



DIOCESI DI CONCORDIA-PORDENONE
CARITAS DIOCESANA

CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO



RELAZIONE ANNUALE

ATTIVITÀ 2017

Osservare: non una parola fine a sé stessa, ma che, nello stile di lavoro che la Caritas ha scelto, rappresenta un ponte tra i poveri che incontriamo e la comunità chiamata ad ascoltare e a farsi abitare anche da chi vive difficoltà economiche e relazionali.

Così ogni anno la Caritas Diocesana cerca, attraverso la Relazione del Centro di Ascolto, di dare il suo contributo nella costruzione di questo ponte: da una parte raccontare i volti che i nostri centri di ascolto e di distribuzione hanno incontrato, dall'altro, attraverso questi numeri, che rappresentano persone e le loro storie, aiutare le nostre comunità a non distogliere lo sguardo e a incontrare questi volti.

E anche il fare concreto delle Caritas vuole andare in questa direzione e cioè diventare non solo occasione di sollievo, ma soprattutto occasione di incontro, per far sentire chi è ai margini non escluso ma parte di una comunità.

La povertà, soprattutto in un contesto incerto come quello attuale, fa paura, perché ci si è resi conto che le situazioni di difficoltà possono riguardare tutti e non siamo sempre nelle condizioni di determinarle. Ma se del rischio di cadere in povertà è legittimo avere paura, quello che non ci deve fare paura è l'incontro con i poveri.

E allora costruire questi ponti significa "rimuovere gli ostacoli" per contrastare la povertà, non per contrastare i poveri. E il primo passo ci sembra essere proprio quello di vederli e di avvicinarsi.

Andrea Barachino

Direttore Caritas Diocesana

La Chiesa accanto agli ultimi, parrocchie in prima fila

La solidarietà, per i singoli e per la comunità cristiana, rappresenta una dimensione costitutiva, non secondaria, che si traduce in gesti di ascolto e accoglienza, in un impegno costante e fattivo verso gli ultimi. L'impegno concreto della Chiesa verso i poveri caratterizza le comunità cristiane di tutta la diocesi, ed anche quest'anno si è proceduto alla raccolta di dati su tutto il territorio diocesano, con l'intento di restituire un'immagine sempre più completa e dettagliata di quali povertà le parrocchie incontrano e come si attivano per fronteggiarle.

L'obiettivo resta duplice: descrivere le caratteristiche delle persone e famiglie in povertà incontrate ed ascoltate, e raccontare l'impegno delle parrocchie che, attraverso la dedizione di decine e decine di volontari, danno concretezza a questo impegno di prossimità.

Sono proprio le persone impegnate nei diversi servizi caritativi a garantire questa vicinanza, gli operatori e i volontari attivi nella realtà diocesana, i volontari presenti nelle parrocchie e foranie, che mettono a disposizione tempo, sensibilità e competenze, capacità di relazione, partecipazione e condivisione.

Il servizio in Caritas non è semplice, significa misurarsi continuamente con situazioni problematiche, in un gioco di ruoli a volte difficile, in una continua tensione tra atteggiamenti positivi di apertura e di accoglienza e la necessità di comprendere a fondo e documentare le singole situazioni e richieste. Il bisogno di chiarire e approfondire le singole situazioni può generare resistenza in chi si rivolge alle Caritas confidando in una accoglienza spontanea, senza tante domande. I volontari e operatori ne sono consapevoli e si attivano costantemente per creare relazioni di fiducia con le persone incontrate, per poter definire delle modalità di aiuto personalizzate.

Per chi è in situazione di bisogno può risultare faticoso chiedere aiuto alle Caritas. È importante tenere presente questa difficoltà, per assicurare ed accompagnare le persone ascoltate, per favorire l'incontro, per intercettare le situazioni, per raccordarsi con gli altri servizi.

Sono molte le modalità di mettersi a servizio, tutte degne di rispetto e ugualmente necessarie, tutte collegate e spesso animate da comuni aspirazioni e desideri, nel rispetto delle singole disponibilità di tempo e capacità: nell'insieme concorrono alla realizzazione del volto solidale delle nostre comunità.

L'impegno dei volontari si realizza in particolare nell'ascolto o nella raccolta e distribuzione (vestiti, alimenti, pasti, mobilio, attrezzature per l'infanzia). Ci sono inoltre volontari che mettono a disposizione le proprie competenze (medici, infermieri, professionisti, insegnanti) e volontari che trascorrono le loro serate accanto agli ospiti del dormitorio o seguono il servizio docce. Ad alcuni volontari è chiesto di approfondire questioni economiche (Fondo Diocesano Straordinario di Solidarietà), di seguire attività di supporto (es. registrare schede delle persone ascoltate, pratiche amministrative, ecc.), altri si occupano di accompagnamenti (es. visite mediche, problematiche burocratiche, ecc.) o di traslochi e recupero mobili e suppellettili per la casa.

Qualsiasi sia l'ambito di impegno, significa mettersi in gioco, accanto agli ultimi, implica la scelta di fare e non restare a guardare, offrendo il proprio contributo per gli altri e la propria comunità.

Il confronto, il lavoro condiviso e la formazione sono azioni utili a rinforzare gli operatori e i volontari che sono chiamati a spendersi per le persone in difficoltà, persone che a volte si rischia di giudicare o compatire, di sottovalutare o non capire, di ridurre al problema che rappresentano invece di accoglierle nella loro complessità e interezza.

I numeri delle Caritas parrocchiali: la risposta del territorio diocesano

Per fornire una dimensione diocesana all'impegno e alle situazioni di difficoltà che emergono nei territori, abbiamo realizzato una rilevazione a livello di forania che ci consentisse di far emergere la tipologia di persone incontrate. Nelle parrocchie ci può essere la presenza di centri di ascolto o di centri di distribuzione: in alcuni casi queste realtà sono legate (ovvero un centro di ascolto svolge anche la funzione di centro di distribuzione), in altri casi sono due realtà collegate ma autonome. Le dimensioni e aree di intervento possono variare da parrocchia a parrocchia, con livelli di esperienza differenti all'interno della stessa forania o con un centro unico a servizio dell'intero territorio foraneale. Alle parrocchie sono stati richiesti alcuni dati, che fanno riferimento al genere e alla nazionalità delle persone incontrate, alla composizione del nucleo familiare, alle fasce di età, alle problematiche rilevate, alle richieste e alle risposte che sono state fornite. Si è anche chiesto di indicare il numero totale delle persone aiutate, considerando quindi l'intero nucleo familiare.

Forania di Pordenone

Sono state censite tutte le parrocchie della forania, 15 nel comune di Pordenone e 4 nel comune di Cordenons. Nel corso del 2017 sono stati incontrati **690** nuclei familiari, di cui **603** nel comune di Pordenone. Gli italiani rappresentano il **32%** dei nuclei che si sono rivolti ai centri di ascolto/distribuzione. Gli stranieri sono nella totalità immigrati lungo soggiornanti sul territorio. Nel complesso sono state aiutate **2.147** persone. Per la maggior parte sono nuclei familiari con figli (**47,8%**); una parte consistente è rappresentata da persone sole (**18,4%**). Sono evidentemente le problematiche economiche quelle che pesano maggiormente, alle quali fanno seguito le problematiche riferite al lavoro e alla casa. Il territorio di Pordenone ha centralizzato in alcune parrocchie certi servizi, ad esempio la distribuzione di vestiario e di stoviglie. In generale però tutte le parrocchie forniscono risposte attraverso una pluralità di interventi. La lettura delle situazioni di povertà nel territorio pordenonese è comunque parziale perché, fortunatamente, esistono anche altre realtà che se ne occupano (Conferenza San Vincenzo de' Paoli, Chiesa Battista, Croce Rossa). Nel territorio di Pordenone si è assistito, rispetto agli scorsi anni - quando il numero di nuclei seguiti raggiungeva il migliaio - a un incremento, sia in percentuale che in valore assoluto, degli italiani che si rivolgono ai centri di ascolto/distribuzione, così come a una contrazione forte di presenza di immigrati, in particolar modo ghanesi, diversi dei quali si sono spostati di territorio.

Forania dell'Alto Livenza

I dati raccolti fanno riferimento alle parrocchie di Aviano (dove è presente un unico centro di ascolto e distribuzione) e di Vigonovo (centro di distribuzione). Sono **95** i nuclei familiari che hanno bussato alle porte della Caritas, di questi il **34%** è italiano. Le persone complessivamente aiutate sono **375**: per la maggior parte vivono in nuclei familiari con figli. Sono residuali le problematiche riferite alla casa e alla salute, sono importanti quelle riferite all'insufficienza del reddito e all'assenza di lavoro. Le risposte fornite vanno dalla distribuzione alimentare al pagamento di bollette, alla segnalazione al Fondo Diocesano Straordinario di Solidarietà.

Forania di Azzano

Sono stati raccolti dati nelle parrocchie di Azzano, Fiume Veneto, Prata e nel centro di ascolto dell'unità pastorale di Prata, con sede a Puja. Nel complesso sono **201** i nuclei aiutati, oltre il **42%** dei quali italiani, con percentuali ancora più alte nei comuni più popolati. Il totale delle persone aiutate ammonta a **622**. Sono per la maggior parte persone che vivono in famiglia con figli, ma una parte consistente, rispetto ad altri territori, è costituita da persone sole che si rivolgono ai centri di ascolto e di distribuzione (**31%**). Un'altra caratteristica, sempre rapportata ad altri territori, è l'età media delle persone che si rivolgono alle

parrocchie, che hanno per la maggior parte oltre 46 anni (**64,7%**). Le risposte che le varie realtà del territorio forniscono sono molto varie, e non si concentrano solamente sulla distribuzione, ma anche sull'accompagnamento e sull'orientamento ai servizi del territorio.

Forania del Basso Livenza

La mappatura ha riguardato i centri di distribuzione di Pramaggiore, Pasiano e Cecchini di Pasiano. A questi si sono rivolti **173** nuclei, per un totale di **622** persone aiutate. Il **30%** è rappresentato da nuclei famigliari italiani, mentre significativa è la presenza della comunità marocchina tra le persone che ricevono aiuto e sostegno. Più dell'**80%** sono persone che vivono in coppia con figli. Inoltre circa il **30%** presenta problematiche abitative, magari legate a situazioni di alloggi non adeguati e alle spese ad essi collegate. In queste parrocchie la tipologia di aiuto si concentra principalmente sulla distribuzione, tuttavia non mancano interventi a favore del supporto e dell'orientamento ai servizi del territorio e all'aiuto nella ricerca di un impiego.

Forania di Maniago

In questo caso è stata rilevata l'attività del centro di ascolto e del centro di distribuzione foraneale, che servono tutto il territorio della forania, che si estende sino al confine occidentale della diocesi, senza escludere la possibilità per le singole parrocchie di intervenire nelle situazioni di difficoltà del proprio territorio parrocchiale. I due centri sono collegati. Sono **95** i nuclei famigliari intercettati: di questi, **25** sono transitati per il centro di ascolto foraneale, mentre **70** per il centro di distribuzione. È stato di **286** il totale delle persone aiutate. Il **40%** dei nuclei è italiano. Per quanto riguarda la condizione abitativa, sono rilevanti le persone che vivono in coppia con figli, che rappresentano il **56%** del totale. Una parte significativa è rappresentata anche dalle persone che vivono sole. Il centro di ascolto foraneale, oltre a fornire ascolto e orientamento ai servizi del territorio, è impegnato anche nell'erogazione diretta di aiuti per il pagamento di affitti e utenze.

Forania di Portogruaro

Oltre al centro di ascolto foraneale di Portogruaro, sono stati rilevati i centri di distribuzione delle parrocchie di Santa Rita, Beata Maria Vergine e Sant'Andrea di Portogruaro, di Summaga, di Concordia Sagittaria e di Cinto Caomaggiore. I nuclei famigliari che si sono rivolti a questa rete di realtà parrocchiali ammontano a **520**. Poco più del **30%** sono italiani. Il numero complessivo delle persone aiutate ammonta a **1.182**. Sono soprattutto persone adulte. Il centro di ascolto foraneale si caratterizza per una presenza fortemente polarizzata tra i 46 e i 60 anni, mentre l'età media scende se confrontiamo i dati con i centri di distribuzione locali, dove la presenza si attesta sulla fascia dai 31 ai 45 anni. La quasi totalità delle problematiche rilevate dal centro di ascolto foraneale riguarda il tema del lavoro, mentre nei centri di distribuzione aumentano sensibilmente le problematiche legate alla carenza di reddito, questo anche perché il centro di ascolto foraneale è diventato punto di riferimento per quanto riguarda i bisogni delle assistenti familiari che gravitano sul territorio e che si trovano senza lavoro.

