

CARITAS DIOCESANA DI SAVONA

**Analisi del servizio svolto
dal Centro di Ascolto
Diocesano
nell'anno 1995**

**a cura
dell'OSSERVATORIO delle POVERTA'
e delle RISORSE**

Savona, febbraio 1996

Il centro ascolto

Il Centro Ascolto, nell'ambito dei servizi promossi dalla Caritas Diocesana, ha il ruolo preciso di fare da punto di riferimento per le persone in difficoltà, con il compito di accoglierle, ascoltarle ed orientarle. All'interno di esso opera l'Ufficio Stranieri, atto ad accogliere le persone che non hanno cittadinanza italiana.

Nel corso del 1995 il Centro ha cambiato sede operativa trasferendosi in via Guidobono, sempre in Savona. Questa nuova ubicazione, con una conseguente maggior disponibilità di spazi, ha consentito di risolvere alcuni problemi strutturali evidenziati lo scorso anno. Riteniamo possibile che la riapertura in ambienti nuovi abbia creato, soprattutto nel periodo iniziale, un leggero disorientamento da parte degli utenti e anche una non perfetta efficienza degli operatori per quanto concerne la raccolta dati, le quali cose giustificano almeno in parte il calo di affluenza registrato nel terzo trimestre dell'anno passato.

Metodo di raccolta dati

I dati di questa ricerca sono stati raccolti su schede compilate dagli operatori del Centro Ascolto, che hanno convertito in codici il colloquio avuto con la persona attraverso una suddivisione in tre significativi ambiti:

- BISOGNI: problemi di fondo della persona ovvero i reali motivi scatenanti la richiesta di aiuto;
- RICHIESTE: ciò che la persona espressamente chiede;
- SERVIZI: la risposta che il centro dà alla persona.

L'Osservatorio delle povertà e delle risorse

Il ruolo dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse è stato quello di raccogliere ed elaborare i dati contenuti nelle schede compilate dagli operatori del Centro Ascolto utilizzando un software specifico realizzato dalla Caritas Italiana.

L'obiettivo dichiarato di questo lavoro ha una duplice valenza:

- informare sull'operato del Centro (tramite specifiche statistiche su bisogni, richieste e servizi) le persone che più strettamente collaborano con esso per organizzare un servizio sempre più adeguato alle esigenze del momento;
- divulgare i risultati e un'analisi degli stessi al mondo esterno alla Caritas Diocesana per accrescere la conoscenza e la lettura del territorio al fine di individuare nuove prospettive pastorali, promuovere da parte dell'opinione pubblica un'impegno di solidarietà e volontariato ed informare gli enti locali.

QUADRO RIASSUNTIVO

	CENTRO ASCOLTO			UFFICIO STRANIERI		
	1993	1994	1995	1993	1994	1995
utenti	381	374	379	358	263	261
richieste	1408	1690	1603	627	649	565
servizi	1699	2233	2097	938	879	694
bisogni	821	758	775	628	465	640

Analisi dei dati

Nel 1995 si sono rivolte al Centro 640 persone diverse tra loro (327 delle quali incon-trate per la prima volta, 313 già conosciute negli anni precedenti), di cui 379 italiane e 261 straniere (le cui principali provenienze sono: Marocco, Albania, Bosnia, Roma-nia). Si tratta soprattutto di uomini di età compresa tra 20 e 50 anni. Il 49% degli utenti italiani risiede nei comuni interni alla Diocesi, e tra questi il 77% vive a Savona.

Non siamo in grado di quantificare il numero di colloqui avuti con queste persone; riteniamo però importante precisare che molte si sono rivolte al Centro più volte nel corso dell'anno.

Tenuto conto dell'insieme dei colloqui sono state raccolte 2168 richieste, prestati 2791 servizi ed evidenziati 1415 bisogni, con una media di 2 bisogni, 3.5 richieste e 4 servizi per ogni persona.

Confrontando questi dati con quelli degli anni precedenti, notiamo che il numero totale degli utenti negli ultimi due anni non è praticamente cambiato, e, mentre i bisogni sono in crescita rispetto al 1994, l'insieme delle richieste e dei servizi è in diminuzione.

