

DORMITORIO ANNUALE CITTA' DI COMO

Centro di Accoglienza Notturno

MONITORAGGIO

PRIMO ANNO DI ATTIVITA'

(Novembre 2010 - Ottobre 2011)

1. Premessa e note metodologiche

Il 1 novembre 2010 apriva il nuovo "Dormitorio annuale della città di Como", servizio del Comune di Como, dato in gestione alla Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus. La struttura è di proprietà dell'associazione Piccola Casa Federico Ozanam ed è stata recentemente ristrutturata con contributi della Provincia di Como, proprio al fine di adeguare l'immobile all'uso attuale.

L'ente gestore ha ritenuto utile, al termine di questo primo anno di attività, approfondire la conoscenza dei flussi, delle caratteristiche e dei bisogni delle persone ospitate presso la struttura, ciò al fine di migliorare il servizio offerto.

Si è pertanto deciso di realizzare un monitoraggio del primo anno di attività, raccogliendo ed elaborando sia dati di tipo quantitativo che qualitativo. Nello specifico l'azione di monitoraggio si è attuata attraverso:

- ◆ raccolta ed elaborazione di dati statistici relativi agli ingressi, ai tempi di permanenza, ai rientri e alle liste di attesa;
- ◆ raccolta ed elaborazione di dati statistici sulle caratteristiche della popolazione accolta;
- ◆ raccolta ed elaborazione di dati qualitativi, attraverso interviste semi-strutturate, relativi alla valutazione della qualità del servizio da parte degli ospiti.

Le prime due modalità riguardano l'intera popolazione ospitata presso la struttura, la terza si riferisce, invece, ad un campione di ospiti.

I dati statistici presentati nel documento fanno riferimento al primo anno di attività del Centro, più precisamente al periodo dal 1 novembre 2010 al 31 ottobre 2011. Le interviste al campione di ospiti sono state realizzate nel periodo luglio-settembre 2011.

I dati statistici raccolti sono stati rielaborati con il programma per la ricerca sociale SPSS/PC.

2. Il progetto

Prima di illustrare ed analizzare i dati raccolti, si ritiene utile, per comprendere al meglio gli stessi, ricordare brevemente le caratteristiche del Centro, rimandando alla "Carta dei Servizi" una descrizione più dettagliata.

Il Dormitorio annuale della città di Como si propone come un servizio di bassa soglia finalizzato a fornire una prima risposta alla mancanza di dimora attraverso la possibilità di accoglienza notturna. Nello specifico, il servizio vuole permettere all'ospite di:

- riposarsi e dimorare, per un periodo, in un luogo stabile e tranquillo;
- vivere l'intimità e una dimensione di solitudine "protetta" e "custodita" distante dall'esperienza della senza dimoricità;
- sperimentare la dimensione dell'accoglienza;
- fruire di occasioni di socializzazione, relazione e ascolto;
- avviare processi di reinserimento sociale, con il supporto dei servizi del territorio, in primis con quelli della Fondazione Caritas.

Il Dormitorio annuale della città di Como accoglie uomini e donne di età compresa fra i 18 e i 70 anni, italiani e stranieri, in stato di emarginazione sociale e in situazione di disagio abitativo.

La struttura attuale può ospitare 50 persone: 41 uomini e 9 donne.

Il servizio è gratuito per gli ospiti, che possono soggiornare presso il Centro per 30 giorni, periodo prorogabile alla presenza di un progetto di accompagnamento finalizzato al reinserimento sociale o per motivi di salute. Tutti gli ospiti che hanno soggiornato per il periodo previsto possono, comunque, rientrare successivamente nella struttura reinserendosi nella lista di attesa.

Gli ospiti soggiornano presso il Centro dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del giorno successivo, orario in cui devono lasciare la struttura.

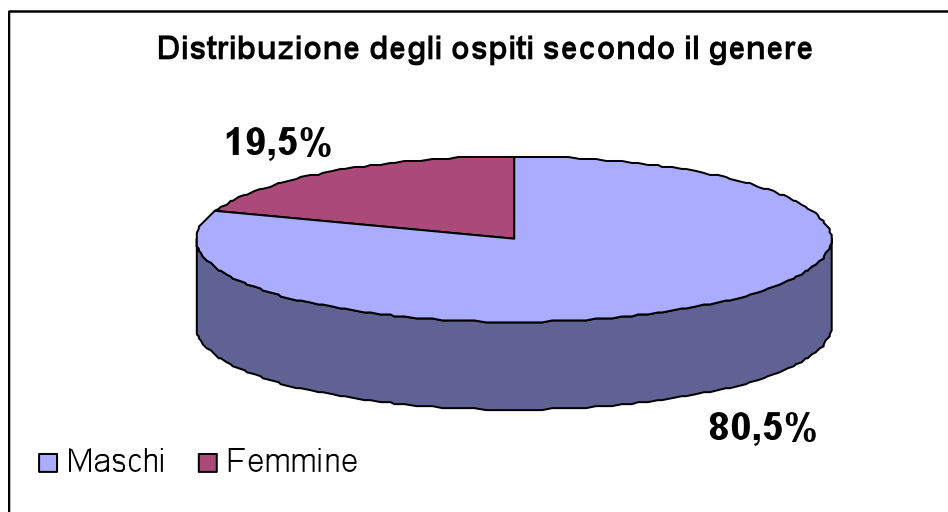
Si accede al Centro tramite richiesta e colloquio presso l'ufficio di "Porta Aperta".

3. I numeri dell'accoglienza

Nel primo anno di attività sono state ospitate **241** persone.

Descriveremo di seguito la distribuzione della popolazione accolta presso il Centro in relazione a specifici aspetti, ne riprenderemo successivamente alcuni e li approfondiremo, anche attraverso un'analisi della correlazione fra variabili.

Dei 241 ospiti accolti al Dormitorio, l'80.5% erano uomini e il 19.5% donne, in valori assoluti si è trattato di 194 uomini e 47 donne.



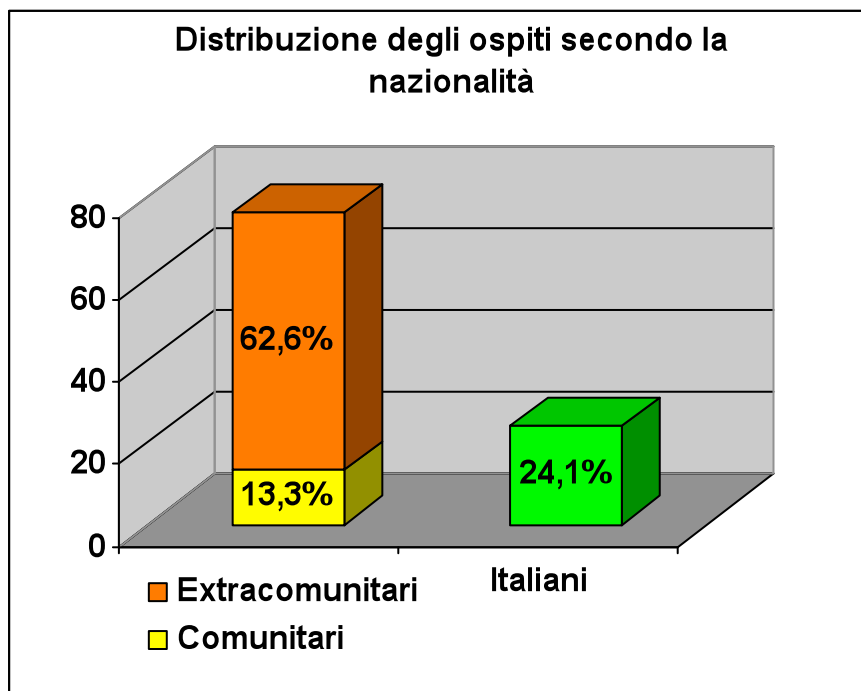
(Grafico n.1)

