in campo i propri volontari dell'ambulatorio, che si occupano della raccolta periodica dei farmaci, svolgendo un vero e proprio lavoro di selezione del materiale ritirato e mettendolo a disposizione di chi ne ha bisogno. Le eccedenze vengono consegnate ad enti non profit che operano in progetti locali (per esempio AML) o di cooperazione decentrata (come le Missioni in Madagascar, Perù e Siria), estendendo così ulteriormente la catena di solidarietà. Questo rappresenta un'azione concreta per la preven-

zione dei rifiuti, l'estensione del ciclo di vita dei beni e, soprattutto, il riutilizzo per la stessa finalità per cui sono stati concepiti e si inserisce pienamente in una esperienza concreta di responsabilità sociale condivisa a livello territoriale: istituzioni, imprese, società civile condividono un'iniziativa che coniuga la sostenibilità (meno rifiuti) e la solidarietà (più aiuti ai bisognosi).

Nell'anno 2018 sono state recuperate per poter essere poi riutilizzate 3529 confezioni per un peso complessivo di kg 222,5 kg; è stato scartato il 38,7% dei farmaci raccolti.

POVERTÀ SANITARIA

La povertà economica italiana si alimenta anche di altre dimensioni, tra cui quella sanitaria. Nel 2018, secondo un'indagine Istat, il 9,7% dei cittadini italiani ha rinunciato del tutto a prestazioni sanitarie (il 5,6% per motivi economici) e il 7,5% ha rinunciato a una o più visite. Questo tra l'altro è in linea con la media europea. In Italia, più di una persona su dieci di chi si rivolge alla Caritas presenta infatti problematiche di tipo sanitario.

Ecco alcuni dati a livello nazionale: la maggior parte di persone con problematiche di salute che si sono rivolte alla Caritas è italiana (64%), le risposte offerte da Caritas sono state di tipo economico, sanitario e di orientamento e accompagnamento ai servizi.

La povertà sanitaria spesso va letta come un'assenza, cioè il "mancato accesso alle prestazioni di cura o la rinuncia alle stesse in conseguenza della scarsità di reddito individuale e/o familiare e della impossibilità di riceverle da parte del Servizio sanitario pubblico".

Le persone, a seconda del loro status sociale, hanno comportamenti diversi quando affrontano tematiche sanitarie. Chi ha una bassa posizione sociale, utilizza frequentemente le cure ospedaliere, talvolta anche quando non sarebbero necessarie. D'altro canto, chi ha una posizione sociale più alta, ricorre più frequentemente a specialisti ed esami, spesso a pagamento, nonostante non sia "più malato" di chi è meno abbiente. È invece costante per tutti l'accesso al medico generico e ai farmaci prescrittibili.

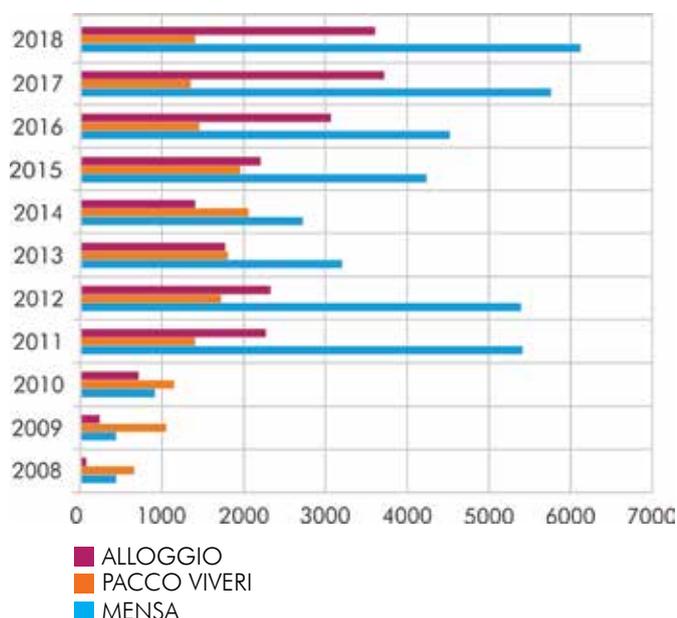
In generale il sistema sanitario nazionale italiano cerca di essere protettivo e resiliente nei confronti delle disuguaglianze sociali.



4.3 INTERVENTI

Anche quest'anno le richieste e i corrispettivi interventi principali sono alloggio e mensa.