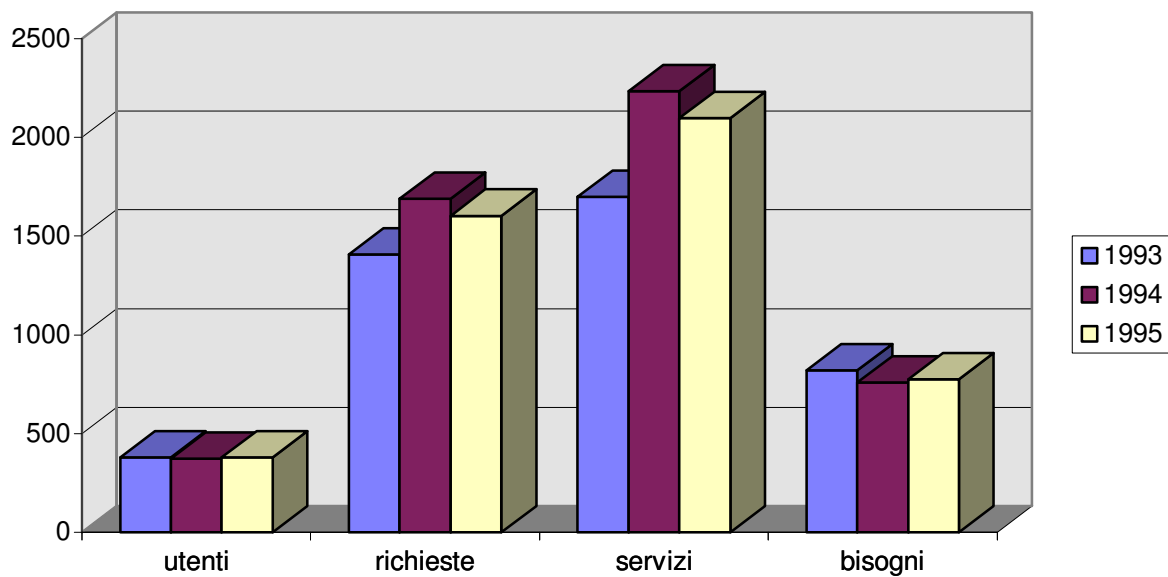
Prima di dare un'interpretazione a queste variazioni di tendenza occorre mettere in risalto che purtroppo i dati possono essere suscettibili di errore a causa di una non ancora uniforme codificazione (soprattutto delle richieste e dei servizi) da parte degli operatori del Centro Ascolto e dell'Ufficio Stranieri.

Come si può facilmente notare il numero delle richieste è inferiore a quello dei servizi e non sempre a una data richiesta corrisponde un servizio analogo: questo perché molto spesso l'operatore non si limita semplicemente a rispondere alla richiesta, ma cerca di fornire un servizio ai reali bisogni della persona. Infatti rispondere positivamente alle richieste della persona non sempre è fare il bene della persona stessa; la coincidenza tra richieste e servizi si verifica più spesso quando l'utente è una persona di passaggio.

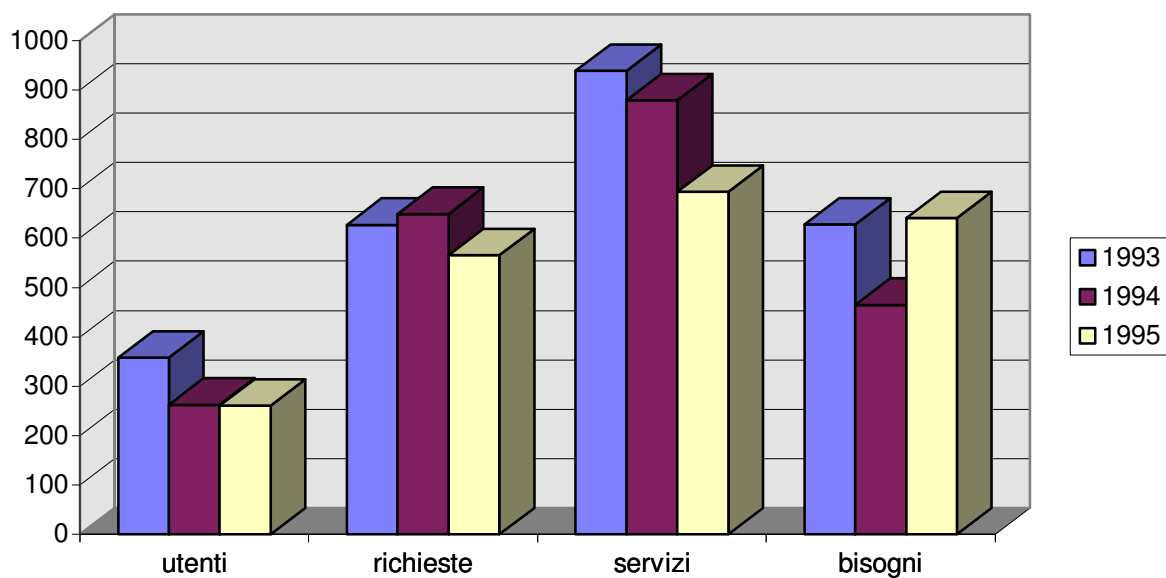
I bisogni che, come già accennato precedentemente, sono le reali povertà della persona, risultano essere in maggior numero rispetto al totale degli utenti, dimostrando come la persona che si rivolge al Centro si trova a vivere contemporaneamente più forme di disagio. Ad esempio su 264 persone che hanno manifestato il problema dell'indigenza ben 171 hanno difficoltà a trovare un lavoro.

Vengono di seguito presentati i bisogni, le richieste e i servizi rilevati nel 1995, confrontati con quelli degli anni precedenti e suddivisi tra Centro di Ascolto (riferito a persone di cittadinanza italiana) e Ufficio Stranieri (riferito a persone immigrate).