La distribuzione della popolazione secondo l'età vede nelle tre fasce fra i 26 e i 55 anni le percentuali più elevate di ospiti: il 31.5% degli ospiti aveva un'età compresa fra i 36 e i 45 anni, il 25.3% fra i 46 e i 55 anni e il 22.4% fra i 26 e i 35 anni. 28 ospiti (11.6%) avevano un'età molto giovane, inferiore ai 25 anni, mentre 8 ospiti (3.3%) avevano un'età superiore ai 65 anni. Rispetto a questi ultimi ci si chiede se il dormitorio sia la sistemazione più idonea. In alcuni casi, infatti, è stato possibile trasferire le persone presso strutture per anziani.

ETA' DELLA PERSONE SENZA DIMORA		
	Valori assoluti	Valori percentuali
18-25 anni	28	11.6
26-35 anni	54	22.4
36-45 anni	76	31.5
46-55 anni	61	25.3
56-65 anni	14	5.8
Oltre i 65 anni	8	3.3
Totale	241	100.0

(Tabella n.1)

Per quanto riguarda la nazionalità, il 24.1% degli ospiti del primo anno di attività del Dormitorio era cittadino italiano (58 persone) e il 75.9% straniero (183 persone). Fra gli stranieri il 13.3% proveniva da un paese dell'Unione Europea e il 62.6% da un paese extraeuropeo.



(Grafico n.2)

Nella tabella sottostante si riportano i paesi di provenienza delle persone ospitate. Gli ospiti provengono da 31 paesi diversi. Come si nota, il primo paese risulta essere la Tunisia, i cui cittadini accolti nella struttura superano gli italiani. Anche durante il censimento delle persone senza dimora, effettuato lo scorso anno a Como¹, i tunisini risultavano fra i gruppi etnici più numerosi fra le persone gravemente emarginate, allora sottolineammo come questo dato non corrispondesse proporzionalmente alla numerosità delle popolazione di nazionalità tunisina residente a Como e come, dai dati rilevati, fossero, invece, quasi assenti persone straniere le cui comunità etniche risultano fra le prime per

¹ "In (ri)cerca di dimora", ottobre 2010, pubblicazione Caritas di Como

numerosità nel comasco (turchi, filippini, ecc). Analizzando i dati relativi ai paesi di provenienza degli ospiti stranieri è possibile notare il medesimo andamento, spiegabile con le diverse caratteristiche culturali delle relazioni interne alle comunità, alla presenza o assenza di reti di sostegno fra concittadini.

Il dato relativo alla forte presenza di ospiti tunisini richiede anche un'altra spiegazione legata all'afflusso recente di persone provenienti dal nord Africa, in particolare dalla Tunisia, a causa della situazione politica del paese. Diversi ospiti tunisini arrivati negli ultimi mesi al Dormitorio hanno, infatti, un permesso di soggiorno rilasciato recentemente per motivi umanitari.

PROVENIENZA DEGLI OSPITI DEL DORMITORIO	
PAESE	Valore assoluto
Tunisia	72
Italia	58
Romania	19
Marocco	17
Ucraina	9
Ghana	8
Algeria	7
Bulgaria	6
Albania	5
Sri Lanka	5
Pakistan	4
Moldavia	4
Polonia	2
Regno Unito	2
Francia	2
Lettonia	2
Egitto	2
Eritrea	2
Costa d'Avorio	2
Slovacchia	1
Afghanistan	1
Etiopia	1
Giordania	1
Kosovo	1
Libano	1
Liberia	1
Nigeria	1
Russia	1
Serbia	1
Seychelles	1
Togo	1
Turchia	1

(Tabella n.2)

Relativamente allo stato civile, il gruppo più numeroso è rappresentato dagli ospiti celibi/nubili, sono il 47.3% della popolazione accolta, seguiti dalle persone coniugate (31.8%), la maggior parte delle quali è straniera, da divorziati/separati (16.8%), in questo caso la maggioranza è composta da italiani, e, infine, da vedovi (4.2%).

STATO CIVILE DEGLI OSPITI DEL DORMITORIO		
	Valori assoluti	Valori percentuali
Nubile/celibe	113	47.3
Coniugata/o	76	31.8
Separata/o	14	5.9
Divorziata/o	26	10.9
Vedova/o	10	4.2
Totale	239	100.0

(Tabella n.3)

Questi dati evidenziano la scarsità di relazioni familiari e la situazione di solitudine in cui vivono tanti ospiti. Anche quando le persone hanno legami stretti, come quello coniugale nel caso di tanti stranieri, a causa della lontananza la situazione si caratterizza per l'assenza di legami forti nella quotidianità.

Anche la scarsa presenza di persone che sono state accolte insieme a familiari testimonia quanto appena evidenziato. In totale sono state 15 le persone ospitate insieme ai loro familiari, nello specifico sono state accolte 5 coppie, 1 famiglia e 1 coppia di fratelli.

Chiaramente la mancanza di una rete di supporto familiare è una delle ragioni che portano le persone a richiedere alloggio al Dormitorio.

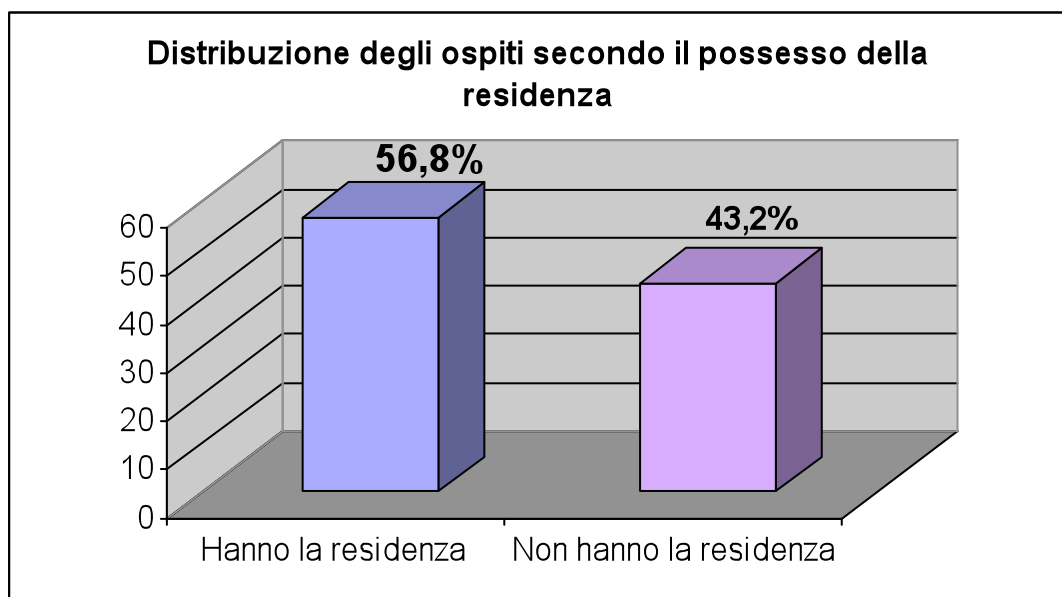
Per quanto concerne il titolo di studio, il 48.3% degli ospiti ha la licenza media, il 27.3% un diploma professionale, il 12.6% un diploma di scuola media superiore, sono poco più del 10% coloro che hanno solo la licenza elementare o non hanno alcun titolo. Nessun ospite è laureato.

