

## **Esperienza di rete tra i Servizi per senza dimora a Napoli**

Nel delineare i punti salienti della nostra attività nel Gruppo Database (Obiettivo B: somministrazione di questionari semi-standardizzati agli Enti che si occupano di senza dimora al fine di avere un quadro aggiornato dei Servizi e della rete a sostegno di questo target) e tirare le somme di tale lavoro all'interno del progetto di Servizio Civile del Comune di Napoli per l'anno 2014/2015, "Strada facendo", ci siamo posti alcuni quesiti che ci hanno aiutato a focalizzare risorse e limiti della realtà napoletana. Sviluppiamo questa trattazione generale sulla nostra esperienza, prendendo in esame questi punti: rapporto delle Organizzazioni intervistate con il Comune di Napoli, esistenza di Servizi isolati o in rete con il territorio, offerta di opportunità per l'autonomia dei senza dimora, presenza di percorsi informali o strutturati di aiuto.

## **Materiali e metodi**

La mappatura di Enti che si occupano di persone senza dimora nel territorio di Napoli, la somministrazione di questionari e la valutazione dei relativi dati da parte di alcuni volontari del Servizio Civile Nazionale (anno 2014/2015), assegnati alla Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi del Comune di Napoli (via Salvatore Tommasi n°19), sono state realizzate sulla base dell'adesione personale degli stessi all'ambito operativo degli obiettivi trattati nel punto B del progetto "Strada Facendo". A tale lavoro hanno partecipato i seguenti volontari: Benigno Pizzuto, Antonio Rossi, Marco Mirabile, Concetta Esposito, Carmela Di Ruocco, Maria Zazzaro e Carmela Di Napoli.

La fase che ha preceduto gli incontri con gli Enti è stata caratterizzata da un intenso lavoro di preparazione di un questionario finalizzato alla raccolta di dati quantitativi e all'individuazione delle organizzazioni che intervenivano nel target dei senza dimora. Pertanto il team di lavoro si è diviso in due gruppi, affinché potessero essere raggiunti entrambi gli obiettivi nello stesso tempo.

Il materiale di intervista è stato sviluppato al fine di effettuare un'indagine conoscitiva circa la condizione dei senza dimora secondo il punto di vista degli enti e sulla base della loro esperienza; un importante riferimento è stato indubbiamente il questionario semi-standardizzato elaborato nel 2011 dall'ISTAT in collaborazione con Fio.PSD (Federazione italiana organismi per le persone senza dimora), Caritas Italiana e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, utilizzato per realizzare il primo censimento nazionale sulle persone senza dimora. Tale questionario è stato rivisto, adattato al contesto e agli obiettivi del progetto e approvato nella sua forma definitiva dalle nostre guide tecniche di riferimento: le dottoresse Lucia Esposito e Silvia Carpentieri.

Il nostro obiettivo era di realizzare un questionario di facile comprensione, tale da permettere un'agevole raccolta di dati che spiegassero le varie sfaccettature esistenti sul territorio napoletano.

La struttura finale del questionario ha previsto, in sintesi, le seguenti sezioni: informazioni logistiche e sulla tipologia di servizio erogato, (prima sezione del questionario), dati relativi all'utenza, modalità di esecuzione delle prestazioni e infine dettagli relativi all'organizzazione ed al suo impegno nel campo del sociale (seconda sezione).

L'individuazione delle strutture che operano sul target dei senza dimora ha avuto un riferimento fondamentale nella guida *Napoli Dove* edita dalla Comunità di Sant'Egidio, che raccoglie indirizzi e recapiti delle stesse al servizio delle fasce sociali più disagiate; ovviamente è stata effettuata una cernita fra quelle che effettivamente rientravano nei nostri requisiti di indagine e specificamente nel territorio del Comune di Napoli. A questa prima fonte di informazioni si sono aggiunti i dati raccolti su internet e, successivamente, altre indicazioni fornite dagli stessi Enti intervistati nel corso della ricerca.

I nominativi che, al nostro primo giudizio, sembravano possedere i requisiti sono stati distinti inizialmente per tipologia di servizio (alle battute iniziali avevamo censito solo Enti che offrirono mensa, possibilità di fare una doccia e dormire), in seguito sulla base della localizzazione e di altri bisogni (ascolto psicologico,

offerta di lavoro o di percorsi di autonomia, assistenza sanitaria) per organizzare un efficace piano per raggiungerli agevolmente.

