

CARITAS DIOCESANA DI SAVONA

**OSSERVATORIO DELLE POVERTA'
E DELLE RISORSE**

Analisi del servizio svolto
dal Centro di Ascolto
nell'anno 1994

SAVONA, MAGGIO 1995

Obiettivi

Gli obiettivi che l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse si è proposto con questa pubblicazione sono sostanzialmente due:

- informare, sull'operato del Centro di Ascolto, le persone che con esso più strettamente collaborano;
- aver ben chiaro il quadro dei bisogni di chi si rivolge al Centro Ascolto e delle risposte che il centro stesso offre per organizzare un servizio sempre più adeguato alle esigenze del momento.

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.

In particolare all'interno del Centro Ascolto esiste l'Ufficio Stranieri che si rivolge alle persone che non hanno cittadinanza italiana.

Metodo di raccolta dati

I dati di questa ricerca sono stati raccolti dagli stessi operatori del Centro Ascolto che hanno espresso in codici ciò che avviene durante il colloquio con la persona che si presenta, cercando di identificare:

- **BISOGNI**: problemi di fondo della persona individuati dagli operatori, 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.

Analisi dei dati

Nel 1994 si sono rivolte al Centro Ascolto 637 persone, di cui 374 italiane e 263 straniere, e si tratta soprattutto di uomini di età compresa tra 20 e 50 anni.

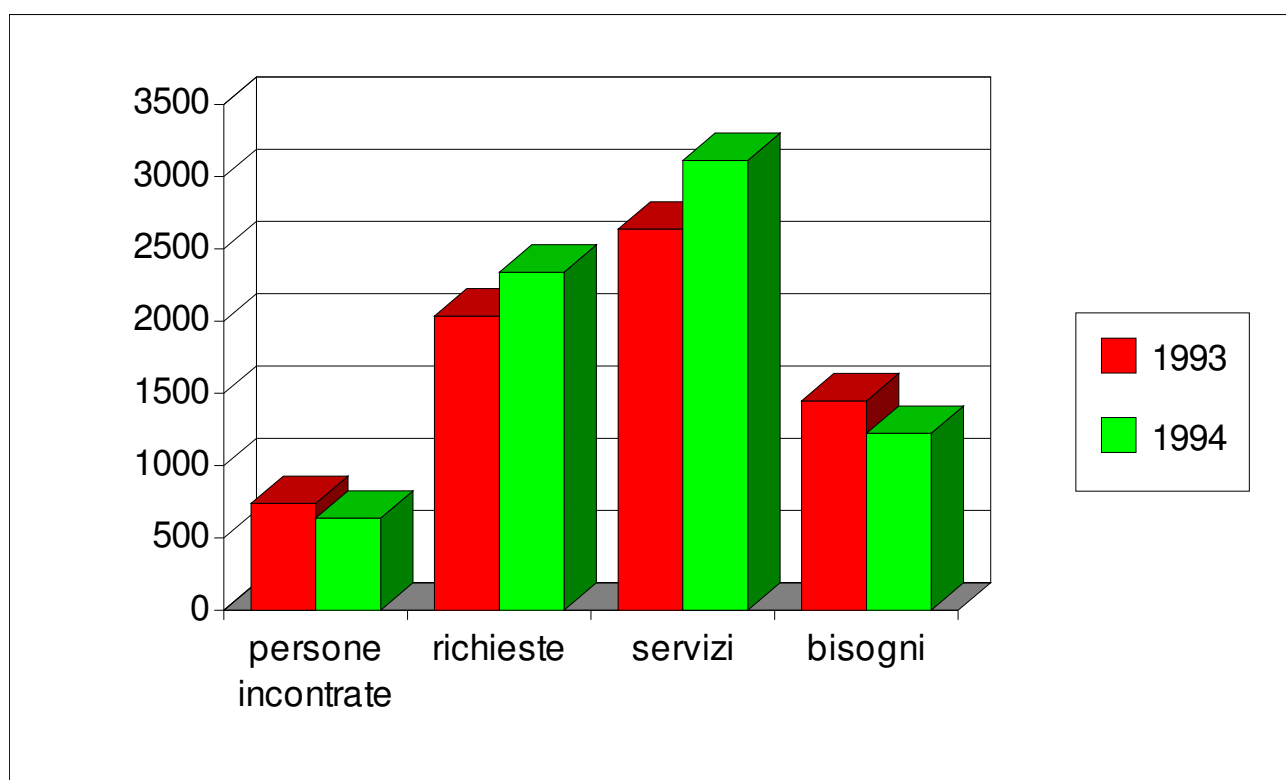
Sono state fatte 2339 richieste, prestati 3112 servizi ed evidenziati 1223 bisogni, con una media di 2 bisogni, 4 richieste e 5 servizi per ogni persona.