GRAFICO: PRINCIPALI INTERVENTI AL CDA



INTERVENTI	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
MENSA	462	424	921	5544	5494	3231	2794	4336	4622	5871	6285
PACCO VIVERI	670	1041	1186	1459	1763	1858	2122	1996	1495	1379	1434
ALLOGGIO (PRIMA E SECONDA ACCOGLIENZA)	63	227	756	2343	2380	1833	1399	2240	3086	3830	3704
VESTIARIO	287	504	522	885	1033	210	894	780	586	469	732
IGIENE PERSONALE (DOCCIA)	756	602	527	904	763	695	829	710	430	512	578
SUSSIDI ECONOMICI	3	22	15	92	189	242	344	298	116	111	125
BIGLIETTI	5	10	133	145	119	140	101	93	94	59	8
ORIENTAMENTO LAVORATIVO	81	33	137	216	125	85	47	22	13	14	22
SANITÀ-VISITE MEDICHE	530	524	540	748	629	428	496	512	478	534	465
CORSO DI LINGUA ITALIANA	/	/	464	525	412	191	457	11181	1895	1533	1884
ALTRO	14	9	19	32	19	18	22	37	83	65	54

* Fonte OSPOWEB (Applicativo software utilizzato dai Centri di Ascolto Caritas)

N.B

Ci sono variazioni tra i dati raccolti su Ospoweb e i registri dei servizi Caritas utilizzati per la collaborazione con i servizi sociali URF, in quanto il conteggio è fatto con modalità leggermente diverse.

Ad esempio i pasti della mensa e le sporte viveri consegnati in emergenza vengono segnati solo sul registro per cui non conteggiati da Ospoweb, dove sono caricati gli interventi dati attraverso i colloqui.

D'altra parte a colloquio per il servizio doccia viene dato principalmente a persone di passaggio; si tratta di un cartellino da 2 a 6 docce che spesso viene usato solo parzialmente.

INTERVENTI	2018
MENSA	6511
PACCO VIVERI	1482
ALLOGGIO (PRIMA ACCOGLIENZA)	3529
IGIENE PERSONALE (DOCCIA)	431

* Fonte Registri dei servizi Caritas



Sono sempre numerose le richieste di mensa e alloggio, necessità primarie per ognuno di noi.

Si rileva l'elevato numero di persone che vivono in strada e che si rivolgono a noi. Molte sono in giro per l'Italia, senza meta, da anni. Diventano trasparenti. Raccontano "il giro dei vari dormitori" che hanno fatto, si fermano per un breve periodo da noi, per poi ripartire. Di chi sono figli? Chi si prenderà cura di loro? Un ospite, con una certa grinta, ci ha mostrato il suo personale planning dove si era segnato in quali dormitori andare nel mese successivo. Altri, più rassegnati, sono stanchi delle "solite domande" che devono sentirsi fare durante il colloquio, per poter ottenere accoglienza presso il nostro dormitorio.

Sono in prevalenza uomini, ma ci sono anche donne, per questo abbiamo anche un piccolo appartamento adibito a dormitorio femminile.

Il nostro territorio è meta di persone senza dimora perché siamo sulla via Emilia e in Emilia-Romagna non c'è una concentrazione metropolitana, ma una presenza omogenea da Rimini a Piacenza (invece, ad esempio, in Lazio il 91% di persone senza dimora vive a Roma).

Ci sono poi persone residenti nel faentino che, per i casi della vita, hanno perso il loro alloggio. In questo caso dobbiamo essere sentinella e stimolare e collaborare con i Servizi Sociali per pensare ad un progetto di reintegrazione. Inoltre, ci ha stupito la presenza in dormitorio di uomini over 60.

POVERTÀ E INFLUENZE CULTURALI SENZA DIMORA

Come scrive Silvia Manzani, il 19 gennaio 2018 su Settesere, da anni le biblioteche sono diventate un rifugio per quelle persone che vivono ai margini. Di base presso le biblioteche si trovano luoghi caldi, accesso ai bagni e wifi. Questo porta alcune persone a frequentarle al di là di un puro interesse letterario. È vero che, una volta giunte qui, spesso le persone colgono l'occasione per informarsi, documentarsi o leggere libri in lingua. La direttrice della biblioteca manfrediana di Faenza è consapevole dei cambiamenti che ci sono stati nelle persone che frequentano la biblioteca; questo è un servizio pubblico e vive i mutamenti del tempo. Non segnala l'aumento di episodi di difficile gestione, ma il cambiamento dei servizi usati: molti richiedono la consultazione di quotidiani e l'accesso ad Internet.