La stesura definitiva dei questionari, completata in poco meno di un mese, è stato il passo che ha avviato i contatti telefonici con gli enti che avevamo inserito in lista: i primi appuntamenti avvennero il 16 aprile 2014, precisamente presso la Casa di Tonia, il Drop-in ed il Centro Interculturale Nanà.

Sulla base delle informazioni raccolte, relative al numero, natura e caratteristiche delle varie Organizzazioni che si occupano di persone senza dimora, è stata elaborata una lista contenente informazioni base e contatti, successivamente proiettata su mappa, attraverso lo strumento gratuito "Google maps". La "geolocalizzazione" delle strutture ci ha consentito di avere una migliore e immediata comprensione della distribuzione territoriale dei servizi. Le mappe sono attualmente fruibili online in maniera gratuita e sono state suddivise per categorie: orientamento, pasti su strada, mense, assistenza sanitaria, assistenza psicologica, docce-igiene, dormitori, assistenza legale, housing sociale.

Esse sono state altresì pubblicate sul sito "Napoli Città Sociale", portale di informazione sulle iniziative e le opportunità sociali nella città di Napoli. Tale pubblicazione è stata contestuale a quella di un'intervista rilasciata a una giornalista del portale, relativa al lavoro svolto e alle finalità del progetto.

Un utilizzo pratico della mappatura è stato effettuato al termine di Ottobre in occasione di un tavolo di concertazione fra il Comune di Napoli e le principali organizzazioni attive sul territorio in merito alla possibile emergenza freddo nei prossimi mesi invernali; in questo caso è stata rafforzata la conoscenza della localizzazione e della tipologia dei servizi offerti dalle organizzazioni esistenti al fine di favorire un'efficace sinergia.

La somministrazione dei questionari ci ha posto varie difficoltà: come suddividere telefonate, appuntamenti e servizi esterni tra noi volontari; mezzi e costi (a volte coperti dal Comune, spesso non coperti) raggiungere i posti selezionati; come contrattare con Enti religiosi e non, apertamente ostili al Comune di Napoli; come trovare un luogo o un orario in cui fosse facile per entrambe le parti venirsi incontro. L'esigenza volle che a partire dalla metà di maggio le strutture rimaste da visitare fossero distinte fra quelle raggiungibili senza titoli di viaggio e altre necessariamente muniti di essi, le quali, se troppo lontane, abbiamo sottoposto ad intervista per via telefonica.

L'incontro con gli Enti ci ha consentito anche di modificare in corso d'opera alcuni aspetti tecnici dello strumento utilizzato, data l'assenza di un campionamento della realtà locale, e ciò indubbiamente può rappresentare un'altra criticità. Tuttavia, il nostro obiettivo di fondo è stato quello di adoperare il questionario non solo come mezzo di raccolta e analisi dati per fotografare lo stato dell'opera messa in piedi per i senza dimora, in forme associative più o meno strutturate, ma anche quale stimolo di crescita e di riflessione per le diverse realtà di volontariato, consapevoli dei nostri limiti tecnici ed organizzativi.

Pregi di questo sforzo intenso sono stati indubbiamente la creazione di un forte spirito di gruppo, che andava oltre il mero orario canonico di lavoro (fare telefonate a casa), e che ha aiutato noi volontari, le guide di riferimento, le nostre O.L.P. (Operatrici Locali di progetto) a cooperare, sopperire ad alcuni deficit strutturali sia nostri sia delle realtà organizzative, confrontarci, risolvere o bypassare le criticità già evidenziate e fare scelte condivise.

Inoltre il contatto con le realtà operative di Napoli ci ha messo nelle condizioni di poter maturare un'idea più complessa del fenomeno dei senza dimora a Napoli e dei tentativi fatti da questa città per costruire una rete di aiuti a supporto di queste persone, spesso fruttuosi, alcune volte ridondanti o insufficienti.

Non sappiamo bene come potrà essere utilizzato, una volta concluso con la lettura, analisi e interpretazione dei dati emersi dai questionari, il presente lavoro nell'ambito della progettazione sociale del Comune e dei singoli Enti interessati al problema sempre più vasto dei senza dimora, ma confidiamo che la nostra esperienza ed i nostri interrogativi possano ispirare altri giovani come noi, gli Enti, le Istituzioni e la cittadinanza tutta in direzione di un rafforzamento dello spirito comunitario, come accaduto a noi nell'arco

di un anno, perché “ da soli si fa veloce, ma insieme si va lontani”. Difatti, pur nella consapevolezza dei limiti già manifestati prima, come carenza di personale qualificato, risorse materiali etc., ciò che può risultare un’arma vincente e una soluzione a portata di mano è accollarsi la responsabilità di una problematica sociale che appartiene a tutti, nessuno escluso.