Forania di San Vito

Nel territorio del sanvitese sono stati rilevati i dati del centro di ascolto foraneale, con sede a Casarsa, e del centro di distribuzione di Madonna di Rosa. Si sono presentati a questi due centri **429** nuclei, per un totale di **1.306** persone. Gran parte delle persone sono state accolte nel centro di distribuzione, che serve tutto il territorio della forania. Rispetto ad altri territori, la maggior parte delle persone sono immigrate (in particolare si tratta di cittadini rumeni). Sono predominanti le persone che vivono in famiglia con figli (**58,3%**), rispetto alle persone che vivono sole (**29,6%**). Le problematiche principalmente evidenziate sono legate all'insufficienza o all'assenza del reddito. Ovviamente il centro di distribuzione si concentra

sull'erogazione di viveri e vestiario, il centro di ascolto ha invece provveduto a sostenere anche alcune spese quali affitti e bollette.

Forania di Spilimbergo

Come per la forania di Maniago, anche il centro di ascolto della forania di Spilimbergo serve un territorio molto vasto, che comprende la zona a nord-est della diocesi. Il centro di ascolto svolge anche la funzione di centro di distribuzione. Al centro di ascolto si sono presentati **129** nuclei famigliari (il **30%** di questi italiani), per un totale di **527** persone aiutate. Si tratta principalmente di nuclei famigliari (**73,6%**), che evidenziano prevalentemente problematiche legate ad assenza di reddito o reddito insufficiente. Il rappresentante del nucleo familiare che si presenta ha generalmente un'età compresa tra i 31 e i 45 anni. Il centro di ascolto, oltre a offrire ascolto a queste persone, interviene con borse spesa e, in misura più contenuta, fornisce vestiario, sostiene le persone nella ricerca di un impiego e contribuisce al pagamento di utenze ed affitti.

Sono **2.332** i nuclei famigliari incontrati attraverso le parrocchie della nostra diocesi, per un totale di **7.067** persone, tra cui almeno un terzo si stima siano minori. Emerge, da questa rilevazione, una rete di risposte differenziata, frutto del contesto e della storia di ciascun territorio. Allo stesso modo le povertà incontrate assumono connotati e intensità non omogenei in tutte le foranie.

Da questa analisi, in particolare il dato sull'aumento degli italiani, conferma come nelle Caritas si presentino situazioni sempre nuove, persone mai incontrate che trovano ora riferimento nelle parrocchie.

Anche le recenti misure di sostegno pubbliche, che hanno ampliato la platea dei beneficiari, promuovono il coinvolgimento del territorio.

Grazie alla capillarità della presenza si cresce nella potenzialità di incontrare chi è in difficoltà e ciò può tradursi in reale aiuto da parte della comunità, chiamata a incontrare e a far emergere le povertà del proprio territorio.

Provare a dare degli strumenti di lettura o di intervento condivisi, come può essere la rilevazione dei dati o l'attività del Fondo Diocesano Straordinario di Solidarietà, si pone nell'ottica dell'accompagnamento delle parrocchie e del sostegno a comunità parrocchiali sempre più attente ai poveri.

Il Fondo Straordinario di Solidarietà, la Diocesi accanto alle parrocchie

L'esperienza del Fondo diocesano, partita nel 2009, continua a rappresentare un segno vivo ed efficace, sia in termini di sostegno economico erogato a numerosi singoli e famiglie, sia per quanto riguarda l'impatto sul territorio e sulle realtà parrocchiali.

Continuano ad essere i sacerdoti diocesani a rendere possibile il proseguire di questa esperienza, contribuendo in prima persona alla raccolta dei fondi necessari, con l'offerta annuale di una mensilità del loro stipendio.

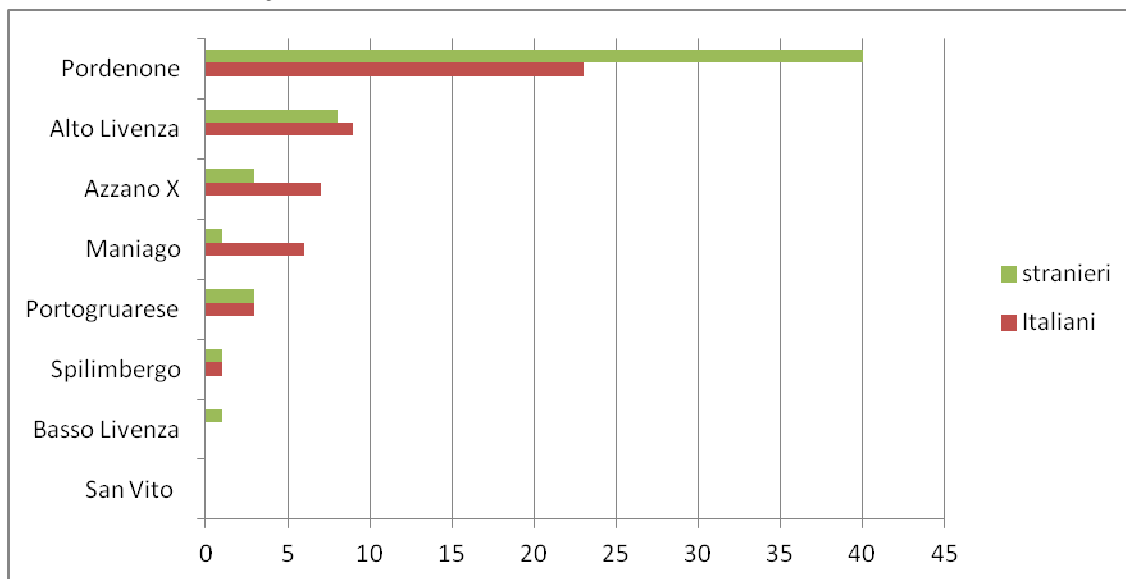
Grazie a questo strumento si è proseguito a stare accanto a singoli e famiglie che soffrono problematiche di carattere economico, consolidando un lavoro di squadra che vede tutti i livelli coinvolti, dalle parrocchie alle foranie e alla diocesi, ed una capillarità di presenza e attivazione su tutto il territorio diocesano.

In seguito ad ogni richiesta ascoltata, se ritenuto opportuno, si sono attivati i volontari operativi nelle diverse zone della diocesi, che dopo avere documentato e definito un progetto di aiuto, hanno presentato la richiesta alla commissione della forania territorialmente competente o alla commissione centrale.

In totale sono stati aiutati **97 nuclei**, per un totale di 104 interventi: in minima parte si sono sostenute persone singole, trattandosi in maggioranza di famiglie con figli a carico, in molti casi nuclei monogenitoriali.

A Pordenone tra i beneficiari prevalgono gli stranieri, a Portogruaro e Spilimbergo si nota un sostanziale equilibrio, mentre nel resto della diocesi si rileva una netta maggioranza di italiani sostenuti. Nel complesso sono stati aiutati **46 nuclei italiani e 51 stranieri**.

Interventi Fondo- Confronto italiani/stranieri

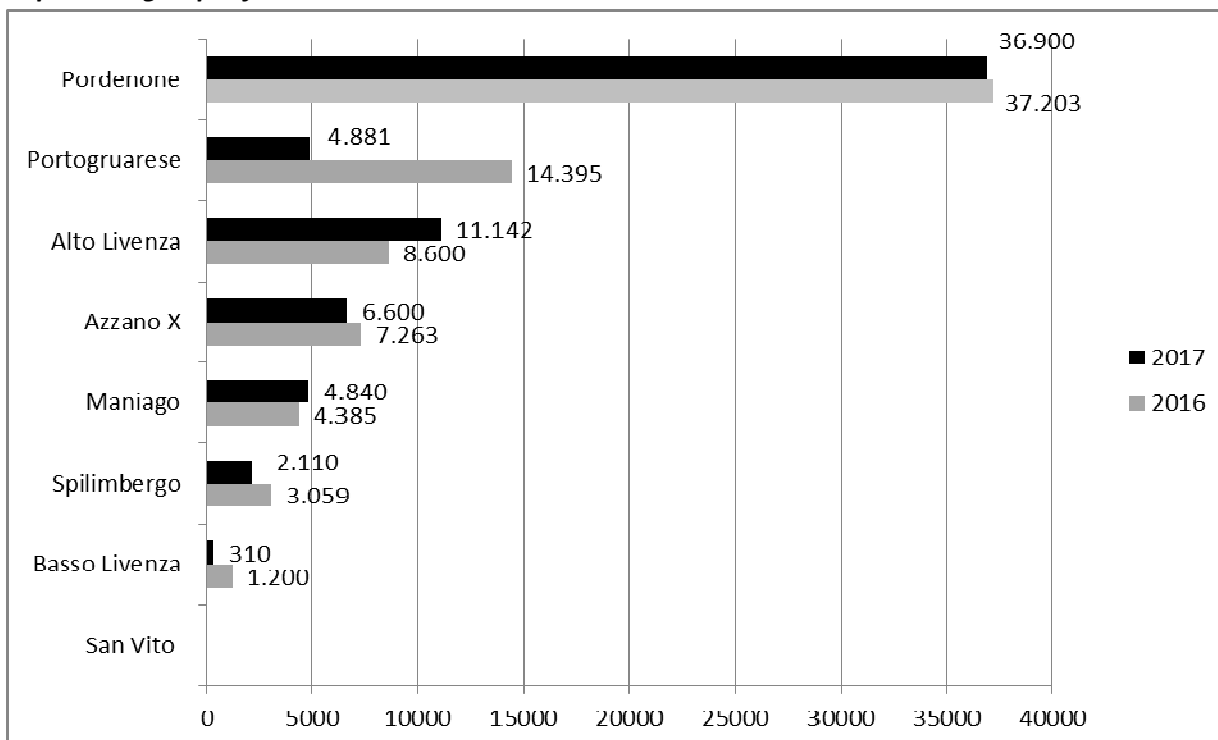


Sono stati sostenuti soprattutto **costi relativi all'abitazione** (utenze luce, gas e acqua, ma anche affitti, rate di mutuo, spese condominiali); diversi gli interventi di emergenza, per evitare sfratti e distacco di utenze, o utili al ripristino della fornitura.

Diversi i pagamenti di **cartelle esattoriali**, in particolare per arretrati di tasse (es. bollo auto, rifiuti) e mensa scolastica, ma anche le **spese per la formazione** (tasse universitarie, iscrizione a corsi professionali, attivazione di tirocini), volte a favorire nuove prospettive e una futura autonomia economica.

Gli **importi erogati** nel corso del 2017, sia a titolo di prestito che a fondo perduto, sono stati pari a **66.764 euro**. Si evidenzia un calo rispetto all'anno precedente.

Importi erogati per forania



Osservando le zone della diocesi dove i contributi sono stati erogati, si nota una certa stabilità delle risposte di alcune foranie (Pordenone, Azzano, Maniago), ed una importante diminuzione degli interventi nelle foranie di Spilimbergo e Basso Livenza, ma soprattutto nel Portogruarese.

L'attività del Fondo già dal 2009 interessa tutto il territorio diocesano, anche se registra livelli di adesione ed attivazione differenziati per le diverse foranie.

Da sempre protagonista principale la forania cittadina, che impegna gran parte delle risorse del Fondo diocesano, in particolare per la presenza in ogni parrocchia di punti di ascolto (Caritas, San Vincenzo), per la centralità del Centro di Ascolto diocesano che incontra soprattutto persone che vivono a Pordenone, per il facilitato contatto delle parrocchie pordenonesi con la Caritas diocesana, cui si aggiunge una particolare solerzia degli stessi Servizi Sociali, che ormai conoscono bene questa opportunità offerta dalla diocesi.

Dal territorio le segnalazioni arrivano in modo non uniforme per diversi motivi. In diocesi ci sono parrocchie più capaci di cogliere la domanda, altre meno strutturate e attive solo con piccoli segni di prossimità (es. erogazione borse spesa), così come foranie e parrocchie attrezzate per dare risposte con propri mezzi e che solo in misura residuale accedono alle risorse diocesane (parrocchie che sostengono i propri parrocchiani in difficoltà utilizzando risorse proprie derivanti dal bilancio parrocchiale, da raccolte mensili, da offerte).

L'impegno del Centro di Ascolto diocesano e delle Commissioni del Fondo è continuamente teso a promuovere l'attivazione del Fondo su tutto il territorio diocesano, non solo condividendo le risorse, ma offrendo le opportune informazioni, accompagnando le parrocchie a conoscere e a farsi carico delle famiglie in difficoltà che vivono nelle loro comunità.

Un altro strumento a disposizione della Caritas Diocesana, per rispondere alle difficoltà di tipo economico, è il **Prestito della Speranza**, attivato dalla CEI su tutto il territorio nazionale, che prevede il credito per l'avvio di impresa (importo massimo erogabile 25.000 euro) o per esigenze di carattere personale (importo massimo 7.500 euro), ed il rientro delle rate dopo un anno dall'erogazione, con tassi di interesse minimi. Nel 2016 sono stati erogati 7 prestiti, nessuno nel 2017, ma già nei primi mesi del 2018 sono due i prestiti rilasciati ed un terzo è in fase di istruttoria.