I dormitori, maschile e femminile, esistono grazie alla presenza di volontari che curano il rapporto con gli ospiti e nel caso di quello maschile fanno il servizio 1-2 volte al mese, dormendo al Centro, in una camera a loro disposizione, tra le 21 e le 7 di mattina, dando così la possibilità ai tanti ospiti di essere accolti nella struttura.

Ci sono poi i volontari che preparano le colazioni, quelli che cucinano e servono i pasti.

Inoltre, ci sono i volontari che accolgono le persone che entrano al Centro di Ascolto diocesano, quelli che sistemano il magazzino viveri e quelli che smistano i vestiti. Ci sono anche i volontari per il servizio doccia, quelli che insegnano italiano, quelli che gestiscono il magazzino mobili, chi si occupa delle pulizie, ecc. e i Servizio Civilisti.

Le attività del Centro di Ascolto proseguono grazie alla presenza di circa 120 volontari, tra cui anche persone che svolgono lavori di pubblica utilità e tirocini formativi.



SERVIZIO	OPERATORI / VOLONTARI TOTALI	VOLONTARI PER SERVIZIO	DURATA TURNO	FREQUENZA DEL TURNO	APERTURA DEL SERVIZIO
DESCRIZIONE	N°	N°	ORE	VOLTE	ORE / MESE
ASCOLTO	7 VOLONTARI 3 OPERATORI	2-3	4 5	1-2 A SETTIMANA 3 A SETTIMANA	72
ACCOGLIENZA DIURNA	8 VOLONTARI	2	4	1 A SETTIMANA	72
MAGAZZINO ALIMENTARE	9 VOLONTARI	2	4	1 A SETTIMANA	72
ACCOGLIENZA NOTTURNA MASCHILE	22 VOLONTARI	1	10	1-2 AL MESE	300
ACCOGLIENZA FEMMINILE	1 VOLONTARIA COORDINATRICE	1	1	1-2 A SETTIMANA	390
	21 VOLONTARIE	1	2	2-3 AL MESE	
IGIENE PERSONALE (DOCCE)	5 VOLONTARI	1	3	1 A SETTIMANA	36
MENSA	49 VOLONTARI	2	1,5	1 A SETTIMANA	78
DISTRIBUZIONE VESTIARIO	5 VOLONTARI	4	2	1 A SETTIMANA	8
AMBULATORIO (MEDICI)	6 VOLONTARI	1	1	1 A SETTIMANA (A ROTAZIONE)	12
AMBULATORIO (INFERMIERE)	7 VOLONTARIE	1	1	1 A SETTIMANA	12
OTTICO	1 VOLONTARIA COORDINATRICE	1	2	1 AL MESE	2
FISIOTERAPISTA	1 VOLONTARIO	1	1	1 AL MESE	1
DENTISTA	2 VOLONTARI	1	1-2	2-3 AL MESE	
CORSO ITALIANO	13 VOLONTARI	2-3	2-4	2 A SETTIMANA	22
ARCHIVIAZIONE SCHEDE	6 VOLONTARI	1	2	2 A SETTIMANA	32
LOGISTICA	3 VOLONTARI	1	2	3 A SETTIMANA	24
CONSIGLIO FONDAZIONE	5 VOLONTARI	1	4	2 A SETTIMANA	160
SERVIZIO CIVILE	2 VOLONTARI	1-2	6	5 A SETTIMANA	120
COORDINAMENTO	3 OPERATORI PART-TIME	2-3	6	5 A SETTIMANA	120
CUOCHI	9 VOLONTARI	1	3	1 A SETTIMANA	60
MAGAZZINO VESTITI	5 VOLONTARI	3	3	2 A SETTIMANA	24
BANCO ALIMENTARE	6 VOLONTARI	3	4	1 AL MESE	4
PULIZIE	7 VOLONTARI	1	3	2-3 A SETTIMANA	44
AMMINISTRAZIONE	3 VOLONTARI	1	4,5	1-2 A SETTIMANA	52
ACCOMPAGNAMENTI	4 VOLONTARI	1	2-3	AL BISOGNO	5-6
MAGAZZINO MOBILI	2 VOLONTARI	2	3-4	AL BISOGNO	6

4.4 CONTRIBUTI ECONOMICI

Nel 2018 sono stati erogati 3.650,00 Euro come interventi economici, ovvero interventi relativi a piccole spese che vengono effettuati direttamente dal Centro di Ascolto diocesano, mentre per la Solidarietà di Vicinato sono stati erogati 30.269,51 Euro.