Tutti i dati grezzi raccolti in modalità cartacea nel corso dei primi mesi sono stati successivamente trasferiti, con il supporto del Dott. Alberto Lombardi, in un database digitale realizzato tramite “Access”, attraverso il quale è stata effettuata l’elaborazione dei dati stessi.

La totalità del lavoro svolto, ovviamente, come già fatto notare durante l’intervista per il giornale Napoli Città Sociale, è suscettibile alla dinamicità dei cambiamenti, ovvero è possibile che siano inserite nella lista già esistente organizzazioni che avviano un nuovo servizio rivolto ai senza dimora, come altre che lo hanno sospeso e successivamente ripreso; non è possibile escludere, tuttavia, in futuro, la cessazione definitiva di alcuni servizi, come già appreso dalla letteratura esistente in materia.

### **Le nostre esperienze sulla strada... Facendo...**

L’attività di preparazione in ufficio ha aperto la strada, verso la metà di aprile, all’incontro con gli enti presenti sul territorio.

I nostri primi approcci sono divenuti maggiormente metodici e spigliati con l’esperienza sul campo, se si riflette sugli impacci iniziali nel localizzare strutture il cui indirizzo fisico si presentava particolarmente indaginoso oppure le ostilità che talvolta sono occorse nel colloquiare con i custodi presenti all’ingresso di un ente; in particolare quest’ultima difficoltà si presentò alla nostra prima somministrazione di questionario, presso la Casa di Tonia, la cui custode stava per negarci persino un appuntamento concordato nei giorni precedenti se non fosse stato per la nostra insistenza e convinzione sul fatto.

Le visite effettuate presso l’indirizzo fisico dei servizi dedicati ai senza dimora o a fasce sociali disagiate ci hanno permesso di comprendere come si svolgessero le varie attività e con quali mezzi, talvolta davvero di fortuna; in particolare, fra le tante conversazioni avute, ci è rimasta impressa la replica da parte della coordinatrice delle Suore Crocifisse di via San Gregorio Armeno, che alla domanda: “Il Vaticano non vi supporta nelle vostre opere di carità?” rispose: “Siamo noi che dobbiamo inviare un contributo a Roma”. Questo a testimonianza delle difficoltà odierne di natura economica che hanno costretto quel convento a passare da un servizio mensa alla mera distribuzione di beni materiali e pasti alle porte d’ingresso.

La capacità di adattamento da parte degli addetti alla carità ed all’assistenza ci ha fornito un’altra prova della sensibilità da parte dei cittadini napoletani, come testimoniato da don Padre Bergamino, frate Cappuccino, che raccoglieva o riceveva direttamente dai bar presenti nella zona di Chiaia, sede della parrocchia, alimenti e bevande che avanzavano dall’attività commerciale della giornata, che altrimenti sarebbero finiti nella pattumiera, per soddisfare le esigenze dei meno abbienti.

Gli incontri con i responsabili dei Servizi sono stati un’importante opportunità per apprendere con maggiore precisione la strutturazione degli enti; ricordiamo con piacere la “lezione” che ci fu impartita dal signor Aldo Bonetti, coordinatore Caritas della Parrocchia San Vincenzo Pallotti, sull’ordinamento generale della stessa: “ La Caritas è una struttura che ti concede molte libertà, nonostante la gerarchia e la disciplina. Io che ho lavorato nel sindacato posso dirvi che la Chiesa è molto più aperta di tanti ambienti”. Dulcis in fundo di quel colloquio, molto istruttivo sul servizio, sulla condizione dei SD a Posillipo e sulla realtà della Caritas, fu un quesito in merito al dipinto che si trova alle spalle dell’altare della parrocchia: “Cosa notate di particolare?” ci domandò sornione il signor Aldo. Nessuna delle nostre risposte fu corretta e fu a quel punto che ci disse con aria compiaciuta: “Se osservate bene la folla maschile attorno al santo, noterete che tutti gli uomini sono calvi”; difatti, tutti i fedeli raccolti ai lati di San Vincenzo Pallotti erano privi di capelli e tale fu la scelta dell’autore dell’affresco in segno di continuità con l’aspetto fisico del santo romano.