TITOLO DI STUDIO DEGLI OSPITI DEL DORMITORIO		
	Valori assoluti	Valori percentuali
Nessun titolo	7	2.9
Elementare	21	8.8
Media inferiore	115	48.3
Diploma professionale	65	27.3
Media superiore	30	12.6
Laurea	-	-
Totale	238	100.0

(Tabella n.4)

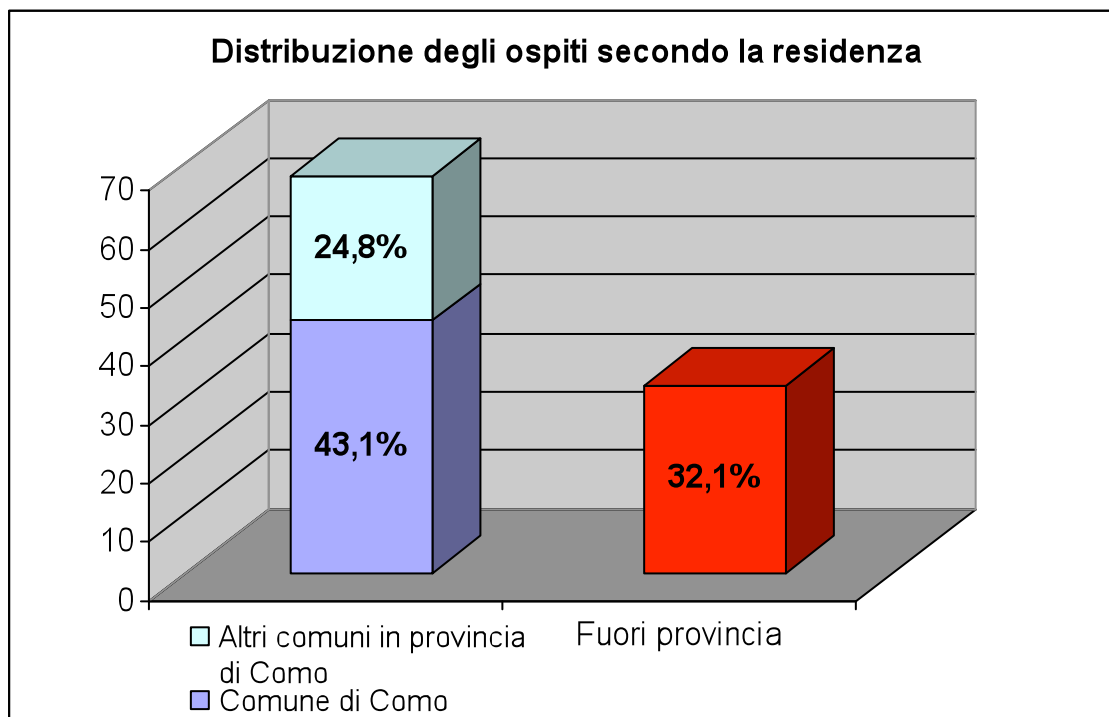
Relativamente alla condizione lavorativa, come immaginabile, il 92.1% degli ospiti è disoccupato, il 55.2% lo è da lungo tempo e il 36.9% da breve tempo, per un periodo cioè inferiore ai 3 mesi. Avremo modo più avanti di riprendere e approfondire questi dati. 11 persone (4.6%) accolte hanno, invece, un lavoro, di cui 6 persone con un contratto regolare (4 persone a tempo pieno e 2 part-time) e 5 persone senza contratto. Infine, 2 ospiti hanno l'invalidità e un ospite non lavora perché studente. Con le informazioni ricevute dagli operatori dei servizi Caritas, si è approfondito il dato legato alle persone che lavorano, in quanto ci si è chiesti il motivo per cui non sono state prese in considerazione delle alternative alloggiative rispetto al Dormitorio. Al di là della precarietà di chi lavora in nero e non ha, di conseguenza, un'entrata certa per pagarsi un affitto o un posto in un'altra struttura, gli altri ospiti che hanno entrate più regolari, a causa di altri disagi, faticano a gestire autonomamente una propria casa o ad accettare percorsi di accompagnamento in altre strutture.

Sappiamo quanto sia importante per poter godere di alcuni diritti, fra i quali quello di essere seguiti e accompagnamenti dai servizi sociali, il possesso della residenza anagrafica. Il 56.8% degli ospiti del Dormitorio ne è provvisto mentre il 43.2% non lo è. Quest'ultima percentuale riguarda in modo particolare gli stranieri, come vedremo nella parte di approfondimento dei dati inerenti le differenze fra italiani e stranieri.



(Grafico n.3)

Fra coloro che hanno la residenza, il 67.9% risiede in provincia di Como, di cui il 43.1% nel territorio del comune di Como e il 24.8% in un altro comune della provincia; risiedono fuori provincia il 32.1% degli ospiti.



(Grafico n.4)

Riprendiamo ora alcune delle variabili appena descritte e proviamo ad aggiungere ulteriori elementi conoscitivi utili all'analisi della popolazione ospitata.

Relativamente al genere delle persone accolte in questo primo anno di attività, il dato è leggermente superiore per le donne e inferiore per gli uomini a quanto rilevato nella ricerca-intervento delle persone senza dimora a Como²: erano il 12.6% le donne che vivevano in strada o in rifugi provvisori e l'87.4% gli uomini, le donne ospitate al Centro sono state, invece, come abbiamo visto, il 19.5%, e gli uomini l'80.5%. Una maggiore presenza femminile al Dormitorio sembra essere dovuta in particolare all'ospitalità di donne dell'Est che hanno perso il lavoro come badanti ma che difficilmente si ritrovano a vivere in strada. Probabilmente dal censimento ad oggi è anche peggiorata la situazione economica generale e con essa è aumentato il numero delle persone che hanno perso il lavoro e, fra queste, anche donne che operano come assistenti domiciliari o collaboratrici domestiche.