CENTRO ASCOLTO



UFFICIO STRANIERI



BISOGNI

dati quantitativi

CENTRO ASCOLTO

UFFICIO STRANIERI

Macro-voci	1993	1994	1995	1993	1994	1995
Abitazione	68	77	101	46	39	94
Detenzione	21	20	32	5	6	5
Emigrazione Estera	22	21	9	220	173	223
Occupazione	140	153	186	99	96	130
Difficoltà Familiari	93	82	96	12	13	37
Handicap	27	5	12	1	3	2
Indigenza	250	200	184	181	98	92
Scolarità	14	3	3	9	0	2
Malattia	75	68	45	6	10	15
Nomadismo	7	6	3	9	13	5
Problemi Emergenti	55	76	66	27	11	34
Dipendenza	49	57	38	13	3	1
TOTALI	821	758	775	628	465	640

Per il 1995 i bisogni principali risultano essere: per il Centro Ascolto il problema occupazionale (chi è disoccupato, chi in cerca di primo lavoro, chi viene sfruttato sul lavoro...) e l'indigenza (stabile o temporanea) entrambe al 24%; seguono il problema abitativo (mancanza di casa, sfratto, abitazione precaria...) e difficoltà familiari (abbandono, divorzio, maternità nubile...) al 13% e i "problemi emergenti" (prostituzione, devianza, depressione, solitudine...) al 9%.

Per quanto riguarda invece l'Ufficio Stranieri il 36% dei bisogni è costituito dalla voce Emigrazione Estera che comprende le difficoltà scaturite dal fatto di essere privi di cittadinanza, rifugiati, lavoratori stranieri... Seguono, anche per gli stranieri, Occu-pazione al 20%, Abitazione al 15%, Indigenza al 14% e Difficoltà Familiari al 6%.

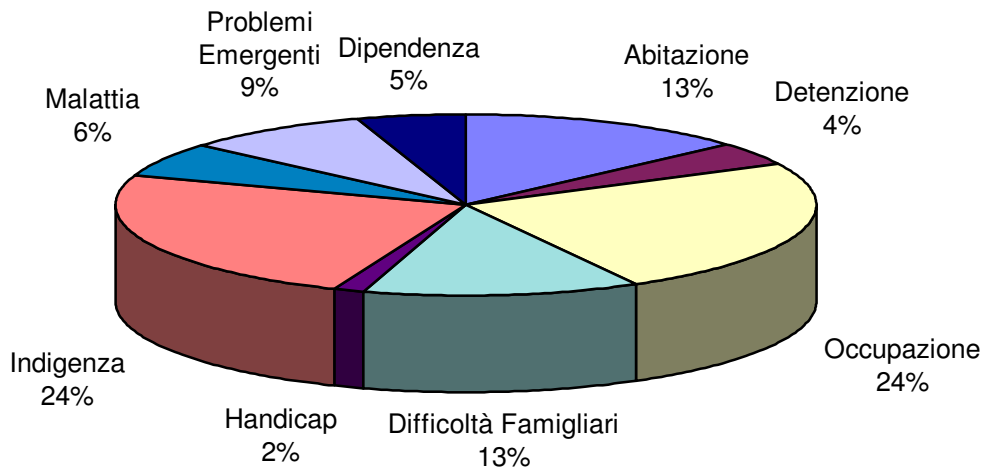
Tutti i dati riportati nella tabella e le relative percentuali sono riferibili a delle "macro-voci" (problematiche di carattere generale) che, singolarmente, comprendono a loro volta una serie di "micro-voci" (problematiche specifiche).

Tra queste ultime riteniamo opportuno segnalarne in dettaglio alcune: per quanto con-cerne innanzitutto il problema occupazionale da segnalare 253 persone disoccupate (135 italiane, 118 straniere); all'interno della problematica abitativa sono 107 le perso-ne senza casa (39 italiane, 68 straniere); tra gli indigenti 43 sono i senza fissa dimora (27 italiani, 16 stranieri) e 20 coloro che vivono la problematica del barbonismo (7 italiani, 13 stranieri); per quanto concerne la macro-voce Difficoltà Familiari (in alta percentuale per gli italiani) risulta che: 17 persone vivono in situazione di conflitto e crisi familiare, mentre un disagio di fondo è causato per 11 persone dal divorzio e per 7 dalla separazione di fatto; si sono rivolte al Centro 22 persone tossico-dipendenti, 6 affette da AIDS e 13 alcooldipendenti

(quest'ultimo dato apparentemente sotto-stimato); pensiamo infine di dover sottolineare tra le problematiche emergenti 16 casi di solitudine (12 italiani, 4 stranieri) e 20 di forte depressione (12 italiani, 8 stranieri).