Il Centro di Ascolto diocesano, una presenza che si rinnova

Dal 1995 il Centro di Ascolto diocesano è un segno ed un servizio della Chiesa diocesana, che si propone di accogliere e accompagnare le persone in difficoltà, che si rivolgono alla Caritas con qualsiasi tipo di richiesta.

Un ascolto che significa apertura al territorio, disponibilità a raccogliere le sollecitazioni, attenzione alle povertà ed ai cambiamenti dei fenomeni sociali che, per loro natura, non sono mai fermi e definiti una volta per tutte, impegno concreto per trovare risposte e conforto.

Cambiano le persone incontrate e le problematiche osservate, cambiano le richieste e le modalità di intervento, cambia anche l'organizzazione, si avvicendano i volontari, si stabiliscono alleanze e collaborazioni, si strutturano nuovi servizi. In tutti questi cambiamenti si cerca di mantenere una costante: la priorità dell'ascolto, che resta la prima risposta e l'impegno quotidiano cui sono chiamate tutte le persone che prestano servizio in Caritas.

Attraverso l'ascolto si creano lo spazio e l'opportunità di dare dignità ad ogni persona, qualsiasi siano le sue richieste e problematiche. Un ascolto che si realizza nell'incontro, che si propone poi di promuovere attenzione e di favorire relazioni con l'esterno, di mettere in rete risorse, di offrire conforto e risposte in un continuo confronto con gli altri soggetti del territorio.

In questi anni di continui cambiamenti, il ruolo del Centro di Ascolto diocesano, per rispondere alle diverse sollecitazioni, ha assunto nel tempo caratteristiche sempre nuove: da punto di riferimento su cui concentrare richieste, a snodo di una rete sempre più articolata e diffusa sul territorio, da servizio generico aperto ad ogni tipo di richiesta, a contesto strutturato e dedicato a particolari problematiche.

Il progressivo consolidamento della rete dei servizi e dei punti di ascolto territoriali ha inciso sulle modalità operative del Centro di Ascolto e sul numero degli accessi: in questi ultimi anni si va delineando sempre più il ruolo di supporto alle Caritas attive sul territorio, con una significativa riduzione del numero delle persone che si rivolgono alla Caritas diocesana, perché sostenute direttamente dalle parrocchie, cui vengono garantite consulenze, risorse (es. Fondo diocesano), accompagnamento e mediazione con i Servizi Sociali.

La Caritas, nelle sue diverse articolazioni, continua ad essere quindi un riferimento nel panorama delle diverse problematiche sociali, e si propone di perseguire diversi obiettivi: innanzitutto ascoltare e riconoscere bisogni, per individuare risposte e realizzare interventi di sostegno, fino a suggerire percorsi possibili e sperimentare nuove azioni. Azioni concrete che si pongono l'obiettivo di dare sollievo e allo stesso tempo continuare a promuovere l'attenzione sulle povertà.

Nel pensiero e nell'agire quotidiano, la Caritas diocesana collabora e si confronta con le Cooperative Abitamondo e Nuovi Vicini, nella valutazione delle situazioni e la ricerca delle risposte contingenti, per una condivisione sulle problematiche osservate ed anche per una riflessione sulla complessità delle sfide che i fenomeni di povertà presentano.

Volte e numeri: uno sguardo complessivo

Le **presenze** al Centro di Ascolto diocesano nel corso dell'anno 2017 sono state **409**: persone schedate e registrate con il sistema di rilevazione condiviso a livello di Caritas del Nordest – Os.Car. In numerosi casi si sono incontrati uomini o donne che portavano richieste e problematiche relative all'intero nucleo familiare. Il 2017, confermando una tendenza già intuita negli anni precedenti, si è caratterizzato per la forte connotazione dell'utenza, con un Centro di Ascolto di fatto frequentato da due distinti gruppi: il **53% singoli e famiglie** in gran parte residenti a Pordenone e circondario, ed il restante **47% profughi**, un insieme omogeneo per la provenienza e l'iter burocratico legato al riconoscimento della protezione, ma con tutta una serie di differenti particolarità relative al percorso, alle problematiche ed alle richieste presentate.

Si è confermato il bisogno di rispondere a **due diverse categorie di beneficiari**, che presentano modalità di accesso e tipologie di richieste differenti e che, a volte con difficoltà, si sono trovate a condividere ed utilizzare uno stesso servizio.

Inoltre, accanto all'attività consolidata del Centro di Ascolto diocesano, che riceve i richiedenti asilo e rifugiati negli stessi orari di tutte le persone solitamente ascoltate, si sono messe in campo risposte dedicate e particolari, a seconda delle necessità ed in modo diversificato nei diversi mesi dell'anno.

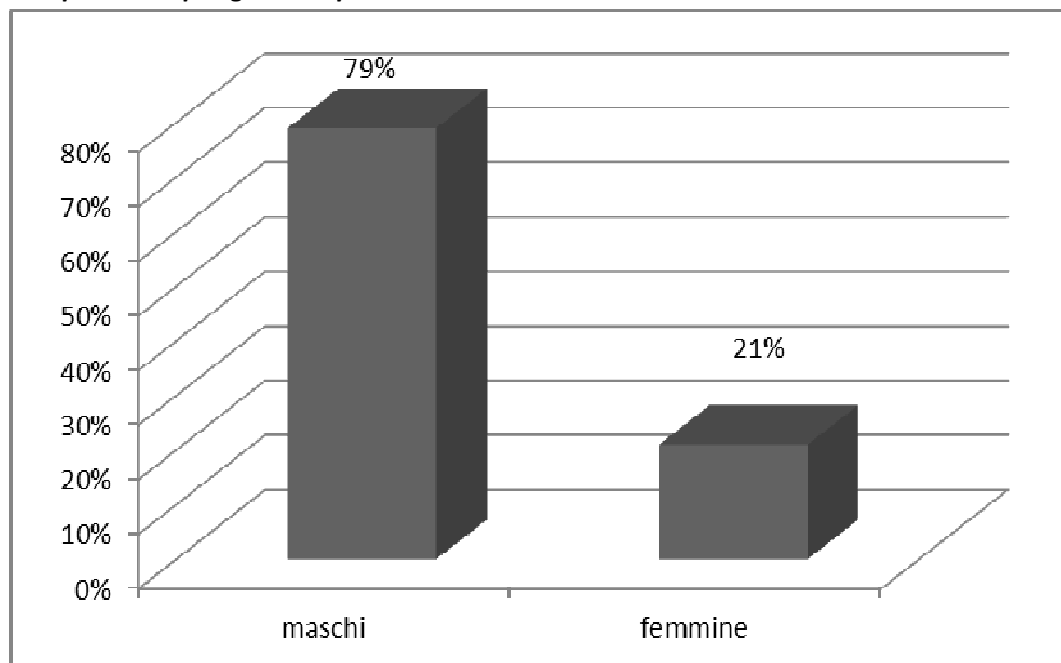
In particolare in Caritas diocesana si sono attivati **servizi a bassa soglia** (doccia e cambio vestiario), che in alcuni mesi dell'anno hanno registrato presenze giornaliere molto alte.

Il lavoro di operatori e volontari per garantire un'adeguata risposta è stato intenso e si è articolato nello svolgimento di diverse mansioni: dall'accoglienza alla gestione dei turni, dal reperimento e messa a disposizione del materiale necessario, al servizio lavanderia, con l'obiettivo di offrire almeno una risposta minima a persone provate dal disagio di settimane o mesi di vita in strada.

Nel periodo da giugno a settembre in particolare si sono registrati accessi al servizio docce con presenze quotidiane di oltre 20 persone. Da ottobre si è poi osservato un calo significativo, legato al numero dei richiedenti asilo o rifugiati ancora privi di alloggio. Nel complesso nell'intero anno **oltre 200 persone** hanno utilizzato il servizio.

L'elaborazione dei **dati Os.Car.**, relativi alle persone schedate, consente di offrire informazioni che vanno oltre il numero delle persone incontrate, permettendo di descriverne alcune caratteristiche, oltre a illustrare una panoramica delle problematiche rilevate e delle richieste accolte nell'ambito dell'attività del Centro di Ascolto.

Composizione per genere - persone incontrate

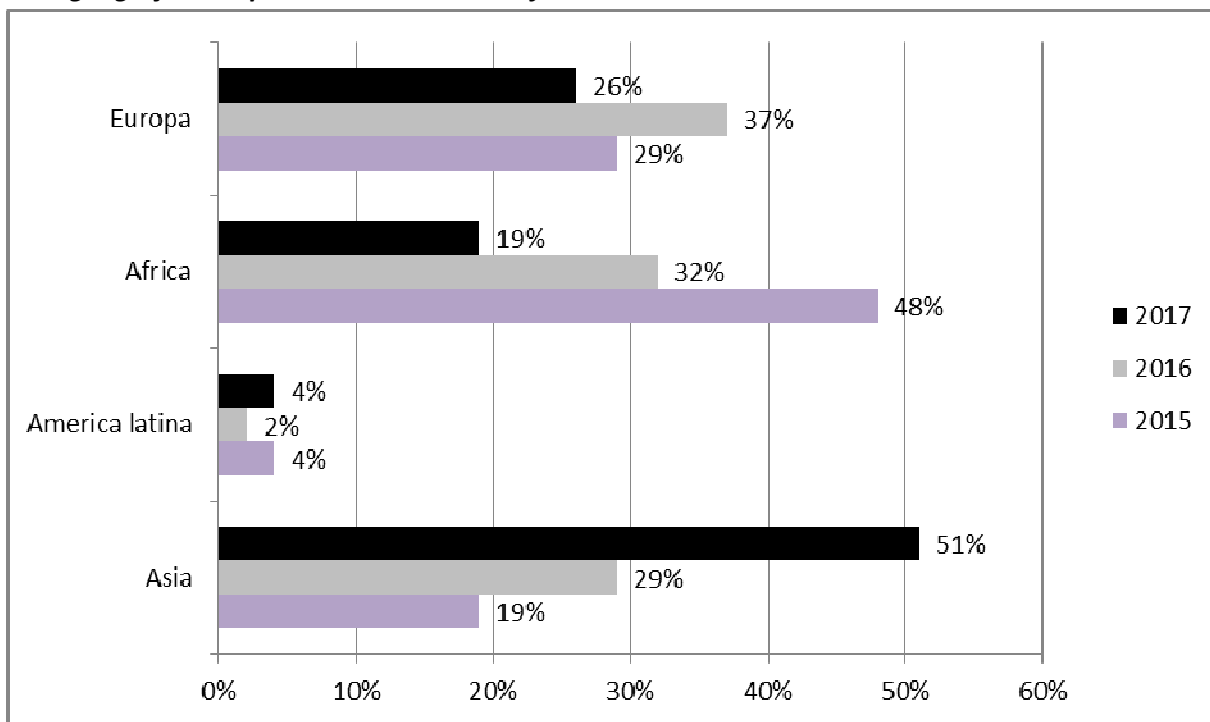


Si sono incontrati soprattutto uomini, spesso singoli, che solo in rari casi rappresentano esigenze di interi nuclei familiari. Sono soli nel 45% dei casi, in molte situazioni privi di legami familiari significativi o con famiglie lontane, che vivono nei Paesi di origine e attendono da loro un aiuto.

Le donne ascoltate sono soprattutto coniugate (42%) e vivono in famiglia (64%): in larga misura esse sono portatrici degli interessi della complessità della loro famiglia, in particolare dei figli a carico. Una donna su due vive in città, percentuale che sale all'80% se si considerano le donne domiciliate in provincia di Pordenone.