Confrontando questi dati con quelli dell'anno precedente, notiamo prima di tutto una diminuzione delle presenze relative all'Ufficio Stranieri (di circa 100 unità) dovuta alla straordinaria immigrazione degli Albanesi verificatasi nel corso del 1993; di conseguenza registriamo 102 presenze in meno ed un notevole abbassamento dell'età media. Nonostante ciò rileviamo un aumento di 304 richieste e di 475 servizi effettuati. La spiegazione è riconducibile a tre fondamentali fattori:

- una maggiore attenzione nella compilazione delle schede personali degli utenti da parte degli operatori del Centro;
- un incremento delle possibilità di intervento da parte degli operatori essendo aumentato l'organico dei permanenti;
- un'aumentata consapevolezza da parte degli utenti dei servizi che il Centro Ascolto è in grado di offrire.

QUADRO RIASSUNTIVO

	CENTRO ASCOLTO		UFFICIO STRANIERI	
	1993	1994	1993	1994
utenti	381	374	358	263
richieste	1408	1690	627	649
servizi	1699	2233	938	879
bisogni	821	758	628	465



Il numero delle richieste, come si può facilmente notare, è inferiore a quello dei servizi: 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, non sempre rispondere positivamente alle richieste della persona è fare il bene della persona stessa. Un esempio: Il Centro Ascolto non rilascia mai denaro alla persona; eventualmente verifica la reale necessità, provvede direttamente al pagamento di eventuali debiti. La coincidenza tra richieste e servizi si verifica più spesso quando l'utente è una persona di passaggio.

Il maggior numero di bisogni rispetto al numero degli utenti, invece, dimostra che molto raramente una persona ha un solo bisogno.

La persona che si rivolge al Centro Ascolto cerca una soluzione che normalmente non trova in un solo colloquio, ma che necessita di più incontri, oppure è una persona di passaggio che usufruisce casualmente o saltuariamente dei servizi del centro.

Vengono di seguito presentati i bisogni, le richieste e i servizi rilevati nel 1994, confrontati con quelli dell'anno precedente e suddivisi tra Centro di Ascolto, riferito a persone di cittadinanza italiana e Ufficio Stranieri, riferito agli immigrati.

BISOGNI dati quantitativi	Centro Ascolto		Uff. Stranieri	
	1993	1994	1993	1994
Abitazione	68	77	46	39
Difficoltà Familiari	93	82	5	6
Detenzione	14	20	12	13
Emigrazione Estera	22	11	99	96
Occupazione	140	153	220	173
Handicap	21	5	1	3
Indigenza	250	200	181	98
Scolarità	7	3	9	0
Malattia	75	68	6	10
Nomadismo	7	6	9	13
Problemi Emergenti	55	76	27	11
Dipendenza	49	57	13	3
TOTALE	821	758	628	465

La tabella esprime chiaramente che i principali bisogni rilevati dagli operatori sono indigenza, occupazione, difficoltà familiari, abitazione e problemi emergenti (psicolabilità, problemi relazionali, solitudine e depressione) e confermano sostanzialmente quanto rilevato nell'anno precedente.

Alcune voci presenti nella tabella

(Handicap, Scolarità, ecc.) non
 compaiono all'interno dei grafici
 perché rappresentano un valore minimo
 rispetto al calcolo percentuale delle altre voci.

RICHIESTE dati quantitativi	Centro Ascolto		Uff. Stranieri	
	1993	1994	1993	1994
Animaz. Promozionale	20	40	6	11
Prestaz. Professionali	17	37	9	14
Sostegno Personale	81	116	6	7
Segretariato Sociale	243	134	83	30
Alloggio	126	98	54	43
Vitto	573	717	237	223
Lavoro	11	29	12	17
Sanità	33	71	18	8
Beni Materiali	248	362	186	232
Sussidi	56	70	16	18
TOTALE	1408	1690	627	649

Le persone che si sono rivolte al centro hanno chiesto principalmente cibo, indicato nella tabella come vitto ed inteso come generi alimentari e buoni mensa, beni materiali (biglietti ferroviari, vestiario e buoni doccia) e segretariato sociale inteso come richiesta di informazioni a fine lavorativo, abitativo e assistenziale. Rispetto all'anno precedente sono in notevole incremento quasi tutte le voci, in particolare la voce vitto, beni materiali, sanità (medicinali), prestazioni professionali (legali e psicosociali) e richieste di lavoro.

Alcune voci presenti nella tabella
 (Animazione Promozionale, Sanità, ecc.)
 non compaiono all'interno dei grafici
 perché rappresentano un valore minimo
 rispetto al calcolo percentuale delle altre voci.