Un'altra occasione formativa ebbe luogo due giorni dopo l'incontro posillipino, presso il Centro della Tutela della Salute degli Immigrati all'Ospedale Ascalesi. Superata la difficoltà di trovare all'interno dell'ospedale, che si presentò inizialmente ai nostri occhi come un intricato labirinto, l'ambulatorio preposto al servizio, fummo sorprendentemente invitati dal dr. Gualdieri ad assistere alle visite della giornata. Il medico aveva notevole dimestichezza con le lingue straniere, persino alcune africane! Una delle visite della giornata fu una dimostrazione pratica su come altre parti del mondo differiscano dal nostro paese in merito alle patologie contraibili. Nello specifico, un ragazzo proveniente dalla Nigeria aveva contratto nella propria terra d'origine lo schistosomiasi, malattia parassitaria che nel suo caso gli provocava ematuria e che avrebbe dovuto trattare a vita. Il dr. Gualdieri ci spiegò quanto gli fosse stato difficile reperire il farmaco ad hoc, dato che era formulato solo per uso veterinario. Un'altra inaspettata opportunità fu quella di visionare l'archivio fotografico delle lesioni incontrate, nella propria attività professionale, sugli immigrati e sui senza dimora. Il medico ci disse, inoltre, che da molti anni è impegnato in progetti e attività di natura privata, su base solidale, a sostegno di immigrati e SD. Grande fu l'impressione su di noi di questa personalità asciutta e garbata, sensibile e competente.

Un singolare esempio di contatto e incrocio tra problematiche diverse nel disagio sociale venne mostrato indubbiamente presso la Pizzeria dell'Impossibile, a due passi dal CPA. L'attività sorta nel 2013 ha l'obiettivo di reintegrare minorenni che hanno conosciuto la galera, insegnando loro un mestiere e fornendo altresì un esempio di vita differente rispetto al retaggio cui sono avvezzi. La possibilità di gustare la loro pizza è offerta a tutta la comunità ed ovviamente anche a persona senza dimora, che possono usufruire di ticket direttamente forniti dall'associazione fondatrice della pizzeria, affiancata da partner privati e pubblici, alla Caritas Diocesana di Napoli, al CPA ed alla Casa del Volto Santo. L'incontro fra i neopizzaioli protagonisti di una nuova prospettiva con la fascia di indigenti più fragile è stato molto suggestivo; in tal proposito il responsabile delle attività è molto vigile affinché i giovani non subiscano gli effetti di quelli che lui definisce "pessimi modelli", ad esempio coloro che millantano povertà, esibendo con disinvoltura, seduti al proprio tavolo, un cellulare particolarmente costoso. In altri casi è stato necessario negare l'ingresso a persone quando mostravano il possesso di due o più ticket, forniti da enti che ne dispongono, sottraendo la possibilità ad altri di potersi sfamare. La filosofia di rieducazione del luogo, coerentemente alle scelte che possono sembrare più dure, esclude tassativamente modelli di "guadagno facile", menzogna e prevaricazione.

Non sono mancati i momenti in cui abbiamo potuto apprezzare la bellezza monumentale presente sul territorio partenopeo, talvolta lasciandoci in uno stato "stuporoso" come è accaduto nella zona di Porta Capuana, varcando la soglia della Parrocchia S. Caterina a Formiello: le numerose ed eleganti cappelle distribuite sulle navate erano in netto conflitto con la miseria ed il degrado descritti dal segretario del parroco, residente in zona, che ci ha raccontato di come qualcosa sia minimamente cambiato grazie alle petizioni da parte dei cittadini, in un contesto che resta sopraffatto dalla criminalità e da quello che il parlante stesso ha definito "un abbandono totale da parte dello Stato".

Uno spunto di riflessione riguardo alle difficoltà nell'operare in determinati contesti ce lo ha fornito il parroco della Chiesa Santa Maria Ogni Bene ai 7 Dolori: l'uomo pativa la scarsa presenza di fedeli alle funzioni e soprattutto le pretese degli abitanti del quartiere che volevano a tutti i costi ricevere il pacco della Caritas, parimenti ad indigenti e SD, senza che ne avessero i requisiti; oltretutto la stessa organizzazione soffriva carenza sia numerica che di forze (circa 8 persone oltre i 60 anni svolgono anche la funzione di catechista).