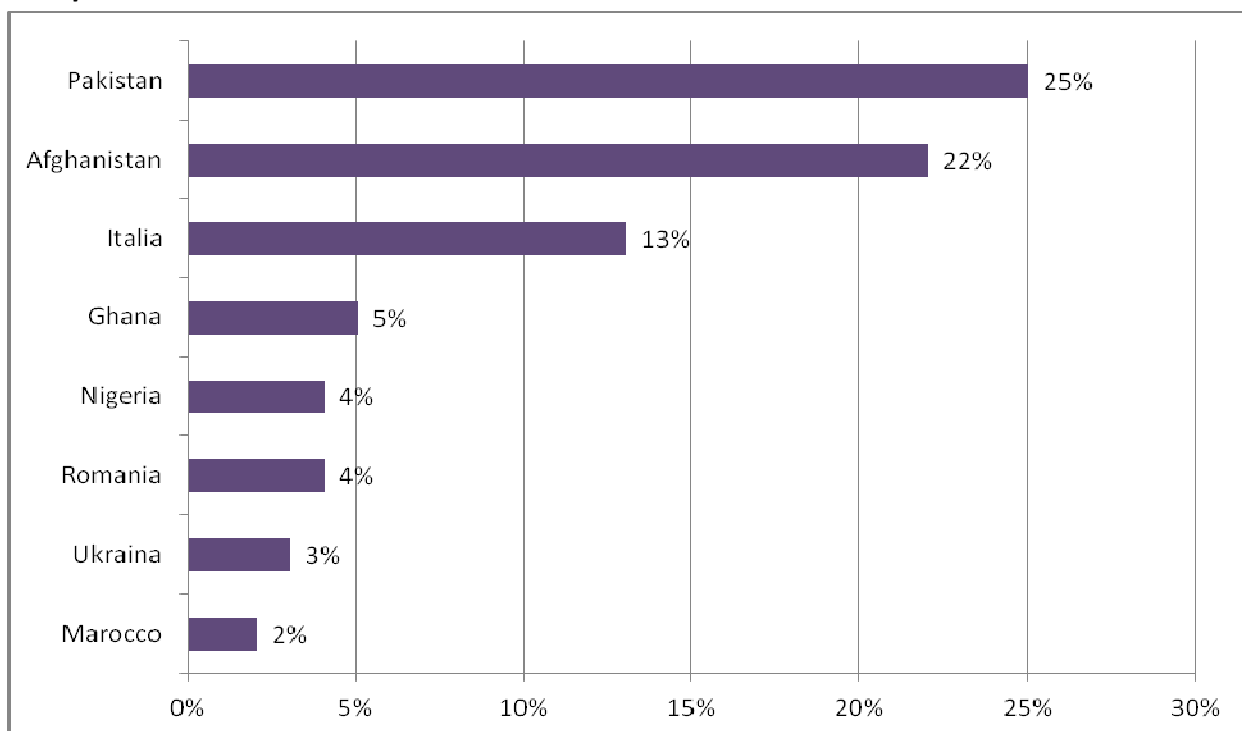
Per quanto riguarda la **nazionalità**, nell'87% dei casi le persone incontrate sono straniere, oltre la metà del totale sono persone provenienti dal continente asiatico.

Aree geografiche di provenienza anni a confronto



Gli italiani rappresentano il 13%. La loro presenza risulta ancora più significativa se si considera l'insieme di famiglie e singoli incontrati, tolti i richiedenti asilo e rifugiati.

Principali nazionalità



Per un'analisi dell'utenza più puntuale, risulta quindi opportuno considerare a parte i cittadini di origine pakistana e afghana, quasi esclusivamente richiedenti asilo o rifugiati, che presentano un insieme di caratteristiche comuni, sia per quanto riguarda le problematiche osservate, che per le richieste presentate.

I volti dei beneficiari, le povertà del territorio

L'utenza tradizionalmente incontrata e che continua a presentarsi in Centro di Ascolto è composta da singoli e famiglie in difficoltà, con problematiche economiche, lavorative e abitative, e che necessitano di supporto materiale di varia natura, caratterizzate spesso da multiproblematicità ed in alcuni casi da grave emarginazione (es. senza dimora).

In diversi casi le persone e famiglie incontrate sono conosciute e sostenute da anni dalla Caritas, oltre che da parrocchie e Servizi Sociali. Difficile in questi tempi di recessione economica gestire con approccio promozionale le situazioni di cronicità, le continue necessità concrete implicano infatti risposte di carattere assistenziale che nel tempo rischiano di consolidare le persone nella condizione di assistiti.

Prevalgono comunque le persone e famiglie nuove, che si presentano per la prima volta per particolari condizioni di difficoltà o problematiche economiche; a volte si tratta di nuclei già sostenuti dai Servizi Sociali, ma mai incontrati al Centro di Ascolto, in genere indirizzati dagli stessi assistenti sociali, per far fronte a specifici ed urgenti bisogni.

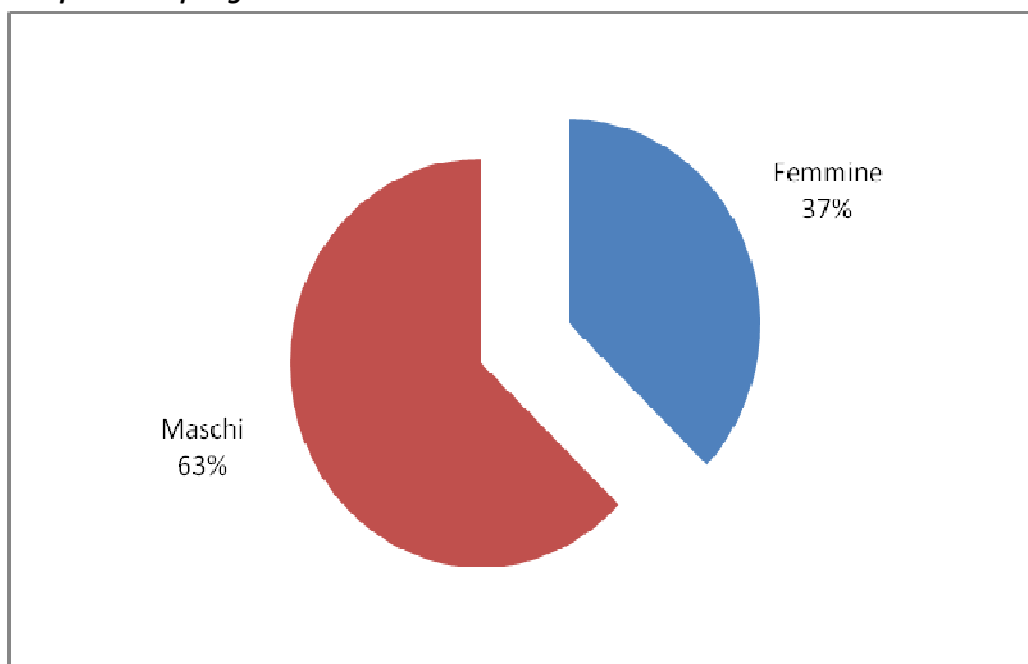
In diversi casi si sono rilevate situazioni caratterizzate da particolare vulnerabilità su diversi aspetti e che in genere comportano un'azione di sostegno condivisa con i servizi di base e specialistici.

Inoltre il Centro di Ascolto, in seguito all'apertura e gestione di un asilo notturno, incontra con sempre maggiore frequenza persone in situazione di grave emarginazione: la possibilità di intervenire con un'accoglienza temporanea ha affinato la capacità di cogliere tali problematiche e di affrontarle direttamente.

Esclusi i profughi, si sono incontrate **215 persone**, nel 41% dei casi si tratta di cittadini residenti nel comune di Pordenone, percentuale che sale al 67% se si considera la residenza in tutti i comuni della provincia.

In prevalenza si sono incontrati uomini, dato significativo se rapportato agli anni precedenti, dove si evidenziava una ripartizione per genere piuttosto equilibrata.

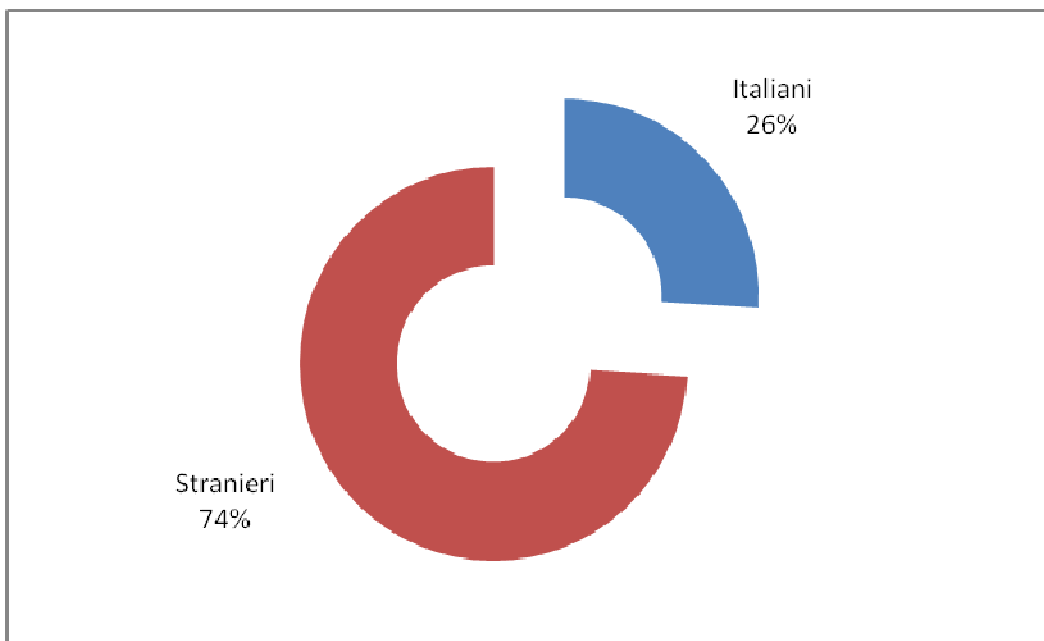
Composizione per genere



In genere si rivolgono alla Caritas persone che rappresentano interi nuclei familiari. La prevalenza degli uomini, quindi, risulta un dato inedito e rivela il fatto che si incontrano con sempre maggiore frequenza uomini soli, che portano istanze personali e non relative alla famiglia. Si evidenziano in molti casi difficoltà relazionali e problematiche concrete, inasprite dalla condizione di solitudine.

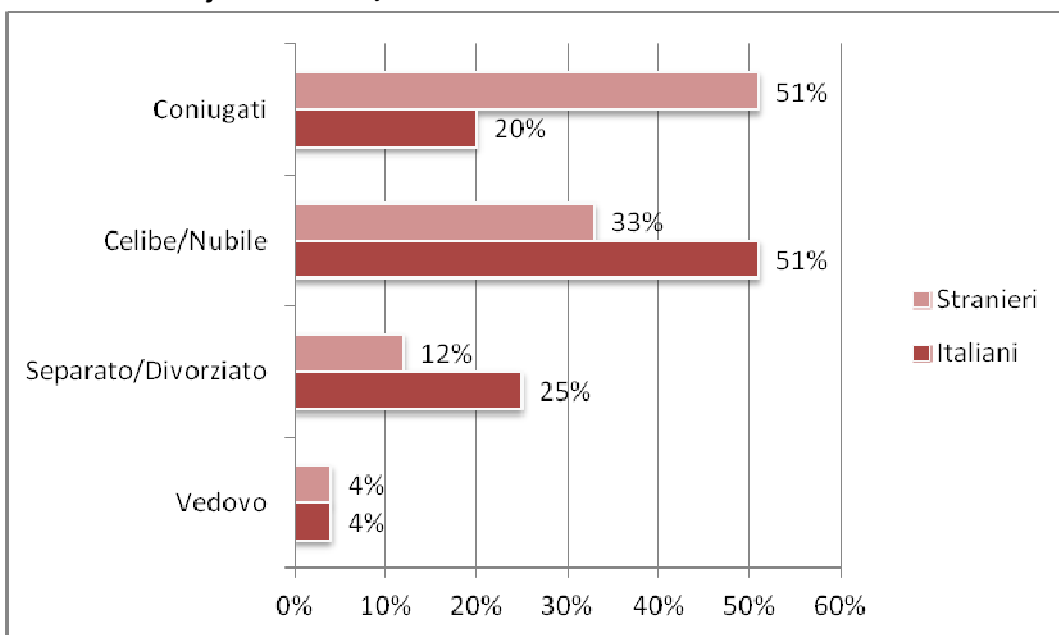
Per quanto riguarda la nazionalità, si incontrano persone **nel 26% dei casi italiane**. Le altre nazioni più rappresentate, anche se con numeri decisamente inferiori, sono il Ghana, la Nigeria e la Romania.

Percentuale italiani/stranieri

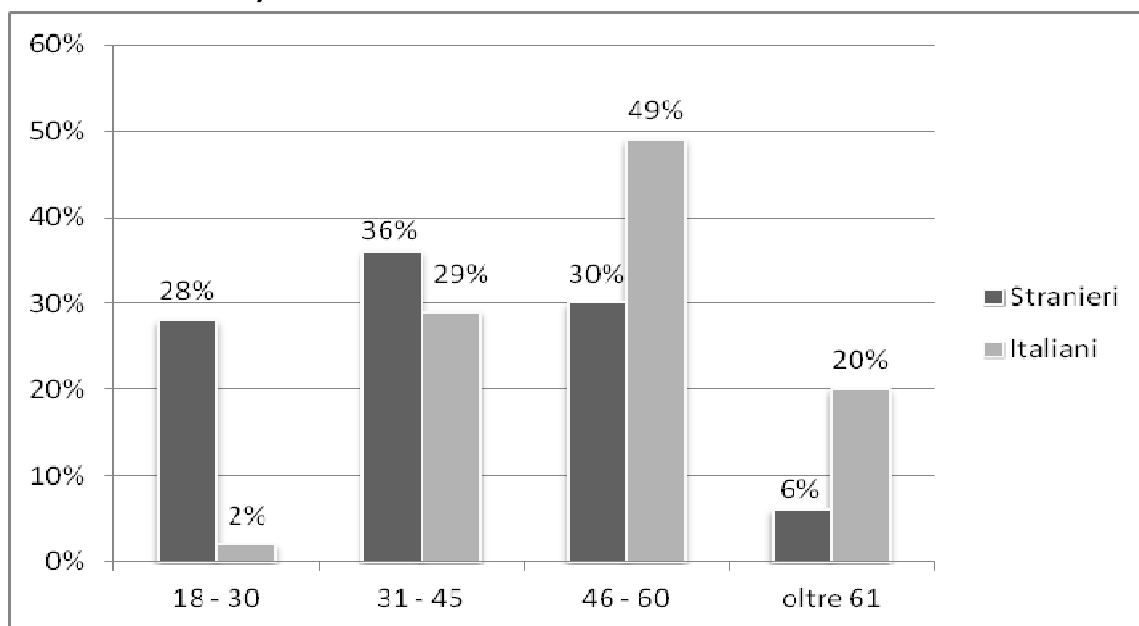


Osservando lo **stato civile**, si nota come gli italiani incontrati siano coniugati in percentuali decisamente inferiori rispetto agli stranieri, evidenziando più spesso situazioni di vulnerabilità derivanti da solitudine e separazione.