Non si riscontrano differenze significative fra i generi in relazione all'età: la distribuzione nelle diverse classi di età è molto simile fra donne e uomini. Vi sono, invece, delle diversità, anche se non particolarmente significative dal punto di vista statistico, per la nazionalità. Il 38.3% delle donne accolte è di nazionalità italiana contro il 20.6% degli uomini, sono straniere il 61.7% delle donne e il 79.4% degli uomini. Ciò significa che 18 delle 47 donne accolte erano italiane. Si tratta per lo più di donne con percorsi di vita segnati dalla tossicodipendenza o con

² "In (ri)cerca di dimora", ottobre 2010, pubblicazione Caritas di Como

patologie psichiatriche o, ancora, con pesanti rotture familiari alle spalle, donne quasi tutte che vivono, dunque, in situazioni di forte disagio sociale.

Per quanto riguarda, invece, le donne straniere, si tratta in diversi casi, come anticipato, di donne dell'est Europa che hanno perso il lavoro che svolgevano in qualità di assistenti domiciliari e con esso sono rimaste senza un alloggio. La differenza di età fra donne italiane e straniere evidenzia bene queste differenze. Le donne italiane sono tendenzialmente più giovani delle donne straniere, che nella maggior parte dei casi superano i 45 anni, mentre le donne italiane hanno prevalentemente un'età inferiore ai 45 anni. La permanenza delle donne straniere al Centro sembrerebbe, inoltre, più limitata nel tempo: la maggior parte di esse è rimasta presso la struttura per un tempo inferiore ai 30 giorni, la maggior parte delle donne italiane per un periodo superiore ai 30 giorni. Le prime sembrano ricorrere al Dormitorio provvisoriamente, in attesa di trovare un nuovo posto di lavoro o decidere di allontanarsi da Como.

Tornando alle differenze fra uomini e donne ospitati: esse non sono salienti relativamente alla durata della permanenza al Centro così come rispetto al possesso di una residenza anagrafica. Si riscontrano, invece, delle differenze interessanti rispetto al titolo di studio, più elevato per le donne che per gli uomini, e relativamente allo stato civile. Per quanto concerne quest'ultima variabile, sono nubili il 29.8% delle donne contro il 51.9% degli uomini celibi, mentre fra le donne vi è una percentuale più elevata di separate/divorziate e di vedove rispetto agli uomini. Sulla differenza fra il numero degli ospiti nubili e celibi incide la nazionalità, la differenza non sussiste per gli italiani, è, invece, molto marcata per gli stranieri.

Per quanto concerne la nazionalità, le differenze più significative fra italiani e stranieri sono rilevabili relativamente all'età e allo stato civile. Come immaginabile, la popolazione straniera ospitata è tendenzialmente più giovane di quella italiana; sappiamo che il processo migratorio coinvolge soprattutto fasce di età giovanile. Va però notato come il dato stia cambiando nel tempo, probabilmente a causa della crisi economica: 50 ospiti stranieri hanno dai 36 ai 45 anni e 51 dai 46 ai 55 anni, in totale il 55.2%. Per una parte degli ospiti stranieri il soggiorno presso il Centro è un primo aiuto all'inizio del proprio percorso migratorio ma la presenza non esigua, a differenza del passato, di persone di fasce di età superiore ai 35-40 anni ci fa immaginare che parecchi ospiti stranieri arrivino al dormitorio dopo percorsi di integrazione riusciti, testimoniando anche dall'aver lavorato per anni e dalla permanenza in un alloggio proprio. La perdita del lavoro li rimette nella condizione iniziale del processo migratorio, con una notevole differenza circa il vissuto emotivo che risulta ora di frustrazione e senso di fallimento contrariamente allo stato d'animo all'arrivo nel nostro paese caratterizzato da ottimismo e speranza in un futuro migliore per sé e per la propria famiglia d'origine o acquisita. Tutto ciò viene confermato, come vedremo di seguito, dai dati sulla perdita del lavoro e della casa.

Sicuramente nelle fasce di età centrali relative agli altri stranieri vi sono anche alcune persone per cui la condizione di senza dimora è divenuta cronica oramai da anni, con alle spalle, dunque, processi di integrazione interrotti o falliti.

Per quanto riguarda lo stato civile, le maggiori differenze si rilevano rispetto alla condizione di "coniugato/a", lo è il 38.5% degli stranieri contro il 10.5% degli italiani e a quella di "separato/a", lo è il 14.0% degli italiani contro il 3.3% degli stranieri.

Celibe/nubile risultano essere il 54.4% degli italiani contro il 45.1% degli stranieri e vedovo il 7.0% degli italiani e il 3.3% degli stranieri.

Un'altra differenza significativa fra italiani e stranieri è data dal possesso della residenza anagrafica: l'82.8% degli italiani ha una residenza anagrafica contro il 48.6% degli stranieri; non possiedono, invece, tale requisito il 17.2% degli italiani e il 51.4% degli stranieri. Tale dato risulta prevedibile, se si tiene anche conto che permesso di soggiorno e residenza anagrafica non sono inscindibili.

4. La richiesta di ospitalità

In un'analisi dei dati relativi al primo anno di attività del Dormitorio, non può mancare una parte di approfondimento sulla richiesta di ospitalità, riflessione che permettere di capire se e quanto l'ampliamento dell'apertura del Dormitorio cittadino, passata dai sei mesi annuali nel periodo invernale all'intero anno, abbia colto esigenze reali e quanto il bisogno sia stato soddisfatto.

Se si esclude il primo mese di apertura (novembre 2010), in cui il Dormitorio non era probabilmente ancora conosciuto sul territorio e altrove, in tutti gli altri mesi vi è sempre stata una lista di attesa di persone che aspettavano di poter essere accolte presso la struttura. La media è di 30 persone, con picchi massimi di 50 nel mese di settembre 2011. I tempi medi di attesa per ciascun ospite sono di circa tre settimane.

Da questi dati si evince la bontà della scelta di offrire un luogo di accoglienza notturno aperto tutto l'anno, addirittura non in grado di fronteggiare tutte le richieste, anche se, come illustrato precedentemente, occorre tenere in considerazione che una parte di esse, anche se minoritaria, giunge da altri territori.

Si ritiene, inoltre, che la numerosità delle richieste sia dovuta alla crisi economica che ha colpito anche la nostra provincia ma anche alla qualità del servizio offerto. Come vedremo nella parte finale del presente rapporto, i rimandi degli ospiti sulla qualità del servizio sono decisamente positivi.

Per accedere alla struttura è necessario passare dal servizio di Porta Aperta e sostenere un colloquio, al termine del quale, salvo situazioni particolari o non rientranti nella tipologia di utenti prevista, si è inseriti nella lista di attesa.

Viene data priorità esclusivamente a persone con particolari problemi di salute o su richiesta dei servizi sociali.

Tale iter non viene seguito solo nei casi di emergenza, allorché la sera stessa operatori (servizi, FFOO, ecc.) o volontari del territorio segnalano situazioni particolari che necessitano un'immediata ospitalità notturna.