Il sacerdote era finito in un periodo di depressione a causa delle notevoli difficoltà, ma nonostante tutto non ha voluto abbandonare la propria vocazione caritativa, anche per i suoi trascorsi di operaio siderurgico in Germania, dove ha subito la diffidenza di quel paese verso gli stranieri, ed ha potuto contare sul supporto

del confratello Amato Prisco che, ad 83 anni suonati, si occupa prevalentemente di stranieri di lingua spagnola.

Un fatto notevole da considerare è la denuncia molto tipica che emerge in questo come in molti territori italiani, ovvero sia la drammatica lentezza e logica gerarchica del nostro sistema burocratico che si ripercuote naturalmente anche sul funzionamento e sul miglioramento dei servizi per S.D. . Alla parrocchia di S. Antonio e S. Annibale Maria di Francia dei Padri Rogazionisti, un sacerdote ci raccontò che anni addietro avevano richiesto autorizzazione alla Municipalità per costruire alle spalle della parrocchia una struttura dove fossero disponibili docce, una mensa, un teatro e un ambulatorio per i poveri, dal valore complessivo di 400.000 €, ma ebbero come controproposta la clausola dell'Ente locale di poter sfruttare una volta a settimana lo spazio edificato senza contribuire in nulla nell'opera edile. Il prelado giustamente sottolineò che la proposta non era accettabile perché le condizioni sembravano tutte pendere a favore dell'Ente locale e a svantaggio dell'Ente ecclesiastico. Quest'ultima cosa è anche una riprova dei cattivi rapporti, abbastanza diffusi, tra i Servizi del privato sociale o religiosi e gli Enti locali. Questo ultimo periodo vuole essere una denuncia nei confronti di un'ideologia, e non degli Enti locali, alla base del cattivo funzionamento della società e dei Servizi offerti ai disagiati o ai cittadini in genere, ossia l'ideologia del massimo profitto nell'ambito dell'era dei consumi e del capitale, una modalità di azione e pensiero apertamente in contrasto con il Sociale, dove invece sono prioritarie le risorse umane e la fiducia nell'umanità e nei singoli.

Non sono assenti, tuttavia, uomini delle istituzioni che abbiano a cuore le sorti dei meno fortunati. Un esempio è sicuramente il dr Vincenzo Gallotto, attuale presidente della Commissione Welfare, Sanità e pari Opportunità, da sempre impegnato nel sociale; il Poliambulatorio L'Arcipelago, del quale è presidente e fondatore, offre prestazioni mediche specialistiche alle fasce sociali meno abbienti ed in particolar modo alle donne, in continuità col progetto "Donna Indifesa" (gratuito e volontaristico, operativo a partire dal 2010) improntato sulla prevenzione delle patologie contratte durante la menopausa, nonché nell'ambito dello screening delle neoplasie mammarie ed uterine, in collaborazione con l'ASL NA1. Il nostro incontro presso l'ufficio di via Verdi ha consentito di conoscere questa ulteriore opportunità per la città ed al tempo stesso di ricevere gli inaspettati apprezzamenti in merito al nostro progetto da parte del presidente della V commissione. A nostro parere tale servizio rappresenta una peculiarità fra tutti quelli censiti da noi ad oggi.

In un clima di disponibilità da parte della maggior parte dei colloquanti qualcuno ha manifestato le proprie titubanze, ognuno alla propria maniera.

Due esempi sovrapponibili si sono verificati presso la Parrocchia Sant'Antonio a Posillipo e la Basilica Santa Maria alla Sanità. In entrambi i casi abbiamo interagito con una volontaria Caritas: nel primo ci si è mostrato un atteggiamento iperdifensivo, scandito da una ripetitiva cantilena "Non vi diremo nulla a meno che padre Enzo non ci autorizzi, non si firmerà nulla!", nell'altro caso ci era stato fornito malvolentieri, addirittura, il solo nome di battesimo sia dei referenti del servizio che dell'intervistata stessa, che esprimeva perplessità sulla nostra indagine ed i possibili obiettivi raggiungibili.