Stato civile – confronto italiani/stranieri

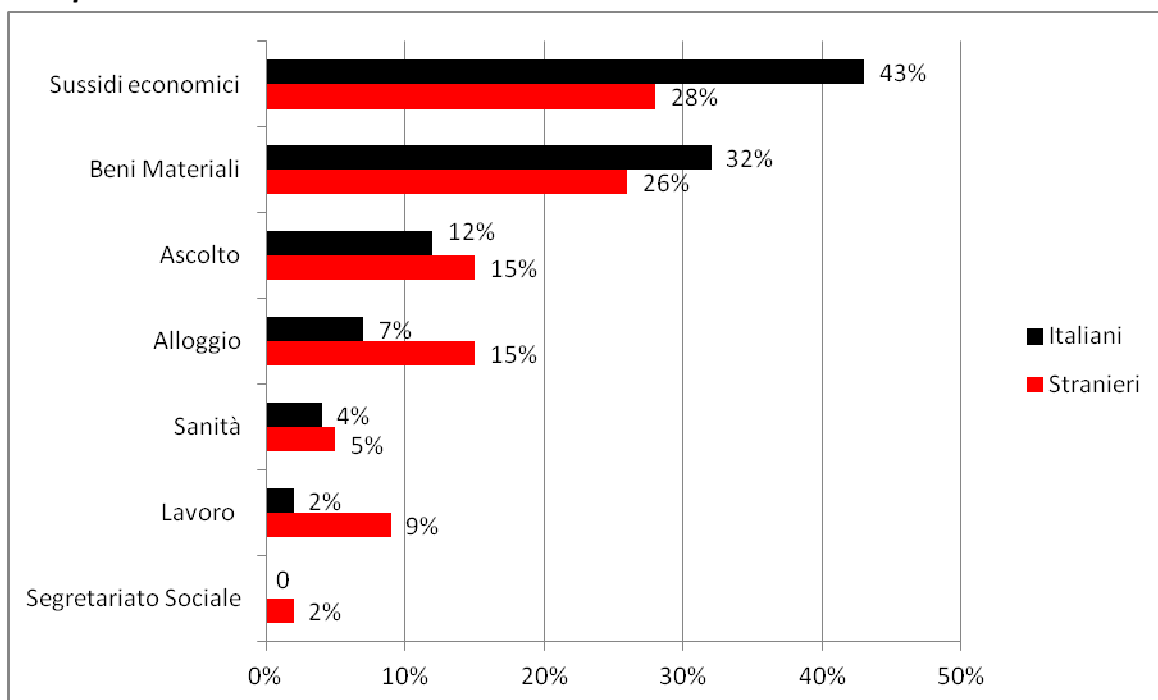


Classi di età stranieri/italiani



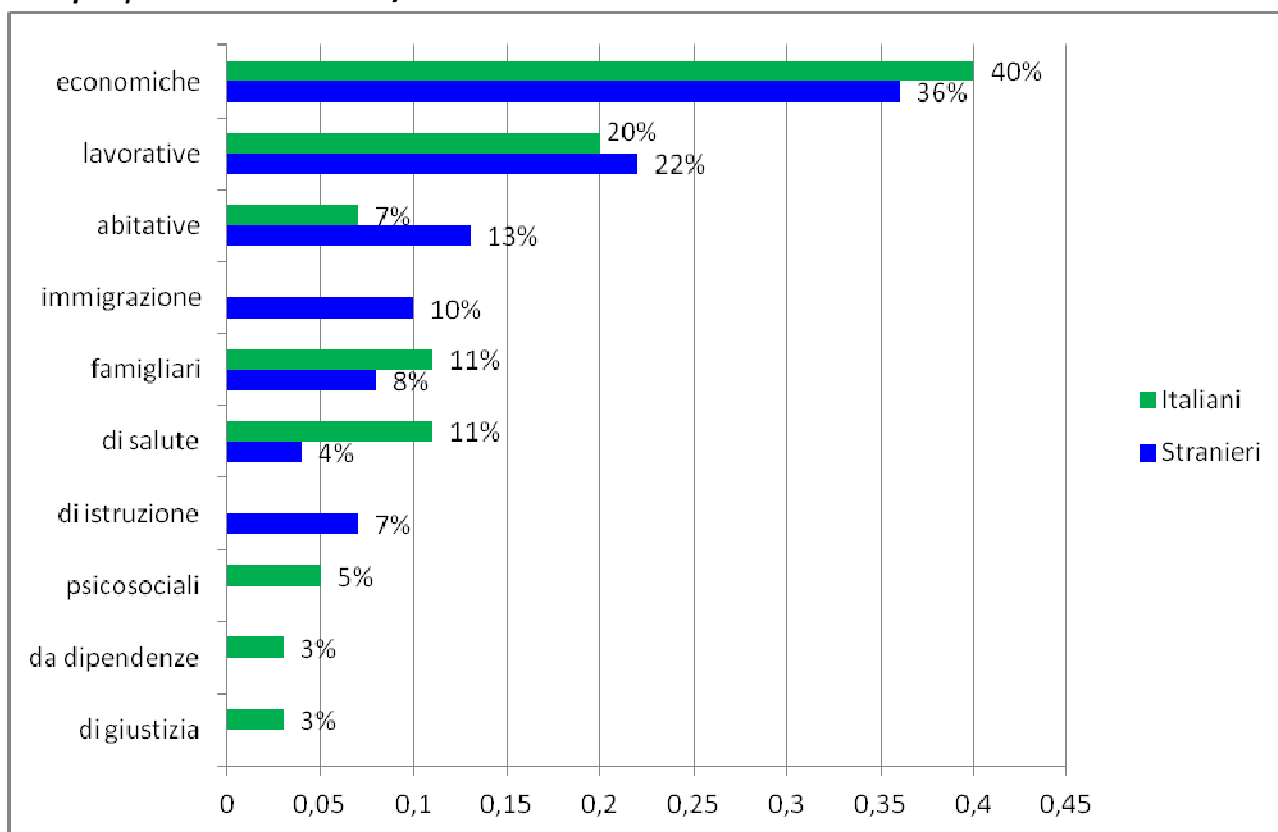
Le **classi di età** evidenziano una prevalenza di stranieri sotto i 30 anni, a differenza degli italiani che invece si collocano soprattutto nelle fasce di età più elevate, registrando alte percentuali oltre i 46 anni, e numeri significativi anche nelle età più avanzate.

Principali richieste



Le **richieste** maggiormente presentate, sia per gli italiani che per gli stranieri, sono di carattere economico, seguite da quelle di beni materiali (es. alimenti, vestiario). Significative tra gli stranieri le richieste di alloggio e di lavoro.

Principali problematiche italiani/stranieri



Le problematiche rilevate sono soprattutto **economiche**, relative a famiglie o singoli privi di reddito, sia italiani che stranieri, con redditi inadeguati a garantire il minimo vitale o in difficoltà per esigenze straordinarie.

Significative le problematiche **lavorative**, dove la precarietà o l'assenza di lavoro condizionano pesantemente le prospettive di autonomia delle persone incontrate.

Le problematiche **abitative** interessano soprattutto gli stranieri, che vivono in contesti di difficile coabitazione e sovraffollamento, che per la precarietà economica a volte rischiano lo sfratto e, in casi estremi, si trovano privi di abitazione e costretti a ricorrere a ripari di fortuna.

Significativo evidenziare tra gli italiani le problematiche di **salute**, di cui soffrono in particolare le persone più anziane, ma preoccupano anche le problematiche **psicosociali**: in genere si manifestano come difficoltà relazionali o disagi più importanti, che implicano un ascolto attento e delicato, un accompagnamento puntuale ed azioni dedicate e condivise con i servizi, le parrocchie e le altre realtà di volta in volta coinvolte.

In alcuni casi sono state rilevate tra gli italiani anche problematiche di **giustizia**, in particolare per le condizioni di ex detenuti o con misure alternative al carcere, e problematiche connesse a **dipendenze**, in genere per l'abuso di sostanze.

Il Centro di Ascolto e i nuovi migranti

Accanto a queste persone e famiglie si incontrano, come detto, i cosiddetti **profughi**. Il sistema di accoglienza istituzionale, coordinato dalla Prefettura, garantisce ospitalità e presa in carico dei richiedenti asilo, per il tempo necessario al riconoscimento della protezione ed al rilascio di un permesso di soggiorno definitivo.

Molte comunque restano le sollecitazioni che arrivano alla Caritas diocesana da questa recente categoria di migranti, la cui presenza ha visto una crescita esponenziale nei nostri territori e servizi in questi ultimi anni, a partire dalla fine del 2013.

Nel complesso delle persone incontrate in Centro di Ascolto spicca infatti la presenza dei cittadini afghani e pakistani, che in genere presentano caratteristiche simili, per quanto riguarda i percorsi, le condizioni giuridiche, molte problematiche e tipologie di richieste.

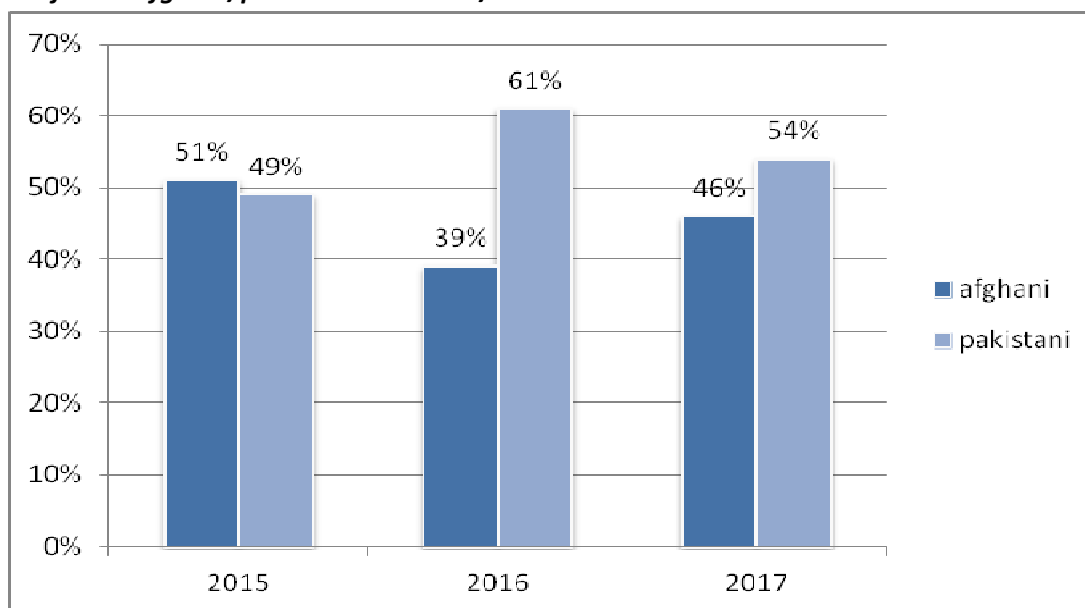
Anche il 2017 è stato caratterizzato da una **forte presenza di rifugiati**, incontrati alla Caritas nelle diverse fasi del loro percorso.

Il Centro di Ascolto ha accolto richieste di aiuto da parte di nuovi richiedenti asilo, intercettati nei primi giorni o settimane di arrivo in Italia, quando presentano richieste di primo soccorso, perché ancora in attesa dell'accoglienza istituzionale; ha incontrato rifugiati già riconosciuti ed in uscita dai progetti di accoglienza, ma ancora bisognosi di aiuto, ed anche richiedenti asilo esclusi dal sistema di accoglienza della Prefettura, perché usciti volontariamente o cui erano state revocate le misure.