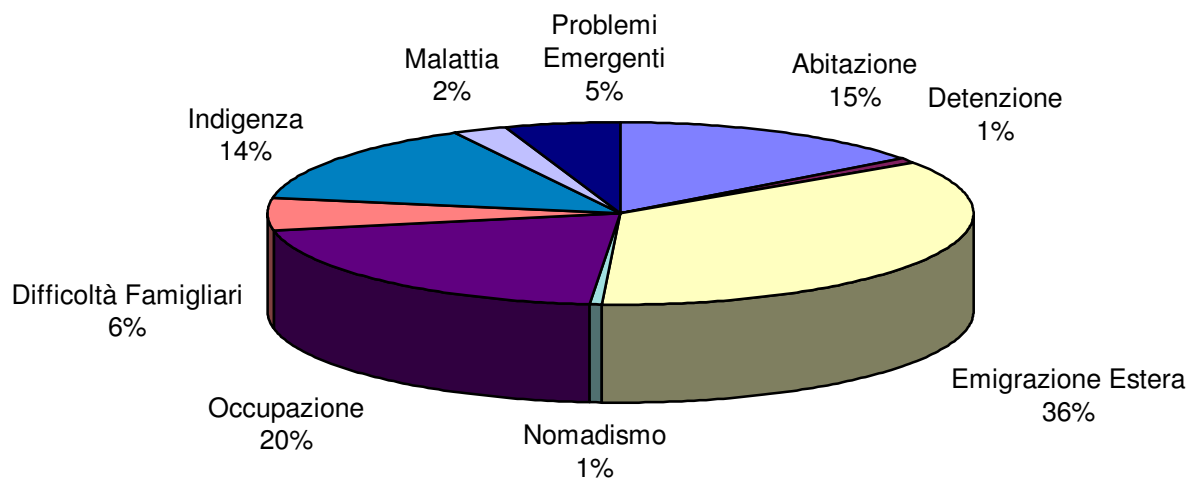
CENTRO ASCOLTO

1995



UFFICIO STRANIERI

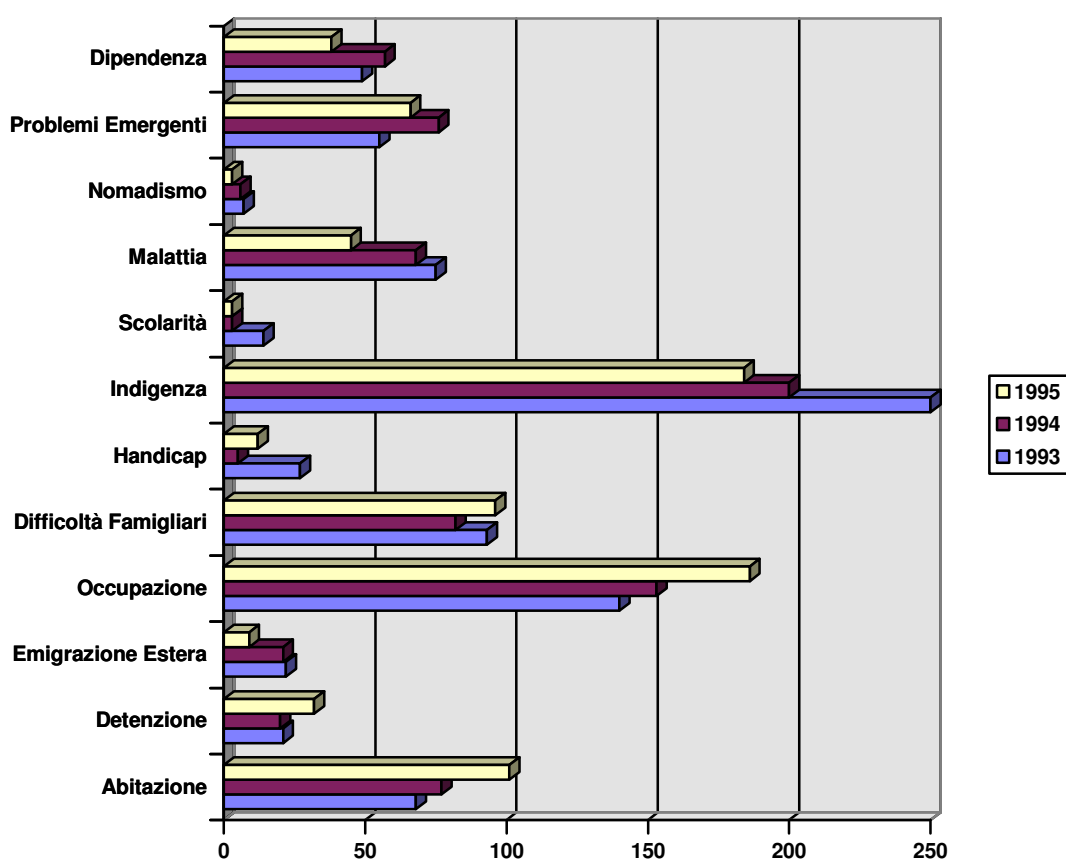
1995



Questi grafici riportano il valore percentuale delle singole voci
(alcune di esse non compaiono perchè rappresentano una "fetta" minima sul totale).