Un'esperienza al limite tra il serio e il faceto l'abbiamo vissuta presso una Parrocchia di Napoli. Due di noi, come al solito, si recarono in un piccolo seminterrato di fianco alla parrocchia succitata, dove ci aspettava la responsabile Caritas. Appena giunti, cogliemmo subito un'atmosfera surreale, dal momento che la nostra referente pretese nell'immediato i nostri cartellini di riconoscimento ed i documenti ufficiali attestanti la nostra provenienza, come richiesto da lei stessa a telefono all'atto dell'appuntamento. La Signora, non molto consapevole dello scopo della nostra indagine, raccontò a lungo la sua esperienza di Caritas, illustrandoci a mo' di vanto tutte le sue iniziative nel tempo e le stanze adibite alla raccolta indumenti ed alimenti. Una sua affermazione storica è stata: «Come la facciamo noi la Caritas a Napoli, non la fa nessuno». Solo in un secondo momento ella si interessò del questionario e ci consentì di condurlo al rallentatore, per circa un'ora e mezza, date le continue interruzioni sia verbali sia fisiche (tramite pacche

energiche sulle braccia) tese a rivelarci dettagli singolari su ogni tappa del suo percorso pluridecennale. Ci colpì molto, nel corso di quella visita, che la signora pretendesse silenzio assoluto tra gli astanti e tra gli utenti del Servizio in attesa di ricevere ciò per cui erano venuti. Difatti, ad un certo punto, la referente si alzò dalla sedia, indispettita da un'utente disabile che chiacchierava nella saletta d'attesa, e le andò incontro, rimproverandola aspramente ed allontanandola dal Servizio. Dopo, tornata da noi, giustificò tale atteggiamento con la necessità che l'autorità si faccia rispettare con le persone che richiedono aiuto e spesso esigenti, specialmente con persone disabili. In realtà, a nostro modo di vedere, la Signora era molto agitata durante l'intervista e quindi, anche in questo frangente, ci parve esagerato il suo intervento, perché la disabile parlava sottovoce. Inoltre la responsabile Caritas richiese una copia del questionario ed i recapiti telefonici nostri e della nostra tutor per eventuali contatti futuri. Fingemmo infine l'esigenza di far ritorno alla nostra sede di Servizio Civile per mettere fine a un dialogo che sembrava, piuttosto, un monologo infinito.

Abbiamo speso queste righe per parlare di questa avventura, al fine di porre in luce delle simpatiche traversie incontrate nel nostro itinerario e per sottolineare come a volte bisogna tenere a mente il proprio obiettivo e le variabili sfavorevoli, per salvaguardarsi da persone troppo invadenti e spaventate. Infatti, solo durante la somministrazione di questo questionario ci siamo resi conto che la referente era agitata dalla nostra presenza, interpretata quale visita di controllo del Comune, e pertanto ci teneva a fare una bella figura con noi.

#### **Indagine per persone senza dimora della Fio.Psd. nel mese di dicembre 2014**

Un discorso a parte merita l'indagine con questionari a cui noi volontari siamo stati invitati dalla Fio.Psd, tramite un operatore dell'ente Caritas diocesana, sita in via Trincherà, 7 a Napoli. Essendoci serviti dei modelli di questionario-intervista della Fio.Psd per la prima parte della costruzione del nostro questionario per Enti che si occupano di persone senza dimora, ci sembrava molto naturale ed interessante partecipare da vicino a un'indagine nazionale di follow-up rispetto a quella del 2011 della stessa Fio.Psd, riguardante lo stesso target sociale che tanto ci ha coinvolto ed entusiasmato in quest'anno di servizio civile al Comune di Napoli.

La comunicazione con l'operatore della Caritas è stata facilitata dalla nostra tutor Lucia Esposito e dalla nostra recente visita all'Ente per una delle nostre interviste-questionario che ci sono servite per mappare tutti i servizi cittadini del pubblico e del privato sociale, dedicati ai senza dimora. Tale esperienza ci ha consentito di rivisitare tre enti, Mensa del Carmine, Centro Accoglienza notturna La Tenda, l'Ex Dormitorio pubblico o Centro di Prima Accoglienza, della città di Napoli, e visitare per la prima volta due Servizi Mensa e di Accoglienza notturna della città di Giugliano.

L'occasione ci ha aperto le porte al confronto ravvicinato e fruttuoso con i senza dimora e non più con gli enti, giacché questa volta le interviste toccavano da vicino i vissuti, le storie, la percezione di utilità dei Servizi da parte dei diretti interessati. In tale incontro è divenuta evidente l'urgenza di queste persone - spesso spaventate da noi intervistatori o riluttanti a rispondere alle domande per sfiducia verso le Istituzioni - di essere viste e di essere aiutate a mettere insieme i pezzi frammentari della loro storia e le ferite dei vari abbandoni o "calamità umane" della loro esistenza.