Relativamente alla richiesta di accesso alla struttura, può essere altresì utile riportare un dato che illustra una particolare difficoltà nella gestione dell'accoglienza, parzialmente spiegabile con le caratteristiche di una parte della popolazione ospitata, o potenzialmente ospitabile. Dai dati emerge come in un numero elevato di notti, dall'apertura del Dormitorio ad oggi, vi siano dei posti liberi nonostante le liste di attesa. Questo è dovuto al fatto che:

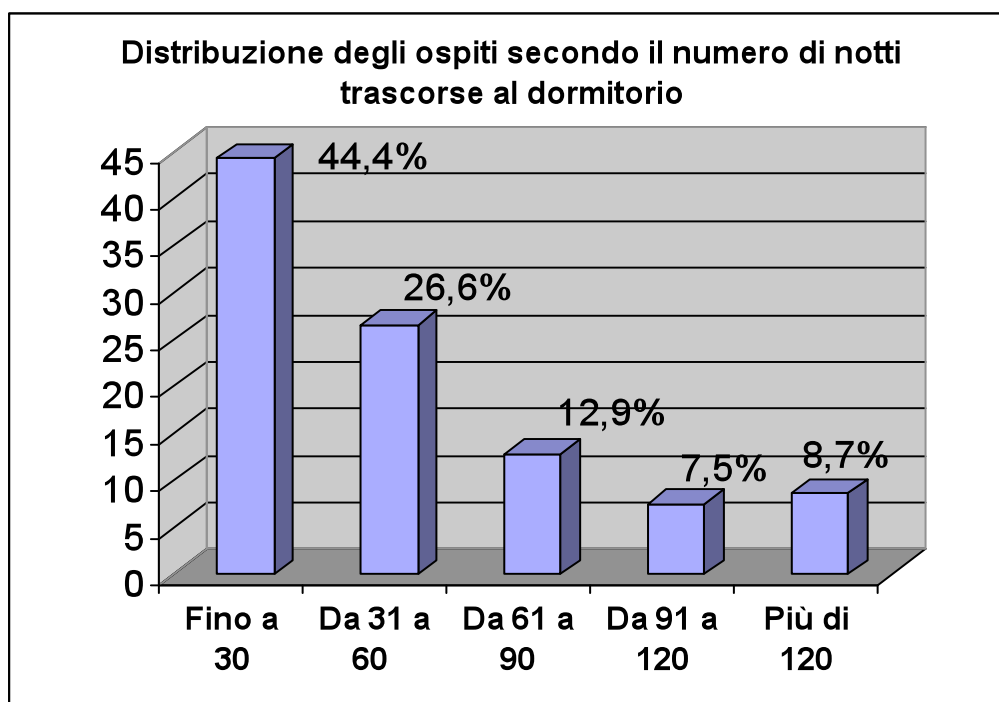
- alcuni ospiti durante il periodo di accoglienza non trascorrono tutte le notti al dormitorio pur avendo il posto letto assegnato presso la struttura. Il regolamento prevede che, se non ci sono motivi giustificabili, dopo tre notti di assenza il posto venga dato ad un'altra persona;
- il posto venga assegnato alla persona ma poi questa non si presenti al Centro.

A proposito di quest'ultima situazione è emblematico il dato relativo al numero di persone che hanno ottenuto la tessera per entrare nella struttura ma che poi non hanno mai usufruito del servizio. Chiaramente in queste situazioni non è possibile la sera stessa assegnare il posto ad un altro utente, non avendo la certezza che il potenziale ospite non entri. In questo primo anno sono state 28 le persone a cui è stata rilasciata la tessera per accedere al Dormitorio e fissato il giorno di ingresso che però non si sono mai presentate presso il servizio. Queste rappresentano il 10% delle persone a cui è stato assegnato un posto presso la struttura, queste ultime sono state in totale 269, le persone che hanno poi usufruito del servizio sono state, come abbiamo visto, 241.

5. La permanenza presso la struttura

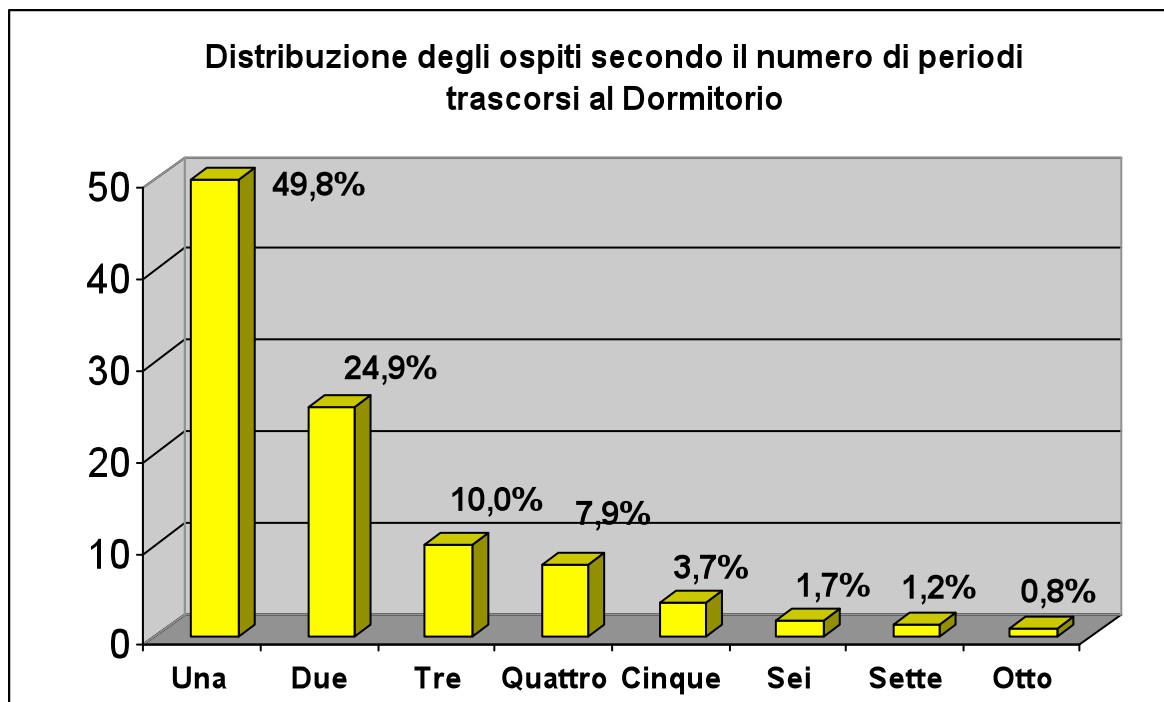
I tempi di permanenza presso la struttura variano estremamente, andando da una notte per 12 ospiti a 246 notti per un ospite.

Come illustrato dal grafico sotto riportato, il 44.4% degli ospiti ha usufruito dell'accoglienza per un numero totale di notti inferiore ai 31 giorni, il 26.6% dai 31 ai 60 giorni, il 12.9% dai 61 ai 90 giorni, il 7.5% da 91 a 120 e, infine, l'8.7% è stato ospite per oltre 120 giorni, ossia per più di 4 mesi. Come si denota dai dati e come prevedibile, la percentuale è inversamente proporzionale al numero di giorni di permanenza presso la struttura: essa tende a decrescere all'aumentare dei giorni (tranne che per l'ultimo valore percentuale).