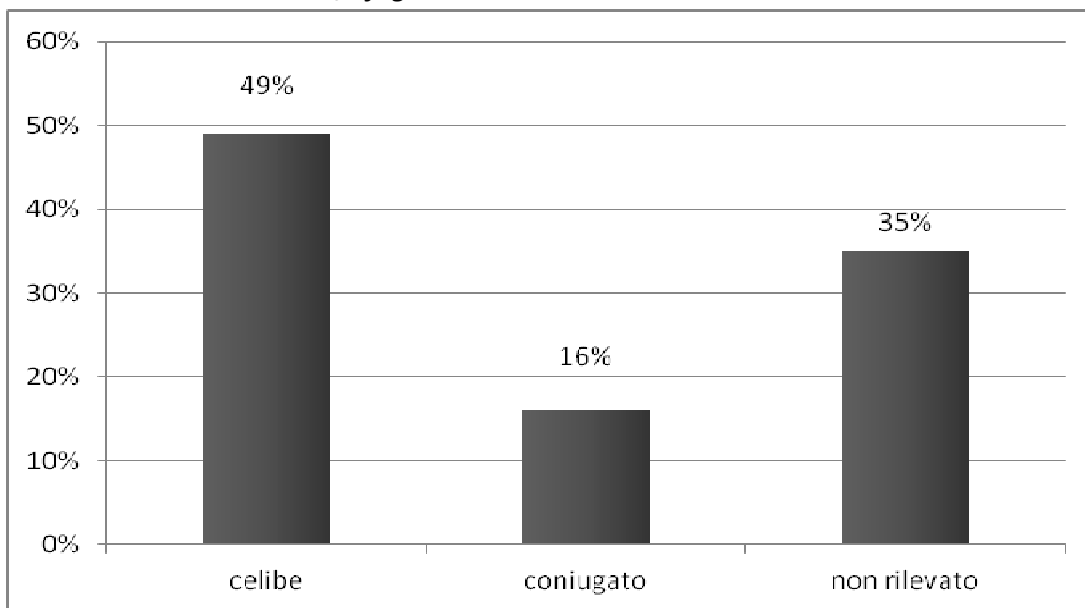
A seconda della fase dell'iter in cui si trovano, le richieste assumono differenti caratteristiche e, anche in prospettiva, implicano modalità di intervento e risposte diversificate.

Relativamente ai **194 migranti afghani e pakistani**, richiedenti asilo o già riconosciuti titolari di protezione umanitaria, sussidiaria o asilo politico, si sono incontrati quasi esclusivamente uomini, soprattutto giovani; in soli due casi donne, una delle quali con figli a carico.

Confronto afghani/pakistani anni 2015/2017

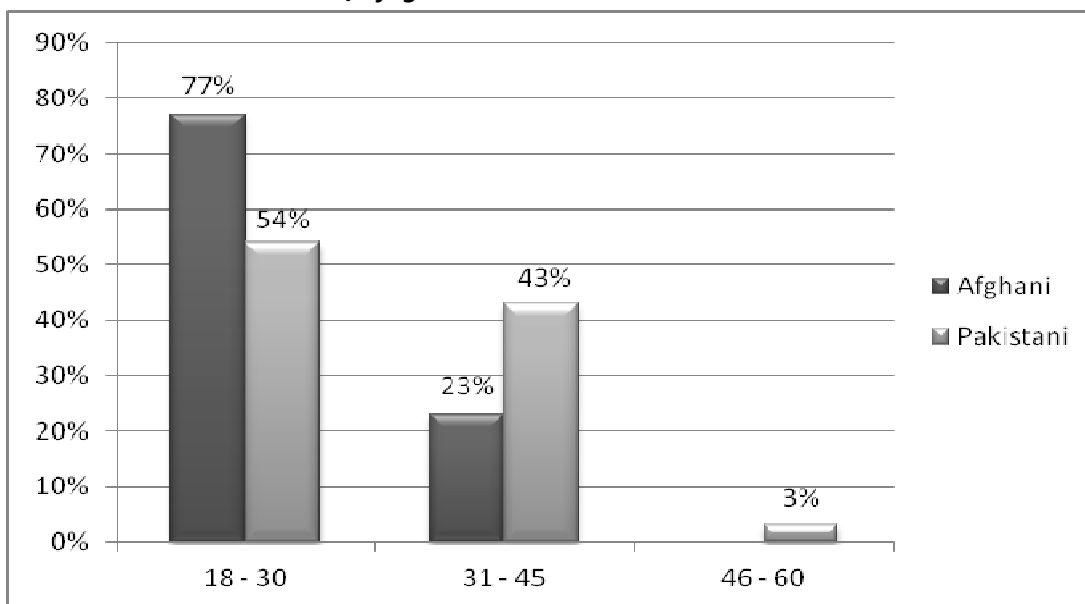


Stato civile richiedenti asilo/rifugiati



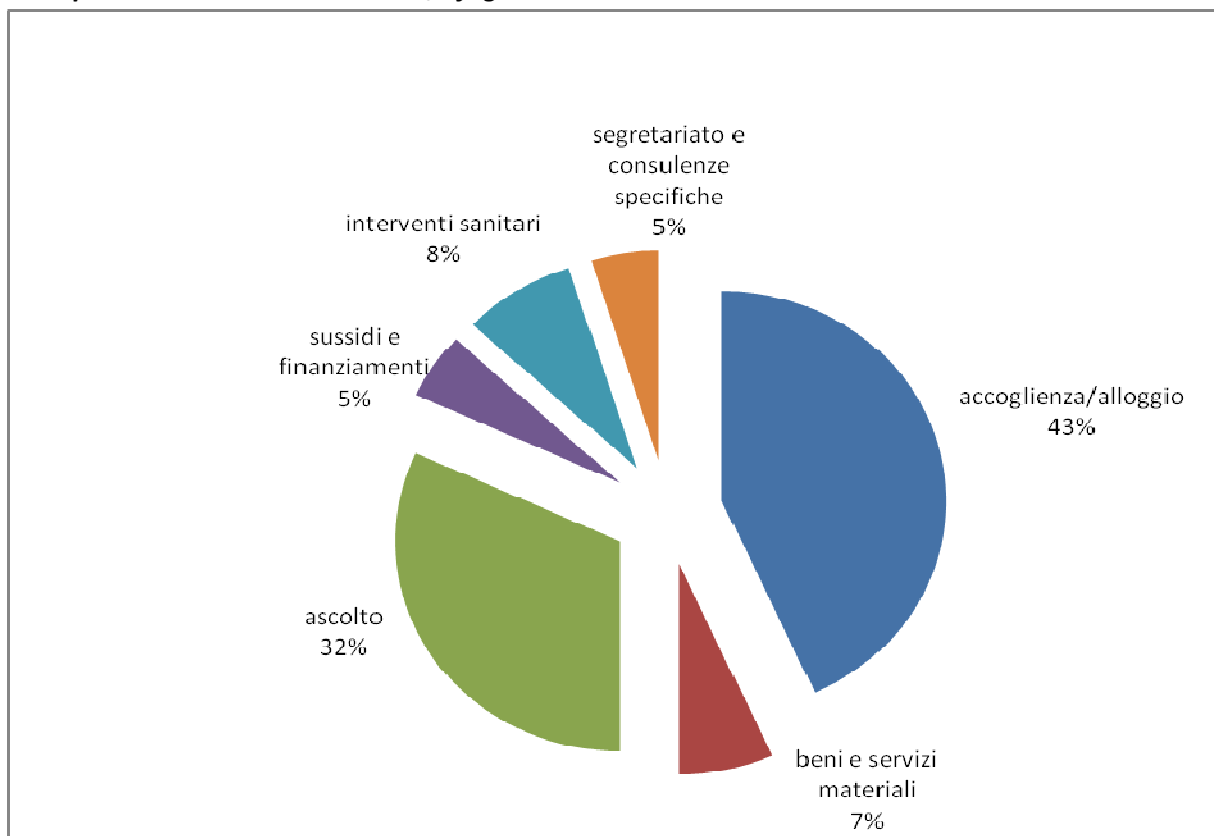
Nonostante l'alto tasso del dato mancante (35%), risulta significativo il dato relativo allo **stato civile** dei profughi, in molti casi non rilevato a causa di colloqui fatti spesso in emergenza e focalizzati all'attivazione di risposte e percorsi immediati, ma anche per la difficoltà di sondare le questioni familiari, irrilevanti rispetto alle richieste in genere presentate dai richiedenti asilo, o ancora per il timore di operatori e volontari di urtare la sensibilità di persone spesso provate da separazioni forzate e dolorose dai propri cari e non raramente, in lutto per la perdita recente di congiunti. Si evidenzia una forte preponderanza di uomini celibi, praticamente la metà dei profughi, mentre la percentuale di coniugati si attesta su valori molto bassi (16%).

Classi di età richiedenti asilo/rifugiati



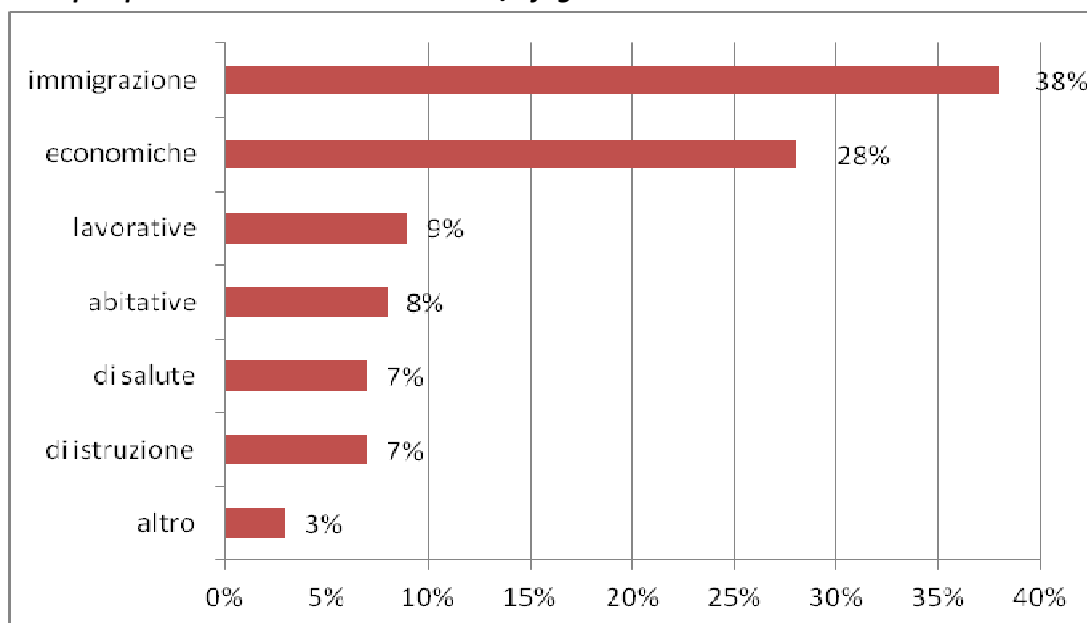
Mettendo a confronto le classi di età, emerge con chiarezza una differenza sostanziale tra le due nazionalità: pur trattandosi in entrambi i casi di uomini in giovane età, tra gli afghani si evidenzia una percentuale altissima di giovani sotto i 30 anni, molto numerosi anche tra i pakistani, ma con un tendenziale equilibrio con la classe d'età 30/45 anni.

Principali richieste richiedenti asilo/rifugiati



I profughi si rivolgono alla Caritas soprattutto per chiedere ospitalità, in genere per brevi periodi di poche settimane, e per specifiche questioni, come il rilascio del passaporto, il completamento dell'iter burocratico per la richiesta di asilo, temporanee problematiche di salute, il supporto in attesa dell'inserimento in accoglienza. In alcuni casi richiedono una permanenza di più lunga durata, a fronte di situazioni di particolare vulnerabilità e con l'attivazione di progetti e accompagnamenti personalizzati.

Principali problematiche richiedenti asilo/rifugiati



Le **problematiche di immigrazione** maggiormente rilevate riguardano l'iter di riconoscimento della protezione, percorso lungo e accidentato per i pakistani, più lineare invece per i cittadini afgani, cui la commissione di Gorizia in genere riconosce la protezione sussidiaria. Per i numerosi pakistani che ricevono il diniego si apre la prospettiva del ricorso, con il disagio ulteriore derivante da lunghi periodi di incertezza rispetto all'esito e oneri per l'assistenza legale. L'ipotesi del rimpatrio volontario, che implica la rinuncia alla richiesta di asilo, viene sempre illustrata, ma rarissimamente considerata.

Si rilevano inoltre **problematiche economiche**, relative ad assenza di reddito, solo a volte compensate dal sostegno di parenti, che rendono difficile fronteggiare anche minime esigenze, soprattutto se si tratta di profughi privi di accoglienza.

Significative anche le problematiche **lavorative**, evidenziate da uomini giovani e desiderosi di intraprendere un'attività lavorativa, in molti casi anche preoccupati del sostentamento di interi nuclei familiari rimasti in patria. Complicato sostenere, nella ricerca di un'occupazione in un mercato del lavoro già poco ricettivo, persone in genere poco spendibili per difficoltà linguistiche, mancanza di titoli di studio e professionalità documentata. Incontrando giovani caratterizzati da particolare impegno e potenzialità, in alcuni casi si è fatta segnalazione all'area integrazione della Cooperativa Nuovi Vicini, per offrire adeguate azioni di orientamento al lavoro e se possibile attivare strumenti dedicati (corsi di formazione, tirocini formativi).