Erano pochi i casi di coloro fra i senza dimora che svalutavano o deridevano ogni opera a loro tutela, a causa dell'idea irrealistica che si fa poco, che quello che c'è è vano e che tutto deve piovere dall'alto. Gli utenti, per la gran parte stranieri, erano bisognosi di ascolto e desiderosi di dar voce alle loro storie di vita e alla loro esigenza di potersi riscattare in una società che vede con favore solo chi è registrato o a vario titolo fa girare l'economia dello Stato, ma non ha interesse per chi resta ai margini della vita sociale, molto spesso non per sua scelta. C'è da aggiungere che a volte la strada del ricorso alla delinquenza organizzata resta l'unico spiraglio di luce per chi ha poco da ottenere a livello lavorativo dal pubblico e dal privato.

Durante le interviste, le persone approfittavano per chiedere informazioni sulla rete dei Servizi esistenti, con la finalità di mettere a posto alcuni documenti o avere dei beni materiali o occasioni di lavoro e ciò ha reso noi volontari molto soddisfatti e utili, perché abbiamo potuto spendere sul campo le conoscenze sul territorio napoletano maturate tramite l'esperienza di questi mesi, a partire dall'aprile scorso. In più l'adoperare canali molteplici di dialogo come la lingua inglese, francese ed una modalità più colloquiale di intervista, senza i fogli e le domande standardizzate, ci ha arricchiti e sensibilizzati a un tema che fa paura alla società occidentale: non tutto è possibile, ma molto di frequente la vita ti mette alle strette senza darti alternative, perché dove mancano reti familiari adeguate o reti di supporto formale e/o informale l'esistenza si riduce allo stato di sopravvivenza e l'umanità va inesorabilmente disgregandosi.

La stessa rete, che noi volontari di via S. Tommasi ci siamo impegnati a conoscere e far conoscere col nostro lavoro di mappatura, ci ha sostenuti nell'atto di dare indicazioni ai senza dimora, attenti conoscitori del territorio e molto solidali tra loro, ma non sempre consapevoli che, con tutte le pecche importanti nella funzionalità dei Servizi, esistono attività complesse e sincretiche che permettono alla nostra città di agire efficacemente su più dimensioni del problema in esame (offrendo un intervento bio-psico-sociale) e di soddisfare più necessità umane. La rete, quindi, è un punto di partenza da cui proseguire i lavori in corso al fine di far progredire la collaborazione e il dialogo tra le diverse realtà umanitarie, tese a sviluppare aiuti anche dal punto di vista di chi vive tutti i giorni la vita su strada, nell'attimo presente, avendo poche o nulle connessioni col suo passato e precari o nulli legami con il suo futuro.

### **Rapporto dei Servizi formali e informali con il Comune di Napoli**

L'insieme delle Organizzazioni intervistate nel corso dei mesi è stato senza dubbio eterogeneo in termini di forma giuridica, dimensioni organizzative e operatività. Tale eterogeneità rappresenta una ricchezza unica e da preservare, ma che, se non riconosciuta come tale da tutti i partner della rete a sostegno dei senza dimora e valorizzata dalle Istituzioni, rischia di disperdersi.

Variabile è stata anche l'opinione espressa da ciascun ente o servizio rispetto al rapporto con il Comune di Napoli, inteso come l'insieme dei servizi pubblici presenti sul territorio. Su questo punto sono stati espressi diversi giudizi, per la maggior parte negativi o critici. In particolare, i servizi "informali" possono essere suddivisi tra coloro che operano "a prescindere" dalle politiche pubbliche, autofinanziandosi o facendo leva sullo spirito caritativo dei volontari, e coloro i quali invocano a gran voce la presenza dei finanziamenti pubblici che reputano insufficienti o ingiustamente ridotti.