(Grafico n. 5)

Un altro dato può aiutarci ad approfondire quanto appena illustrato, si fa riferimento al dato inerente i rientri. La metà delle persone ospitate presso la struttura è stata accolta più di una volta, ossia dopo un primo periodo di ospitalità la persona ha usufruito di uno o più ulteriori periodi di accoglienza. Sono, infatti, 120 (49.8%) le persone che sono state ospiti per almeno due periodi. Nel grafico riportiamo i dati inerenti il numero di volte in cui la persona è stata accolta presso il Dormitorio.



(Grafico n. 6)

Chiaramente il dato illustrato precedentemente e questo sono strettamente correlati: la maggior parte di coloro che hanno usufruito del Centro una sola volta è rimasto nella struttura per un periodo inferiore ai 30 giorni (77.5%), come da regolamento. Si rileva però che il 17.5 % è stato al Centro una sola volta ma per un periodo superiore ai 30 giorni e il 4.2% per più di 60 giorni consecutivi e lo 0.8% (1 persona) per un periodo superiore ai 90 giorni senza interruzioni. Si tratta di ospiti per cui si è valutata l'opportunità, come previsto dal regolamento, di superare i 30 giorni consecutivi di ospitalità³; questo è avvenuto prevalentemente per motivi di salute in attesa di trovare una soluzione alternativa, o per l'esecuzione di una pena alternativa o per progetti specifici in accordo con i servizi sociali del comune di residenza dell'ospite.

Relativamente ai tempi di permanenza presso il Dormitorio non si riscontrano differenze significative fra uomini e donne, a differenza, invece, dell'età degli ospiti. La maggioranza delle persone più giovani, in particolare di quelle rientranti nella fascia di età fra i 18 e i 25 anni, ha soggiornato per un periodo non superiore al mese, gli ospiti, invece, con un'età compresa fra i 36 e i 65 anni sono rimasti

³ Numero di giorni massimo, fissato per permettere ad un numero più ampio di persone di avere periodi di "sollievo" dalla vita di strada, in particolare nel periodo invernale. Uscite dopo un mese le persone possono rimettersi in lista di attesa.

presso il Centro per un periodo superiore al mese. Non vi sono differenze relativamente all'ultima fascia di età considerata, quella superiore ai 65 anni: i dati, seppur numericamente limitati, si distribuiscono equamente fra coloro che hanno trascorso un periodo inferiore al mese e coloro che hanno superato il mese. Per le persone di questa fascia di età è stato fatto il possibile per trovare una collocazione diversa e dunque per non farle restare al Dormitorio per periodi troppo lunghi.

Sul numero di giorni trascorsi presso il Centro risulta incidere, come immaginabile, anche la residenza: il 69.9% di coloro che risiedono nel territorio provinciale ha trascorso presso la struttura un periodo superiore al mese contro il 43.2% di coloro che non risiedono in provincia di Como.

Dato collegabile e confermato anche dalla variabile relativa all'essere o meno conosciuti da "Porta Aperta", perché già fruitori del servizio prima dell'accesso per la richiesta di accoglienza presso il Dormitorio. Il 67.7% di coloro che era già stato precedentemente a Porta Aperta ha usufruito del Centro per un periodo totale superiore al mese mentre il 32.3% ne ha usufruito per meno di un mese.

In relazione ai dati appena illustrati, possiamo concludere che una parte degli ospiti del Dormitorio (circa il 10 %) è composta da persone di passaggio/itineranti, non radicate sul territorio, tendenzialmente giovani, che si spostano alla ricerca di opportunità alloggiative e lavorative. Va evidenziato che probabilmente questa tipologia di ospiti è più ampia e potrebbe arrivare al 20% se immaginiamo che fra coloro che non hanno la residenza vi siano persone che sono giunte a Como recentemente e che hanno poi lasciato la città.

6. Gli ospiti e il territorio

Al di là dei tempi della permanenza presso il Dormitorio, può essere interessante capire il rapporto fra il territorio e gli ospiti: si tratta di persone giunte recentemente a Como, magari proprio perché a conoscenza dell'esistenza del Centro? O, invece, sono persone radicate sul territorio?

Questa informazione non si può verificare direttamente ma dedurre analizzando alcune variabili. Si è provato a chiedere ad un campione di ospiti da quanto tempo fossero a Como ma si hanno dei dubbi sulla rappresentatività del campione stesso, esso era composto comunque del 10% della popolazione totale. Fra questi, il 35% "risiedeva" a Como da meno di tre mesi.

Prendendo in considerazione altre variabili, si rileva sul totale della popolazione che il 51% delle persone non era mai stato a Porta Aperta prima di recarsi al servizio per richiedere l'accoglienza presso il Dormitorio; come si diceva sopra relativamente ai tempi di permanenza, si trattava dunque di persone sconosciute al servizio. Delle persone sconosciute al servizio, il 39.8% non ha una residenza, l'ha invece il 60.2%, fra queste ultime la metà (50%) risiede fuori provincia mentre l'altra metà (50%) in provincia di Como.

Per l'esperienza e per l'analisi di altri dati in precedenti lavori di ricerca, sappiamo che la stragrande maggioranza delle persone gravemente emarginate passa, magari anche solo una volta, da Porta Aperta. Tre potrebbero essere le

spiegazioni del dato non esiguo inerente il fatto che le persone si siano recate al servizio per la prima volta per richiedere l'accoglienza al Dormitorio:

- la crisi economica in corso ha aumentato, anche sul nostro territorio, il numero delle persone che hanno perso la propria dimora in tempi recenti e che prima, dunque, non necessitavano di un servizio come quello di Porta Aperta;
- la crisi economica in corso ha portato a una maggiore mobilità di persone che si spostano sul territorio nazionale o oltre alla ricerca di possibilità lavorative, sarebbero dunque giunte recentemente sul nostro territorio persone in cerca di un lavoro;
- la possibilità di trovare accoglienza presso una struttura potrebbe aver favorito l'arrivo a Como di persone al momento senza un alloggio.

Naturalmente una spiegazione non esclude l'altra, la prima spiegherebbe, inoltre, il dato inerente le persone con residenza in provincia di Como che non erano mai state a Porta Aperta.

7. I percorsi di povertà/emarginazione

Considerando gli ospiti per cui è stato possibile rilevare il dato (28%), emerge con chiarezza come per un numero non indifferente di persone la condizione di "senza dimora" sia recente così come quella strettamente collegata, relativa alla perdita del lavoro. Il 66.7% ha perso la propria dimora da meno di un anno, la maggior parte di questi da meno di 6 mesi. Anche per quanto riguarda il lavoro, esso è stato perso da meno di un anno dal 54.1% degli ospiti per cui è stato rilevato il dato, e anche in questo, caso, la maggior parte delle persone l'ha perso negli ultimi sei mesi. Fra coloro che si sono trovati senza un lavoro ed una casa vi è una percentuale più elevata di persone straniere, le quali, non avendo sempre una rete di supporto attorno a sé, richiedono ospitalità in strutture pubbliche. Ricordiamo si tratta sempre di persone con regolare permesso di soggiorno, in quanto presso il Dormitorio sono accolti solo ospiti italiani o stranieri regolari. Come rilevato anche in altre occasioni⁴, sembra che per le persone italiane accolte vi sia una situazione di maggiore cronicità, si tratta di persone che da più tempo si trovano in una situazione di marginalità. Vi sono, comunque, fra le stesse, seppur in numero limitato, anche persone che hanno perso recentemente il lavoro e la casa e che non hanno una rete familiare e amicale di supporto in grado di evitare l'accoglienza in strutture pubbliche.