In molti casi si sono evidenziate anche **problematiche abitative**, soprattutto nel caso di richiedenti asilo non inseriti in progetti di accoglienza coordinati dalla Prefettura. Oltre a casi di difficoltà temporanea, è emerso un fenomeno di marginalità più preoccupante, dove la mancanza di un alloggio rifletteva situazioni di grave precarietà, condizioni di vita di profondo disagio, difficoltà relazionali.

L'esperienza e la ricchezza degli incontri vissuti nel Centro di Ascolto confermano il bisogno di porre una costante attenzione, fatta di ascolto e puntuale approfondimento e confronto, a tutte le povertà del nostro territorio, vecchie e nuove, tra cui in questi ultimi anni si sta delineando, con crescente nitidezza, il bisogno rappresentato dai *nuovi migranti*.

Si può parlare a ragione di una nuova categoria, che si distingue dalle presenze degli stranieri di lunga data, per la diversa modalità di arrivo, per l'impatto sul territorio, per le caratteristiche personali dei migranti, per i percorsi di integrazione differenziati se vissuti da famiglie o da uomini singoli.

Nuovi bisogni espressi dal territorio che sollecitano un crescente impegno, per rispondere in modo sempre più adeguato alle questioni emerse, per riuscire a mettersi in dialogo con le resistenze delle comunità di accoglienza, per offrire proposte di coinvolgimento e conoscenza, continuando a sostenere le situazioni di maggiore vulnerabilità (problematiche di salute, disagio psicologico, nuclei familiari, ecc.) e preoccupante marginalità (es. dipendenze, denunce, irregolarità giuridica, ecc.).

Andrebbero pensate nuove e più puntuali risposte, intensificando le azioni di monitoraggio, i tempi e gli spazi di ascolto, definendo modalità inedite di intervenire e accompagnare i percorsi, rinforzando il raccordo e approfondendo le problematiche, nell'ottica di una sempre più consolidata partecipazione e condivisione tra le realtà coinvolte e attente al fenomeno (Comune, Croce Rossa, cooperative sociali, volontariato attivo).

Richieste ascoltate e risposte erogate, una prossimità concreta

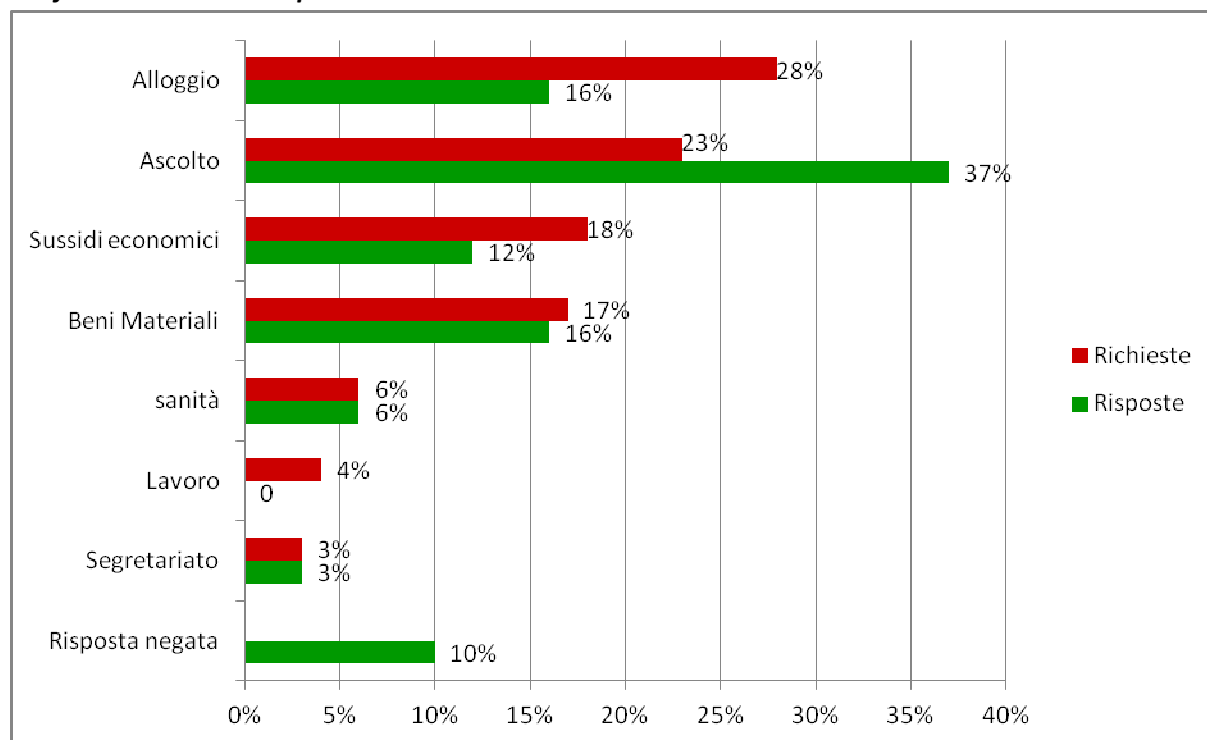
Per quanto riguarda il focus sulle richieste e risposte complessive, relative all'intero insieme delle **409 persone incontrate**, si conferma il fatto che alla Caritas ci si rivolge in prevalenza con **richieste di contributi economici** (es. pagamento di utenze, affitti, spese trasporto) e di beni materiali (es. alimenti, vestiario, mobili, ecc.).

Da un ascolto attento e approfondito possono poi emergere ulteriori bisogni, richieste non espresse, che implicano azioni di supporto nella relazione ed un'attivazione di percorsi di accompagnamento più articolati.

Il lavoro del Centro di Ascolto presuppone di volta in volta di definire e vagliare le richieste, per poi determinare se è possibile accoglierle direttamente o indirizzarle ad altri, attraverso il coinvolgimento delle parrocchie e dei Servizi Sociali, delle altre realtà istituzionali o del volontariato impegnate sulle singole problematiche.

Il metodo consolidato implica un adeguato tempo dedicato all'ascolto ed alla raccolta di documentazione relativa ad ogni richiesta, con un confronto sia nel gruppo dei volontari che all'esterno, evitando di dare risposte frettolose e superficiali, distinguendo le emergenze dagli interventi che si possono rinviare e circostanziare con ulteriori colloqui.

Confronto richieste e risposte



Tra le **richieste di beni materiali** prevalgono quelle di **borse viveri**, che trovano in alcuni casi accoglienza diretta in Caritas; in genere le persone con questi bisogni vengono orientate verso le Caritas parrocchiali e le altre realtà caritative (San Vincenzo, Chiesa Battista, ecc.).

L'attenzione alle povertà alimentari resta sempre alta ed è stata in questi anni occasione di confronto e dibattito tra gli enti impegnati su questo fronte. Ci si è interrogati sulla capacità di cogliere e definire con puntualità la problematica, promuovendo inoltre un'analisi della risposta finora messa in campo dal nostro territorio e un confronto su possibili cambiamenti da attuare in un prossimo futuro, in particolare rispetto all'ipotesi dell'apertura a Pordenone di un Emporio della Solidarietà.

Sebbene di molto ridimensionata rispetto all'anno precedente, resta significativa la richiesta di **buoni pasto**, ricevuta da persone senza alloggio, di passaggio in città, provenienti da altri territori, oppure da persone, in genere uomini, in condizione di grave emarginazione, che oltre il pasto sollecitano l'urgenza di interventi condivisi con i servizi sociali e sanitari.

In mancanza di mense solidali, il bisogno di un pasto quotidiano può trovare diverse risposte oltre a quella messa in campo dal Centro di Ascolto attraverso i buoni pasto: la distribuzione dei pasti serali ai senza

dimora da parte della Croce Rossa, l'attivazione del volontariato per gli ospiti nella parrocchia di Vallenoncello, i pasti offerti agli ospiti dei dormitori della Caritas e della Croce Rossa, oltre a quanto garantito dai servizi per i residenti che esprimano questo bisogno, cui vengono forniti i pasti a domicilio o buoni pasto da utilizzare in servizi di ristorazione convenzionati.

Le **richieste economiche** vengono presentate alla Caritas perché è noto il suo impegno e la disponibilità a sostenere anche con contributi in denaro le famiglie in difficoltà, in molti casi su segnalazione dei Servizi Sociali. In genere si tratta di bisogni legati a spese per l'abitazione (utenze, affitti) o per l'acquisto di generi di prima necessità. Non mancano poi le richieste per spese scolastiche (acquisto testi, scuolabus o abbonamenti corriera, mensa scolastica), per spese legali o di trasporto. Tali richieste vengono accolte dal Centro di Ascolto e sostenute con risorse proprie o attraverso il Fondo Diocesano Straordinario di Solidarietà. In altri casi si favorisce l'intervento delle parrocchie, o se opportuno si indirizza ai Servizi Sociali; spesso si valutano degli interventi condivisi, con la partecipazione dei diversi soggetti coinvolti, ognuno secondo le proprie disponibilità.

Le **richieste di carattere sanitario** (visite mediche ed erogazione farmaci) vengono accolte grazie alla disponibilità di due medici volontari e di una infermiera professionale volontaria, che garantiscono l'apertura di uno studio medico due mattine a settimana. Le persone che vi si rivolgono in genere non hanno un medico di riferimento (ad es. richiedenti asilo in attesa della verbalizzazione della richiesta di protezione o con permesso in fase di rinnovo, persone con tessera sanitaria scaduta, donne straniere che lavorano come assistenti familiari, ecc.) o, se assistiti dal proprio medico, hanno difficoltà ad acquistare i farmaci prescritti.

Questo servizio è sostenuto dal *Banco Farmaceutico* che, attraverso la generosità di molti donatori, mette a disposizione ogni anno i farmaci per le persone non in grado di far fronte alle spese per le cure prescritte.

Le richieste e risposte di tipo sanitario che vengono registrate, rappresentano una minima parte rispetto al lavoro effettivo.

Oltre alle visite registrate sul database del Centro di Ascolto, nel corso del 2017 sono stati **673 gli accessi all'ambulatorio dedicato**, aperto proprio per rispondere a chi è senza il medico di base, nelle due sedi in Caritas ed in via De Paoli.

La Caritas, in diversi frangenti, si è trovata a rispondere a richieste di **alloggio** di emergenza, interpellata dalla urgenza di offrire un tetto, come risposta immediata, a singoli, in particolare uomini, ma anche a interi nuclei familiari in grave precarietà abitativa, con un continuo confronto con i Servizi Sociali, la Cooperativa Nuovi Vicini, la Prefettura e la Croce Rossa. Per gli inserimenti nell'asilo notturno "La Locanda" la valutazione dei singoli casi viene condivisa con la Cooperativa Abitamondo.

Le richieste di aiuto nella ricerca di **lavoro** non raggiungono percentuali elevate, nonostante rappresentino una priorità per le persone incontrate, in gran parte disoccupate. È necessaria una maggiore attenzione per far emergere le richieste, per poi riuscire a mettere in campo tutte le possibili azioni di orientamento e di accompagnamento personalizzate, per favorire inserimenti lavorativi. Su questo fronte il Centro di Ascolto può contare sulla stretta collaborazione della Nuovi Vicini, in particolare dell'area integrazione.

La richiesta dell'**ascolto** risulta significativa anche se raramente è manifesta, considerata in genere come una dimensione trasversale e presente in tutti i colloqui.