SERVIZI dati quantitativi	Centro Ascolto		Uff. Stranieri	
	1993	1994	1993	1994
Animaz. Promozionale	313	311	54	50
Prestaz. Professionali	16	74	17	26
Sostegno Personale	113	212	6	14
Segretariato Sociale	268	187	140	53
Alloggio	82	118	46	38
Vitto	589	739	347	318
Lavoro	1	2	2	0
Sanità	30	60	15	15
Beni Materiali	261	347	295	287
Sussidi	26	50	16	33
TOTALE	1699	2233	938	879

I servizi divergono parzialmente dalle richieste fatte in quanto gli operatori oltre a rispondere alla domanda di vitto e di beni materiali cercano di andare incontro ai reali bisogni della persona; da qui un notevole numero di servizi. I principali: sostegno personale (accompagnamento, assistenza ospedaliera, assistenza a domicilio...), prestazioni professionali e animazione promozionale (coinvolgimento enti pubblici, coinvolgimento parrocchie e volontariato). Da rilevare il calo, rispetto all'anno precedente, di servizi di segretariato sociale, sia nei confronti di persone italiane che straniere.

La voce Lavoro, presente nella tabella, non compare all'interno dei grafici perché rappresenta un valore minimo rispetto al calcolo percentuale delle altre voci.

CONCLUSIONI

Dai dati presi in esame viene innanzitutto riconfermata la notevole mole di lavoro svolta dal Centro di Ascolto. Le persone incontrate nel corso dell'anno sono state 637 (molte delle quali sono state incontrate più volte durante l'anno), numero leggermente inferiore al '93 ma comunque rilevante. Questo dato conferma come il Centro di Ascolto sia ormai un punto di riferimento per le persone in difficoltà. La prima conseguenza di questo dato di fatto è la crescente responsabilità del Centro nei loro confronti.

L'elaborazione dei dati evidenzia come i principali bisogni delle persone che si rivolgono al Centro siano: occupazione, difficoltà familiari e abitazione, riconfermando la situazione dello scorso anno. Inoltre si riconferma che a questi bisogni, il Centro si limita a fornire una risposta di segretariato sociale, cioè di indirizzo delle persone verso strutture pubbliche o private competenti. I principali servizi forniti continuano ad essere di tipo materiale (l'offerta di vitto, beni materiali, alloggio, sussidi e sanità, rispetto al totale dei servizi offerti, supera nel suo insieme il 60% per le persone italiane e l'80% per le persone straniere del totale dei servizi). Da sottolineare ancora una volta come i problemi strutturali abbiano influenzato negativamente il lavoro svolto: gli operatori del Centro di Ascolto hanno a disposizione per il loro lavoro due piccole stanze.

L'Osservatorio della Caritas Diocesana

Savona, 2 Giugno 1995

All'attenzione della Giunta
della Caritas Diocesana di Savona

L'analisi svolta sull'attività del Centro di Ascolto nel 1994, ci invita a portare all'attenzione della Giunta della Caritas Diocesana una breve serie di riflessioni e quesiti, che vogliono semplicemente essere spunti per un momento di verifica:

- 1) Un organico composto da una persona a tempo pieno e tre volontari part-time è sufficiente per affrontare in maniera efficace e continuativa i diversificati problemi di un numero così elevato di persone?
- 2) La formazione offerta dalla Caritas diocesana agli operatori del Centro di Ascolto consente loro di essere aggiornati e professionalmente motivati?
- 3) La formazione offerta dalla Caritas diocesana agli obiettori di coscienza che prestano servizio al Centro di Ascolto è sufficiente a garantire loro un graduale e cosciente inserimento, in funzione di una loro crescita personale e di un corretto e costruttivo servizio alle persone?
- 4) Esiste un numero limitato di persone che ormai da anni risultano essere "clienti" del Centro di Ascolto, quale futuro per loro? Potrebbe essere opportuno affrontare questi casi con una progettualità mirata?
- 5) L'elevata percentuale di servizi materiali offerti, in particolar modo dall'Ufficio Stranieri, invita ad un momento di riflessione.
- 6) Il problema strutturale (mancanza di spazi), che purtroppo continua a sussistere anche nei primi mesi del 1995 (per il trasferimento nei nuovi locali di Via Guidobono non è, ad oggi, prevista una data), danneggia soprattutto le persone in difficoltà che si rivolgono al Centro.
- 7) Un'ultima considerazione per quanto concerne questo tipo di raccolta di dati: sarà opportuno che gli operatori del Centro di Ascolto rivedano, al loro interno, l'utilizzo dei codici per la rilevazione di bisogni, richieste e servizi che ci paiono utilizzati non sempre in maniera uniforme.

L'Osservatorio della Caritas Diocesana