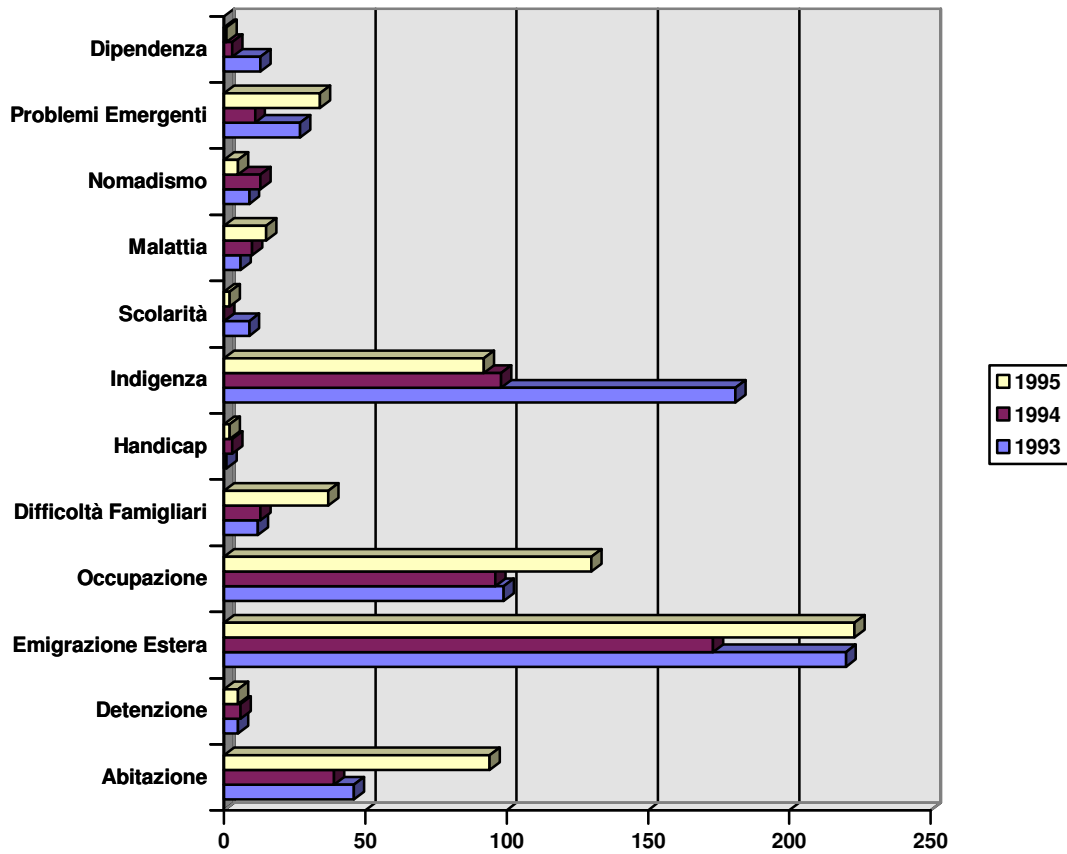
CONFRONTO DEI BISOGNI RILEVATI NEI TRE ANNI DI OSSERVAZIONE:

CENTRO ASCOLTO



Da un primo confronto con gli anni precedenti si conferma l'incremento dei problemi abitativo e occupazionale. La notevole diminuzione dell'indigenza, invece, pensiamo sia dovuta ad un uso meno inflazionato del termine da parte degli operatori del Centro. In aumento, anche se in minore entità, le difficoltà familiari, mentre tra i cittadini italia-

UFFICIO STRANIERI



ni che si rivolgono al Centro cresce il problema legato alla detenzione (libertà provvisoria, custodia cautelare, post-detenzione...).

Per un confronto più specifico sulle singole voci nell'arco dei tre anni di osservazione rimandiamo ai grafici di queste pagine.