Questi dati ci permettono, ancora una volta, di evidenziare che una parte delle persone accolte al Dormitorio non rientra nella categoria della grave emarginazione, intesa come disagio complesso, dove accanto all'assenza di un lavoro stabile e di un alloggio vi sono problematiche di altra natura: psichiatriche, di alcool o tossicodipendenza, spesso conseguenti alla vita sulla strada. Ciò significa che con queste persone sarebbe più facile intraprendere percorsi di accompagnamento e di reinserimento, in modo particolare con un aiuto specifico nella ricerca del lavoro. Si tratta di persone che non sono state ancora

⁴ "In (ri)cerca di dimora", ottobre 2010, pubblicazione Caritas di Como

“travolte” dalla strada e da tutto ciò che essa comporta in termini di salute fisica e soprattutto psicologica ed emotiva.

8. Le opinioni degli ospiti

Come anticipato nella premessa, nel periodo luglio-settembre 2011 sono state realizzate delle interviste ad alcuni ospiti del dormitorio. La finalità era quella di conoscere la loro opinione sul servizio. In totale sono stati intervistati 36 ospiti, ossia il 15% del totale delle persone che hanno alloggiato al Centro in questo primo anno di attività; si è trattato di un gruppo eterogeneo, scelto casualmente da operatori e volontari. Concretamente sono stati soprattutto questi ultimi a porre all'ospite le 11 domande che componevano l'intervista. Le interviste si sono svolte in orario serale presso il Dormitorio. I volontari che le hanno realizzate hanno evidenziato come questa sia stata un'occasione, non solo per raccogliere ulteriori informazioni utili alla valutazione della qualità del servizio offerto, ma anche un momento di incontro e di relazione individuale con gli ospiti.

Il campione degli ospiti intervistati era composto da 6 donne e 30 uomini, 10 italiani e 26 stranieri, 13 delle persone intervistate alloggiavano per la prima volta presso la struttura, mentre le restanti 23 erano già state una o più altre volte.

Sia le risposte alle domande chiuse che a quelle aperte evidenziano una generale soddisfazione da parte degli ospiti, i rimandi sono stati quasi sempre positivi. Li vediamo ora nei dettagli.

34 persone su 36 affermano di essersi trovati “molto” o “abbastanza bene” al Dormitorio, con una prevalenza di giudizi “molto positivi”; 2 persone dichiarano di essersi trovati “abbastanza male” e nessuno afferma, invece, di essersi trovato “molto male”.

I giudizi positivi generali vengono confermati anche dalle opinioni su aspetti specifici: sia il rapporto con il responsabile che quello con i custodi che la relazione con i volontari vengono giudicati positivamente da 35 ospiti su 36, in tutti e tre i casi prevalgono nettamente i giudizi “molto positivi”: sono 29 coloro che valutano “molto positivo” il rapporto con il responsabile, 24 quello con i custodi e 25 quello con i volontari.

Sono meno “sbilanciati” sul “molto positivo”, anche se i pareri sono comunque sempre positivi, i giudizi sulla struttura e sull'organizzazione, rispetto alla prima 14 persone la valutano “molto positiva”, 19 “abbastanza positiva” e 2 ospiti “abbastanza negativa” e nessuno “molto negativa” (1 persona non risponde); relativamente all'organizzazione, 21 persone la giudicano “molto positiva”, 12 “abbastanza positiva” e 1 sola “molto negativa” (2 persone non rispondono).

Il giudizio più interessante riteniamo faccia però riferimento al parere espresso degli intervistati circa la relazione con gli altri ospiti: valutata positivamente da 33 persone e “abbastanza negativamente” solo da 3 persone.

Da questi giudizi, così come dalle risposte ad alcune delle domande aperte poste, si evidenzia al Centro un clima tendenzialmente positivo, dove il livello della conflittualità e delle tensioni è basso. Questo dato colpisce ancora di più pensando come alcuni aspetti della vita in strada e delle storie delle persone che si trovano a viverla possano incidere e portare a manifestazioni di rabbia, non

controllo di sé, scarsa fiducia nei rapporti, creando a volte situazioni di tensione e di difficile relazione.

Il clima tendenzialmente positivo è testimoniato anche dal numero di espulsioni effettuate durante questo primo anno e dalle motivazioni all'origine delle stesse.

In tutto sono stati espulsi 7 ospiti, di cui 4 per aver tentato di entrare al Dormitorio dal retro dello stabile non avendo il posto assegnato, uno perché si rifiutava di lasciare la struttura al termine del periodo stabilito e per questo sono dovute intervenire le Forze dell'Ordine, ed, infine, solo 2 ospiti per atteggiamenti aggressivi nei confronti del responsabile della struttura, in una delle due situazioni anche nei confronti dei Carabinieri intervenuti. Le motivazioni in entrambi i casi erano legate alla difficoltà di rispettare le regole condivise.

Non vi è stata alcuna espulsione a causa di tensioni fra ospiti.

Considerando anche altri servizi, quale ad esempio quello della mensa serale, che sicuramente per l'inevitabile modalità di funzionamento (assembleare e di maggiore relazione con volontari e ospiti contemporaneamente) vede un numero più elevato di situazioni di tensione, si è notato comunque, come negli anni, queste ultime fossero in calo, probabilmente per il parziale cambiamento dell'utenza. Accanto a persone con problematicità complesse e molteplici forme di povertà e di disagio, vi sono ospiti che frequentano il servizio per una situazione di povertà prevalentemente materiale e di conseguenza le difficoltà di gestione della relazione con esse sono meno difficoltose.

Cosa hanno apprezzato in particolare gli ospiti del Dormitorio?

Dalle risposte alle domande aperte, le parole più frequentemente utilizzate dagli intervistati sono state: "tranquillità", "sicurezza" e "disponibilità". Va rilevata la sintonia delle stesse con gli obiettivi del servizio. Il Centro per gli ospiti rappresenta un luogo dove poter vivere un periodo di tranquillità e di sicurezza, due aspetti che chiaramente non caratterizzano la vita sulla strada o in rifugi provvisori (case o fabbriche abbandonate, automobili...). Un luogo dover poter tornare alla normalità della quotidianità di chi vive in una casa: il dormire in un letto, il lavarsi, l'avere un riparo e non soffrire il freddo. Ma la casa è anche, come sappiamo, luogo di relazione e affetti, sono molto gli ospiti che hanno apprezzato il Centro per le peculiarità caratterizzanti la relazione con il responsabile, i custodi e i tanti volontari, fra tutte, come dicevamo, la disponibilità, seguita dall'atteggiamento accogliente.

Ed è sempre nella direzione del bisogno di vivere la dimensione della "Casa/dimora" che gli ospiti intervistati chiedono fra le migliori: la possibilità di un caffè caldo al mattino, di lavare i propri indumenti, ma soprattutto l'ampliamento dei tempi giornalieri di permanenza nella struttura modificando gli orari di ingresso e di uscita.