L'ascolto come risposta indica la modalità di farsi carico di diverse tipologie di richieste. Si parla di risposte di ascolto sia quando si offre tempo e disponibilità, accogliendo il bisogno di conforto espresso da persone oppresse da preoccupazioni, sia quando si danno informazioni puntuali e utili a trovare soluzione a problemi concreti; oppure l'ascolto si può tradurre in un invio circostanziato ed in un accompagnamento

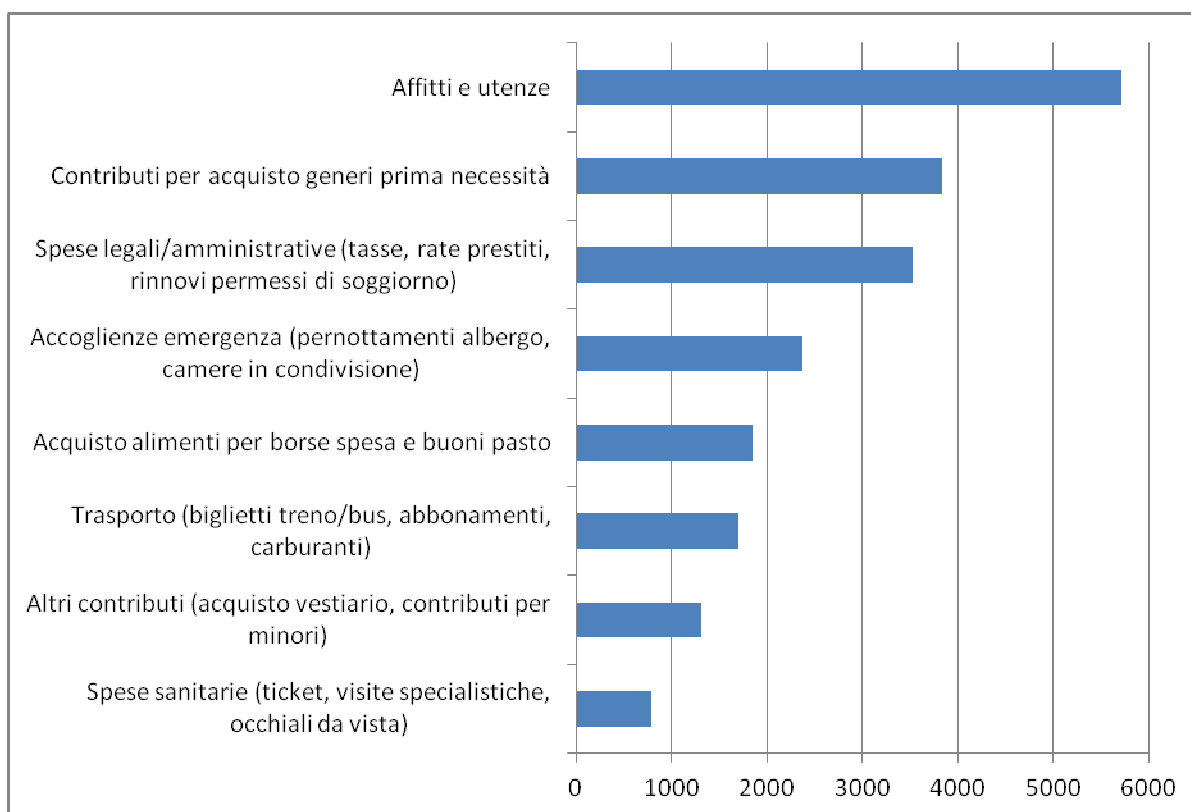
verso altre realtà specifiche. È una complessità di azioni quella che si riassume con la parola *ascolto*, e al tempo stesso è una potenzialità di lavoro che non va trascurata, ma arricchita di metodo e attenzioni.

Le **risposte** possono essere **immediate e garantite** a tutti (ad es. ascolto, segretariato, consulenza, servizio doccia), oppure **accolte dopo valutazione**, o **reindirizzate** ad altri, prevedendo non un semplice invio, ma azioni di accompagnamento e condivisione (ad es. borse alimenti, erogazione contributi, consulenza legale, accoglienza, ecc.). in alcuni casi **negate**, a seconda della singola situazione (ad es. contributi economici troppo onerosi, oppure ritenuti non opportuni; accoglienza di emergenza in assenza di disponibilità di posti; ecc.).

Le **risposte economiche** non corrispondono al numero delle richieste ascoltate, che vengono vagliate e accolte solo se ritenuto opportuno, urgente e sostenibile. La valutazione richiede una puntuale documentazione, un attento approfondimento, per finalizzare con efficacia e responsabilità i sostegni economici erogati, sempre in sinergia con Servizi Sociali e parrocchie. La Caritas non pretende di sostituirsi alle realtà istituzionali: tenendo conto delle emergenze, accompagna le persone a trovare le risposte nei luoghi dedicati, indica i percorsi corretti; accoglie le segnalazioni dei servizi, ma al tempo stesso li sollecita affinché intervengano a favore di loro assistiti, attivando tutte le possibili risorse. Quando si riescono ad unire le forze, gli interventi, oltre ad essere più consistenti, risultano più efficaci.

Nel corso del 2017 il Centro di Ascolto ha sostenuto **interventi di solidarietà** per un **importo totale di 21.070 euro**.

Interventi di solidarietà 2017



I **beni materiali** solo in minima parte sono erogati direttamente dal Centro di Ascolto diocesano. Generalmente le richieste vengono accolte grazie alla collaborazione dei centri Caritas e le altre realtà, ecclesiali e non, impegnate nella distribuzione (vestiario, alimenti, stoviglie, materiali e indumenti per

bambini, cancelleria, mobili), indirizzando le persone nel posto giusto, dove possano ricevere adeguata risposta.

Le **risposte di accoglienza** sono state attivate non contando solo sulle risorse del Centro di Ascolto, ma grazie ad una rete di collaborazioni che vede diverse realtà interagire con la Caritas diocesana.

Sicuramente la disponibilità di una struttura della Caritas adibita ad asilo notturno ha favorito, nell'attività del Centro di Ascolto, una maggiore attenzione verso le situazioni di grave disagio abitativo, consentendo di migliorare la capacità di rilevare e valutare la domanda di alloggio di emergenza e parallelamente avviare dei microprogetti di accompagnamento degli ospiti, in un costante confronto con gli operatori dedicati all'accoglienza, per definire insieme obiettivi ulteriori, volti non solo ad assicurare un riparo temporaneo, ma anche a sostenere l'avvio di percorsi di autonomia.

Nel corso del 2017, tra i 126 ospiti della Locanda, quasi la metà sono stati inviati dal Centro di Ascolto.

Le **60 segnalazioni al dormitorio** hanno riguardato soprattutto cittadini stranieri richiedenti asilo o titolari di protezione internazionale, già privi di alloggio o in uscita dal sistema di accoglienza, inseriti nel corso di tutto l'anno, non solo nei mesi invernali caratterizzati da temperature più rigide. Si è trattato nella maggior parte dei casi di accoglienze brevissime (da due settimane ad un mese), in rari casi si sono attivate accoglienze di maggiore durata, in presenza di particolari esigenze e prospettive future.

Oltre alla Locanda, si è potuto contare sul ricovero di emergenza gestito dai volontari della parrocchia di Vallenoncello, dove sono stati ospitati nel corso dell'anno per periodi variabili, da una settimana a diversi mesi, 20 persone, richiedenti asilo o rifugiati già riconosciuti. L'iniziativa prosegue nel tempo, con un significativo coinvolgimento del territorio, dove a turno le famiglie preparano e consegnano i pasti serali agli ospiti. La condivisione della cena diventa opportunità quotidiana di incontrare e conoscere, di prendersi cura e di chiedere piccoli servizi nell'ottica di una relazione di scambio arricchente.

Nel lavoro quotidiano sul fronte dell'emergenza abitativa, rappresentata soprattutto da profughi o da persone in grave marginalità, si è consolidato il rapporto con la Croce Rossa, in un costante confronto e reciproca attivazione, nell'ottica di condividere l'azione di puntuale monitoraggio e unire le risorse per favorire l'efficacia e la tempestività degli interventi.

Rispetto alla problematica dei senzatetto, il confronto con il Comune di Pordenone è stato facilitato dal coinvolgimento dei Servizi Sociali ed in particolare dell'Ufficio Servizi Socioeducativi e Sviluppo di Comunità, attraverso il lavoro di un'assistente sociale dedicata. La presenza dell'Ente Locale si esprime nell'azione di monitoraggio, segnalazione e condivisione della lettura delle problematiche delle persone incontrate, riuscendo ad andare oltre alla preoccupazione del controllo e della sicurezza.

La rete dei volontari attivi sul territorio, che si è consolidata in particolare nell'attivazione dei ricoveri temporanei durante i periodi di emergenza freddo o di condizioni meteorologiche avverse (le parrocchie pordenonesi Immacolata Concezione, San Lorenzo, San Francesco, Santi Ilario e Taziano, l'Aifa, la parrocchia San Pietro Apostolo di Cordenons), ha garantito di ampliare la capacità di risposta, anche se con mezzi spesso inadeguati e di fortuna, e di sperimentare collaborazioni inedite (es. sedi di partito per brevi accoglienze), riuscendo ad ospitare decine di persone altrimenti per strada.

In maggioranza hanno chiesto accoglienza alla Caritas uomini, soprattutto stranieri. Non sono mancati però i casi di donne o di interi nuclei familiari con minori (nuclei ospitati nella canonica della parrocchia all'Immacolata a Pordenone, in Casa Madonna Pellegrina, nella foresteria della parrocchia di San Vito).

Nel caso di migranti si è trattato a volte di persone in attesa di entrare nel sistema di accoglienza, bisognosi di una sistemazione di emergenza, ma anche di famiglie che non avevano prospettive di soluzioni istituzionali, dove Caritas e privato sociale si sono trovati a rispondere in autonomia.

La Caritas, per rispondere all'emergenza abitativa di nuclei familiari, dall'estate 2017 si è dotata di nuovi spazi, attrezzando nella sua sede di Casa Madonna Pellegrina cinque piccoli appartamenti, dove accogliere donne sole o con figli, o intere famiglie.

In questi primi mesi sono state **inserite 3 famiglie in disagio abitativo**, con 9 bambini in totale. Oltre a garantire spazi e servizi, ci si è adoperati in un costante lavoro di accompagnamento e monitoraggio, volto a promuovere il recupero della piena autonomia degli ospiti, con l'obiettivo di trovare nei tempi dati, nuove e più definitive soluzioni abitative.

L'accoglienza di famiglie, in particolare se con minori, richiede attenzione alla dimensione relazionale, comporta la gestione delle dinamiche tra i diversi nuclei, sollecita interventi di sostegno nell'esercizio delle competenze genitoriali, azioni complesse e sempre condivise con il Servizio Sociale, che deve essere presente dalla fase di segnalazione e inserimento, fino alla dimissione del nucleo.

Alcuni dati sull'asilo notturno La Locanda di Pordenone

Persone ospitate

Periodo	M	F	TOT	ITALIANI	STRANIERI
Totale (da agosto 2016 a febbraio 2018)	139	2	141	19 (13%)	122 (87%)
Solo 2017	124	2	126	16 (13%)	110 (87%)

Rispetto alle segnalazioni:

- **26 persone segnalate dal Servizio Sociale, pari al 20%** (21 dall'Ambito Urbano, 2 dall'Ambito Ovest, 1 dall'Ambito Sud, 1 dall'Ambito Est, 1 dall'Ambito Nord)
- **100 persone segnalate dal territorio, pari all'80%** (60 dal Centro di Ascolto, 1 da una Caritas Parrocchiale, 13 dalla Croce Rossa, 23 dalla Cooperativa Nuovi Vicini, 3 da volontari della Rete Solidale). Le richieste di accoglienza riguardano prevalentemente, ma non esclusivamente, stranieri richiedenti asilo o già titolari di protezione internazionale, soprattutto durante il periodo dell'emergenza freddo.

Tipologia ospiti secondo la classificazione Ethos

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	TOTALE	residenti	non residenti
senza tetto	persone che dormono in strada o sistemazioni di fortuna (macchina, ecc.); emergenza freddo	74	4	70
senza dimora	ospiti di centro di accoglienza o di alloggi temporanei; ospiti di strutture per richiedenti asilo; persone in dimissione da strutture; persone sostenute da diversi anni dai servizi	39	14	25
con sistemazione insicura	persone in situazione di coabitazione temporanea; senza contratto di affitto o con occupazione illegale; sfrattati; situazioni di violenza domestica/problemi familiari	10	10	0
con sistemazione inadeguata	persone in alloggi inadatti ad uso abitativo (es. senza utenze) o con situazioni di estremo sovraffollamento	3	2	1
	TOTALE	126	30	96

Tra le 17 **nazionalità** presenti le 3 principali sono quella afghana (43 persone), quella pakistana (39 persone) e quella italiana (16 persone).

Tra i 21 utenti residenti sul territorio dell'Ambito Urbano, 13 sono italiani.

Per quanto riguarda le **classi di età**, gli stranieri sono molto più giovani degli italiani: gli afghani hanno in media 26 anni, i pakistani 31 anni e gli italiani 56 anni.

Rispetto alla durata dell'accoglienza, il 66% sono accoglienze brevissime (da 2 settimane a 1 mese); 22% le accoglienze di breve periodo (fino a 3 mesi); 12% quelle di medio-lungo periodo (fino a 6 mesi e oltre).

Tra i 10 ospiti del 2017 ancora presenti vi sono 2 persone che sono in accoglienza da più di 10 mesi e 3 da più di 1 anno.

Con riferimento agli ospiti già usciti, **gli italiani hanno tempi di permanenza più lunghi** (in media più di 4 mesi), mentre gli stranieri (prevalentemente richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale) hanno una permanenza media di 1 mese.

In relazione alle problematiche in 43 casi si sono rilevate **diverse problematiche** oltre a quella strettamente abitativa. In diversi casi si segnalano problemi legati alle dipendenze o alla salute: dipendenza da alcol (12 casi); dipendenza da sostanze (4); problemi di salute (16); disagio psichico (4); problemi di gioco o di gestione del denaro (3).

Pubblicazione a cura di:

Adriana Segato, Monica Battel, Andrea Barachino, Andrea Castellarin, Lisa Cinto