RICHIESTE

dati quantitativi

CENTRO ASCOLTO

UFFICIO STRANIERI

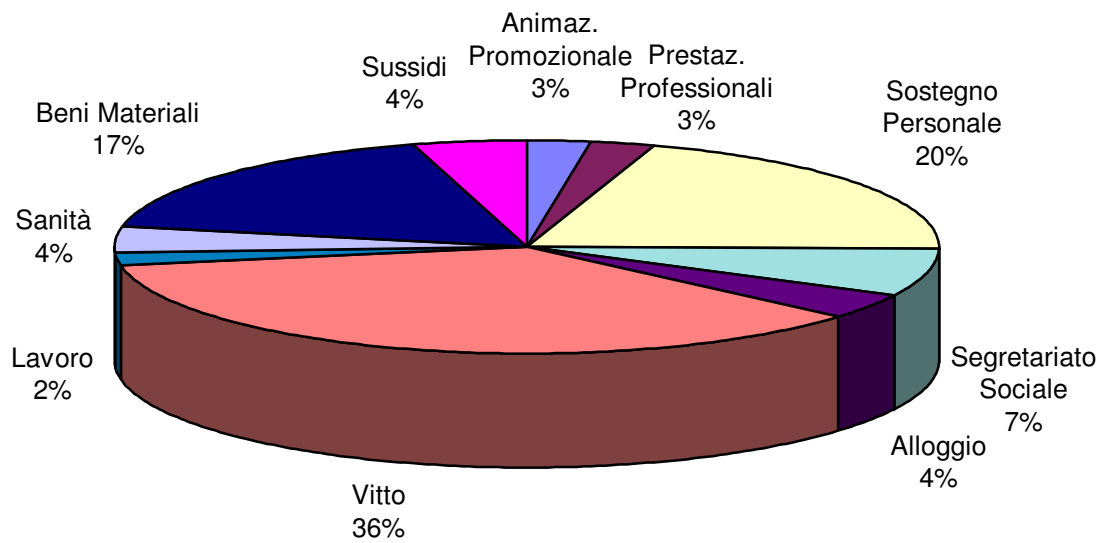
Macro-voci	1993	1994	1995	1993	1994	1995
Animaz. Promozionale	20	40	41	6	11	3
Prestaz. Professionali	17	37	41	9	14	5
Sostegno Personale	81	116	323	6	7	80
Segretariato Sociale	243	134	117	83	30	30
Alloggio	126	98	62	54	43	34
Vitto	573	717	575	237	223	195
Lavoro	11	29	29	12	17	14
Sanità	33	71	64	18	8	9
Beni Materiali	248	362	280	186	232	183
Sussidi	56	70	71	16	18	12
TOTALE	1408	1690	1603	627	649	565

Le principali richieste che le persone che si sono rivolte al Centro nel 1995 hanno espresso sono riconducibili al vitto (generi alimentari e buoni mensa) rispettivamente 36% al Centro Ascolto e 35% all'Ufficio Stranieri. Seguono i Beni Materiali (biglietti ferroviari, vestiario e buoni doccia) al 32% (U.S.) e 17% (C.A.) e Sostegno Personale (accompagnamenti, visite a domicilio...) al 20% (C.A.) e 14% (U.S.). L'insieme di queste richieste costituisce per il C.A. il 73% e per l'U.S. l'81% del totale mentre tutte le altre richieste sono di minore entità e si assestano sotto il 7%.

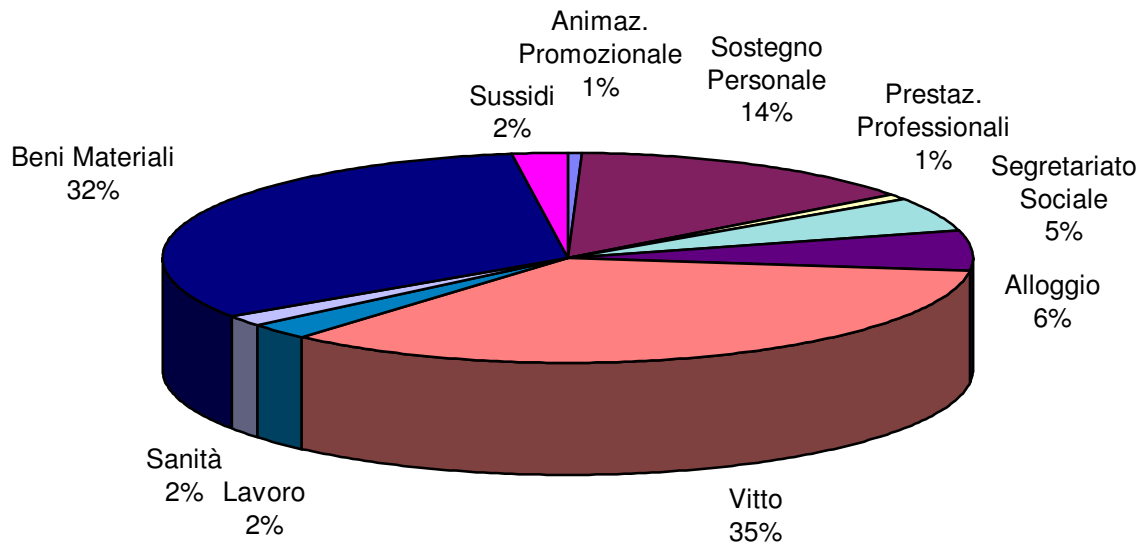
Rispetto agli anni precedenti è da evidenziare la diminuzione delle richieste per il Vitto ed i Beni Materiali e l'enorme aumento sia quantitativo sia percentuale delle richieste di Sostegno Personale.

Un discorso a parte merita la richiesta di alloggio, in notevole diminuzione rispetto agli anni precedenti; dato fortemente in contrasto con la povertà abitativa evidenziata nella tabella dei bisogni.

CENTRO ASCOLTO 1995



UFFICIO STRANIERI 1995



Anche in questo caso, nei valori percentuali, vengono omesse le voci meno significative.