La Solidarietà di Vicinato è un fondo istituito da mons. Stagni e che mons. Toso ha deciso di mantenere a sostegno delle famiglie in difficoltà. Il parroco di riferimento della persona che ha bisogno di aiuto è parte attiva nella gestione di questo fondo perché viene coinvolto direttamente. Nel 2017 erano stati erogati 25.571,86 Euro tramite Solidarietà di Vicinato.



4.5 CONTRIBUTI DELLO STATO - REDDITO DI CITTADINANZA

Il reddito di cittadinanza, della durata di 18 mesi ed ottenibile per i possessori di un ISEE inferiore a 9.360 Euro, è un sostegno per le famiglie in difficoltà e mira al reinserimento nel mondo del lavoro, in particolare dei giovani. La pensione di cittadinanza invece, si differenzia dal reddito perché è dedicata a quei nuclei familiari composti esclusivamente da uno o più membri di età pari o superiore ai 65 anni, in questo modo riceveranno un sussidio che integrerà il reddito familiare fino al raggiungimento di una determinata cifra.

I beneficiari riceveranno proposte di lavoro modulate rispetto alla distanza: offerte entro i 100 km nei primi sei mesi, fino a 250 km negli ultimi 6 mesi. Al terzo rifiuto lavorativo si viene esclusi dalla misura.

CHI PUÒ PRESENTARE LA DOMANDA

Possono presentare domanda i cittadini italiani e dell'Unione Europea; stranieri titolari del diritto di soggiorno o diritto del soggiorno permanente; familiari di un cittadino italiano o dell'Unione Europea; stranieri, residenti in Italia da almeno dieci anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo.

CHI È ESCLUSO

Sono esclusi dal beneficio i nuclei familiari in cui siano presenti soggetti disoccupati che hanno presentato dimissioni volontarie negli ultimi 12 mesi dalla presentazione della domanda, fatte salve le dimissioni per giusta causa.

COME E DOVE RICHIEDERLO

Dove richiederlo: in modalità cartacea presso gli uffici postali, direttamente sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali o presso i Centri di assistenza Fiscale Caf.

SANZIONI

Nei casi più gravi chi fornisce dati falsi rischia da 2 a 6 anni di carcere.

ALCUNE RIFLESSIONI...

Caritas Italiana accusa il reddito di cittadinanza di discriminazione e incostituzionalità perché sulla scia del "solo agli italiani", si è scelto di fare accedere al reddito di cittadinanza le persone immigrate **solo se regolarmente presenti in Italia da almeno 10 anni**, che è un limite temporaneo privo di motivazioni giuridiche e fortemente a rischio di incostituzionalità. Si cerca di istituzionalizzare un principio di discriminazione estraneo alla Costituzione Italiana e a gran parte degli italiani stessi. Per assurdo, una misura di inclusione sociale, contro la povertà, rischia di incentivare la cultura dell'esclusione. È un provvedimento che rende inconciliabile welfare ed immigrazione. Si cerca di creare un rapporto esclusivo tra il cittadino e lo Stato, eliminando reti intermedie che costruiscano un tessuto sociale. Per questo il cittadino resterà isolato nella propria solitudine sociale.

Inoltre l'economista **Luigino Bruni** sottolinea che **la povertà non è una mancanza di reddito**, non basta creare flussi economici. **La povertà è assenza di investimenti in capitale sociale, per mancanza di conoscenza, abilità, competenze, esperienze e capacità di relazione.** Con il reddito di cittadinanza le persone avranno soldi per comprare i beni di prima necessità, ma resteranno in una dimensione di povertà. Addirittura afferma che, secondo delle simulazioni che hanno svolto, la metà dei soldi andrà nel gioco d'azzardo perché la persona spera sempre in un cambio di vita.

PRIMI DATI SULLA SITUAZIONE NELLE PROVINCE ROMAGNOLE PRESENTATI DA FRANCESCO MARINELLI, SEGRETARIO GENERALE CISL ROMAGNA

Fonte (Il piccolo - Faenza 5/04/2019)

2688 prenotazioni presso le sedi romagnole:

- 1210 Forlì-Cesena
- 825 Ravenna
- 653 Rimini

Pratiche **non elaborate** per mancanza dei requisiti richiesti o di documentazione:

In Romagna sono state il 32% contro la media regionale del 26%, nel dettaglio:

- In provincia di Ravenna 40%
- In provincia di Rimini 29%
- In provincia di Forlì-Cesena 27%