E se tanti ospiti intervistati sentono che, in generale, i servizi li hanno aiutati (lo affermano 24 persone su 30), essi evidenziano come questo sia avvenuto soprattutto nel soddisfacimento di bisogni primari (riparo notturno, cibo, ...) e alla domanda "Cosa senti potrebbe esserti utile adesso?" le risposte, come immaginabile, si concentrano su un'unica parola, che insieme a quelle citate sopra, è il termine più ricorrente nelle interviste: "lavoro".

In conclusione possiamo dire che dalle risposte degli intervistati, ma anche dai dati quantitativi, il Dormitorio si inserisce nelle vite delle persone come un momento di sollievo dalla condizione di senza dimora, ritenuto utile da 35 su 36 intervistati ma "risolutivo", inteso come un'occasione per avviare un progetto di uscita dalla situazione di assenza alloggiativa, solo per una minima parte di essi. A questo proposito citiamo un ultimo dato: solo 6 delle 36 persone intervistate aveva un altro posto dove andare a dormire terminata la permanenza presso il Centro. Riprenderemo questi aspetti nelle riflessioni conclusive riportate di seguito.

9. Conclusioni e interrogativi aperti

A conclusione del lavoro di monitoraggio di questo primo anno di attività del Centro, si ritiene possa essere utile sintetizzare alcune delle riflessioni individuando delle "tipologie" di ospiti e con esse delle funzioni svolte dal Centro e il significato che il Dormitorio può avere avuto nella vita di queste persone. Dai dati sembrerebbero emergere quattro principali tipologie di ospiti e altrettante funzioni del Dormitorio:

	Tipologia di ospiti	Funzione/significato del Centro nella vita delle persone
1	<p>Persone gravemente emarginate che vivono la condizione di senza dimora da molto tempo. Portatori di un disagio complesso, fra cui l'assenza di relazioni significative e l'abuso di alcool sono fra le principali problematiche. Sono sia italiani che stranieri. Vivono sul territorio comasco da anni.</p> <p>Usuiscono più volte nel tempo del Dormitorio.</p>	<p>Il Dormitorio è un servizio da utilizzare più tempo possibile come alternativa alla vita di strada.</p> <p>E' difficile l'avvio di percorsi di reinserimento sociale, alcune persone hanno già dei tentativi falliti alle spalle.</p>
2	<p>Persone che si trovano nella condizione di senza dimora da poco tempo, sono ancora in una fase di ricerca di possibilità per ripristinare le condizioni di vita precedenti (casa e lavoro). Non sono portatori di un disagio complesso e multiforme, nelle loro situazioni prevalgono la povertà materiale e la scarsità di relazioni di sostegno. Sono prevalentemente stranieri. Vivono sul territorio comasco.</p>	<p>Il Dormitorio è una risposta alla ricerca di un alloggio dopo la perdita della propria casa e l'immaginabile ricerca di altre sistemazioni.</p> <p>Con queste persone si potrebbero avviare dei percorsi di "reinserimento" sociale, in particolare offrendo un supporto nella ricerca del lavoro.</p> <p>Questo avrebbe anche il valore di un intervento preventivo alla</p>

	Una parte di essi ha usufruito del Dormitorio una sola volta, un'altra parte più volte.	degenerazione della situazione e al graduale slittamento nella prima tipologia di persone descritte.
3	<p>Persone che non si trovano nella condizione di senza dimora da molto tempo, sono ancora in una fase di ricerca di possibilità per ripristinare le condizioni di vita precedenti (casa e lavoro). Non sono portatori di un disagio complesso e multiforme, nelle loro situazioni prevalgono la povertà materiale e la scarsità di relazioni di sostegno. Sono prevalentemente stranieri. Si spostano sul territorio nazionale o oltre alla ricerca di possibilità lavorative. Non sono dunque del comasco ma arrivano da altri territori (questi ultimi due aspetti li differenziano dalla tipologia precedente).</p> <p>La maggior parte di loro usufruisce del Dormitorio una sola volta.</p>	<p>Il Dormitorio costituisce la possibilità di un alloggio per il tempo in cui si rimane sul territorio per cercare migliori condizioni di vita.</p> <p>In questo le persone potrebbero essere supportate dai servizi. Si tratta però di persone che, non avendo rapporti stretti con il territorio, si muovono spesso in autonomia non richiedendo il supporto di enti, in particolare di quelli che si occupano specificatamente di grave emarginazione.</p>
4	<p>Sono sia persone che vivono la condizione di senza dimora da molto che da poco tempo, con disagi di complessità diversi. Sono sia italiani che stranieri. Non sono del territorio comasco ma sono giunti sullo stesso solo per poter usufruire del servizio del Dormitorio.</p> <p>La maggior parte di loro usufruisce del Dormitorio una sola volta.</p>	<p>Il Dormitorio rappresenta una risposta al loro bisogno più immediato, quello di un alloggio.</p> <p>La possibilità o meno di avviare percorsi di accompagnamento risiede nella conoscenza della persona e nella valutazione congiunta della possibilità di costruire percorsi di reinserimento al di là della momentanea possibilità alloggiativa.</p>

Alla luce di quanto appena evidenziato nonché delle considerazioni precedenti sui dati, si portano alcuni elementi che richiederebbero una riflessione più approfondita fra i soggetti coinvolti nel progetto e che rappresentano o potrebbero sfociare in obiettivi/azioni di miglioramento del servizio da realizzarsi nel prossimo anno. A proposito delle azioni definite per ciascun obiettivo, si tratta solo

di esempi di proposte che debbono essere integrate con altre possibilità di intervento.

Obiettivi specifici del Dormitorio	Azioni
1. Rafforzare ulteriormente la dimensione della accoglienza e della "Casa"	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica della possibilità di ampliare l'orario di ingresso e/o di uscita, anche solo un giorno alla settimana; - Valutazione della possibilità di introdurre nella struttura piccoli servizi (caffè, lavatrici...).
2. Abbassare la percentuale di ospiti provenienti da altri territori ed aumentare il numero di ospiti del territorio comasco	<ul style="list-style-type: none"> - Rivedere e ridefinire le priorità per l'accesso; - Prendere accordi con enti inviati di altre province (es. centro presso la stazione centrale a Milano).
3. Diminuire il numero di posti letto non occupati ogni singola notte a causa dell'assenza delle persone per cui sono stati tenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Rivedere le modalità di organizzazione degli accessi
<p>Gli ultimi due obiettivi rientrano in uno obiettivo più ampio che è quello di diminuire le persone in lista di attesa, offrire la possibilità di entrare al Centro con tempi di attesa più bassi e rientrare più facilmente nella struttura. Questo agevolerebbe anche la possibilità di essere maggiormente seguiti dai servizi (vedi obiettivo riportato di seguito).</p>	
Obiettivi generali	Azioni
1. Aumentare il numero delle persone con cui avviare percorsi di accompagnamento/reinserimento	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare le persone con cui è possibile avviare percorsi di accompagnamento; - rafforzare la collaborazione fra i diversi servizi; - rafforzare la collaborazione con enti e servizi che si occupano di politiche attive del lavoro e di inserimento lavorativo; - costruire opportunità lavorative per fasce deboli.