SERVIZI

dati quantitativi

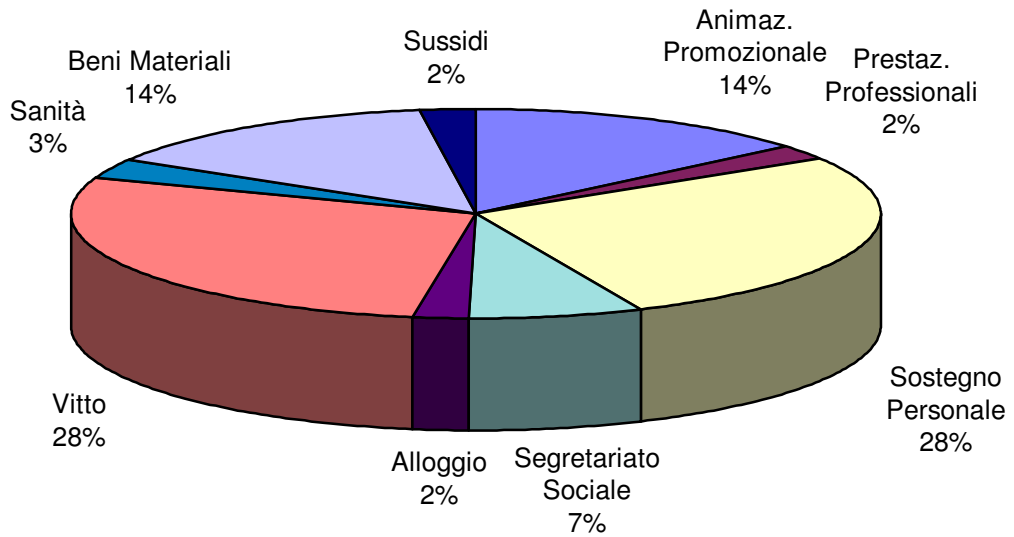
CENTRO ASCOLTO

UFFICIO STRANIERI

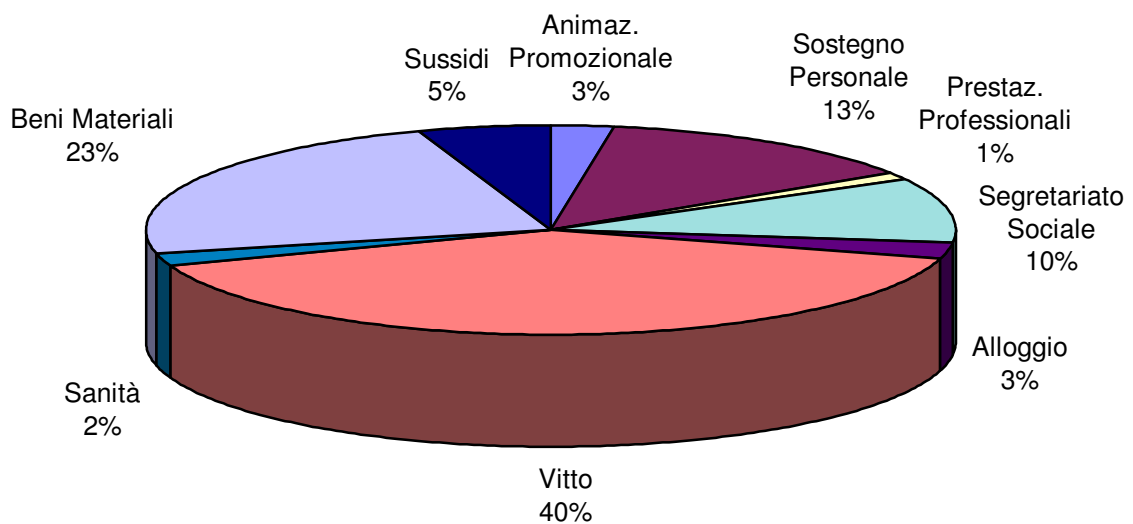
Macro-voci	1993	1994	1995	1993	1994	1995
Animaz. Promozionale	313	311	291	54	50	18
Prestaz. Professionali	16	74	45	17	26	7
Sostegno Personale	113	212	571	6	14	92
Segretariato Sociale	268	187	143	140	53	70
Alloggio	82	118	47	46	38	18
Vitto	589	739	585	347	318	276
Lavoro	1	2	6	2	0	0
Sanità	30	60	66	15	15	15
Beni Materiali	261	347	298	295	287	162
Sussidi	26	50	45	16	33	36
TOTALE	1699	2233	2097	938	879	694

I principali servizi offerti dal Centro nel 1995 sono sostanzialmente in linea con le richieste raccolte. Il Vitto al 40% (U.S.) e 28% (C.A.), il Sostegno Personale al 28% (C.A.) e 13% (U.S.) e i Beni Materiali al 23% (U.S.) e 14% (C.A.). Nettamente superiori alle richieste risultano invece il Segretariato Sociale (informazioni e sostegno per ciò che riguarda lo svolgimento di pratiche riferite all'attività lavorativa, alla situazione familiare e la documentazione in genere) per l'U.S. al 10% e l'Animazione Promozionale (coinvolgimento degli enti pubblici, delle parrocchie e del volontariato) per il C.A. al 14%. I grafici che seguono evidenziano come i servizi di tipo materiale (Beni Materiali, Sussidi, Sanità, Vitto, Alloggio) costituiscano per il Centro Ascolto il 49% e per l'Ufficio Stranieri il 73% del totale dei servizi erogati. L'anno precedente le stesse percentuali si erano attestate al 62% per il C.A. e all'83% per l'U.S. Nel det-taglio diminuiscono i Beni Materiali, il Vitto, l'Alloggio, l'Animazione Promozionale e le Prestazioni Professionali, mentre l'unica voce con un significativo aumento è il Sostegno Personale.

CENTRO ASCOLTO 1995



UFFICIO STRANIERI 1995



CONCLUSIONI

Dai dati presi in esame viene innanzitutto riconfermata la notevole quantità di lavoro svolta dal Centro.

Il numero totale delle persone incontrate nel corso dell'anno è stato 640, un dato che non può considerarsi casuale, in quanto ormai da tre anni il numero degli utenti del Centro si è stabilizzato oltre le 600 unità. Negli ultimi due anni il 60% circa di essi è costituito da italiani e il restante 40% da cittadini stranieri.

Estremamente varia è inoltre la tipologia dei bisogni rilevata quotidianamente dagli operatori del Centro: risulta possibile infatti dover affrontare nello stesso giorno problematiche come la dipendenza, la malattia, l'handicap, il barbonismo a fianco delle varie problematiche dettate dall'immigrazione.

Questa introduzione ci consente di definire "complessa" l'attività del Centro; di conseguenza riteniamo che per rispondere adeguatamente a questa situazione, anche in considerazione del fatto che il Centro ha ormai assunto una grossa responsabilità nei confronti di chi si rivolge ad esso per ricevere un aiuto concreto, necessita di spazi adatti e di un gruppo di lavoro numericamente adeguato e professionalmente preparato.

Dopo il trasferimento nella nuova sede, il problema della mancanza di spazi, denunciata lo scorso anno, si può considerare risolto; ricordiamo invece che l'attuale gruppo di lavoro è composto da un assistente sociale a tempo pieno, una religiosa part-time e un volontario (per l'Ufficio Stranieri) per tre mattine alla settimana, coadiuvati da un numero variabile di obiettori di coscienza. Almeno da una prima analisi, questi operatori non sono in un numero ancora sufficiente per affrontare la "complessità" dell'attività.

L'elaborazione dei dati raccolti evidenzia come i principali bisogni delle persone che si sono rivolte al Centro nel corso del 1995 siano: Occupazione, Indigenza, Abitazione sia per il C.A. sia per l'U.S., Difficoltà Familiari per il C.A. e problematiche generali legate all'immigrazione per l'U.S.

Le principali richieste sono soprattutto di tipo materiale; questo fatto conferma come le richieste siano nella maggior parte dei casi dettate da situazioni di emergenza riconducibili nell'immediato ad una mancanza di generi di prima necessità.

I servizi forniti continuano ad essere in linea con le richieste, anche se è opportuno evidenziare come siano in crescita i servizi riconducibili al Sostegno Personale.

A fronte di queste analisi, anche quest'anno possiamo notare che le risposte relative alle opportunità di lavoro sono nulle, mentre solo 24 sono state le risposte di Segretariato Sociale Occupazionale che prevedono informazioni o svolgimento di pratiche burocratiche per agevolare l'inserimento lavorativo. Inoltre l'ospitalità notturna nel corso dell'anno è drasticamente calata a causa della cessione del piccolo appartamento adibito a questo servizio, venduto per realizzare il nuovo Centro di Accoglienza, operativo ormai da alcuni mesi: si prospetta quindi un notevole

aumento di questo servizio nel corso del 1996. Questo potrà risolvere la problematica abitativa relativa alle emergenze, in quanto l'ospitalità notturna è consentita per un massimo di 10 giorni, mentre rimane minima la risposta riguardante l'esigenza di una fissa dimora (15 risposte di Segretariato Sociale Abitativo).

I bisogni individuati come Indigenza, Difficoltà Familiari e Emigrazione Estera sono di più difficile interpretazione perché risulta complicato identificare un preciso servizio come risposta.

Azzardiamo comunque alcune brevi osservazioni:

- l'elevato numero di servizi riferibili ai Beni Materiali possono considerarsi una necessaria risposta all'Indigenza, sia essa temporanea (140 persone) o stabile (53).

- le Difficoltà Familiari non hanno un riscontro diretto nelle richieste e risposte: l'unico servizio che potrebbe essere associato alla problematica è il Segretariato Sociale Familiare che risulta nullo.

- i bisogni di Emigrazione Estera (223) trovano solo 70 risposte di Segretariato Sociale, dato sottostimato conoscendo il frenetico rapporto tra l'Ufficio Stranieri e la Questura di Savona.

L'Osservatorio della Caritas Diocesana