Rispetto a tali istanze il nostro gruppo ha mantenuto una discreta dose di diffidenza. A tratti, infatti, alcune dichiarazioni sono parse pretestuose e non sorrette da adeguate motivazioni; altre volte le argomentazioni invece sono state puntuali e hanno fatto emergere lo stato di totale abbandono nel quale versano alcuni servizi di volontariato altamente meritevoli, che sostanzialmente "reggono" l'intero sistema di assistenza ai senza dimora, supplendo al ruolo dell'ente pubblico nonostante la scarsità di risorse a loro disposizione. Riteniamo, tuttavia, che i servizi informali debbano avere un ruolo complementare a quello dei servizi sociali erogati dalle Istituzioni pubbliche, in quanto tale complementarità garantirebbe la valorizzazione dei servizi erogati dal privato e una maggiore efficacia dell'impatto sull'utente, oltre a responsabilizzare l'Ente pubblico rispetto ai suoi obblighi verso i cittadini.

Se consideriamo, ad esempio, le dichiarazioni fatte dalla Madre superiora delle Suore missionarie della Carità, si evince come molti utenti siano stati di fatto "affidati" *in toto* ad esse, senza che i servizi sociali del Comune se ne interessassero per molti mesi. La distinzione tra opere di carità e diritti dovrebbe essere sempre chiara, definita e non lasciata nell'ambiguità. I cittadini dovrebbero essere tutelati in primis dallo Stato, nei propri diritti inalienabili, quali ad esempio l'assistenza sanitaria e il diritto ad avere un tetto.

Un discorso a parte va fatto invece per i servizi più strutturati, che abbiamo definito "formali". Una parte di essi ha rapporti virtuosi costanti con il Comune di Napoli, erogando spesso prestazioni professionali

di alto livello, che non si limitano al soddisfacimento dei meri bisogni primari e che impattano fortemente sugli utenti. Tra questi, possiamo citare il servizio “Avvocato di strada”, la Fondazione “Massimo Leone”, il “Binario della Solidarietà” della Caritas, i servizi di Housing Sociale.

### **Esistenza di Servizi isolati o in rete con il territorio**

Nel corso della nostra attività, abbiamo potuto osservare l'esistenza di un microcosmo di fucine solidali, che spesso si reggono esclusivamente sull'apporto dei volontari. Si tratta di realtà che approfondono in solitario un impegno sistematizzato, talvolta quotidiano, fortemente localizzato; quasi sempre le idee nascono nelle stanze attigue ad una sagrestia, ma animano progetti che per grado di strutturazione e complessità non possono essere rubricati come “caritatevole tempo libero”. Le mense itineranti de “La ronda del cuore” o della parrocchia di santa Maria del buon consiglio a Confalone, gli sportelli di ascolto e orientamento della parrocchia di San Vitale o della chiesa di Santa Maria di Costantinopoli ne rappresentano un esempio.

Eppure, questi ingranaggi così ben funzionanti se esaminati singolarmente e – ci preme sottolinearlo ancora – pregevoli per il tipo e la qualità di servizi offerti, per certi versi ricordano, se considerati nella prospettiva di una visione d'insieme, la proverbiale fatica di Sisifo. Tale è la natura del problema, per portata e complessità, che viene da dire: è come svuotare il mare con un secchiello; ma è proprio per questo motivo che va, o andrebbe, profilandosi e diffondendosi un adagio differente, del tipo: una risposta complessa per un problema complesso. Non moltiplicare gli sforzi, dunque, ma razionalizzarli; non replicarli, ma specializzarli; non tesaurizzarli, ma dividerli.

Ce lo insegna il nostro corpo. Identità, specializzazione, connessione, comunicazione, cooperazione. Senza di esse, la rete è parola vuota; diversamente – e ne sono dimostrazione vivente famiglie, gruppi, se non addirittura piccole comunità – è portento.

### **Offerta di opportunità per l'autonomia dei senza dimora Collegamento ipertestuale con:**

*“A casa e' Padre Franci trase, t'assiette e mangi”* (espressione tratta dall'intervista tramite questionario alla responsabile mensa della parrocchia di S. Antonio e S. Annibale Maria di Francia dei Padri Rogazionisti).

Nella nostra esperienza sul campo con le strutture che si occupano di senza dimora ci siamo resi conto che la maggior parte dei Servizi loro offerti riguardano il soddisfacimento di bisogni primari quale il cibo, le bevande, i vestiti, uno spazio di ascolto e, in certi casi, anche un posto letto e la possibilità di fare una doccia, mentre sono esigui i Servizi tesi all'autonomia dei Senza dimora, come ha affermato la suora responsabile di Casa Giovanna Antida. Allo stesso modo, il detto sopra citato descrive ancora meglio la tipologia di Servizio più disponibile e più consolidata nel tempo per senza dimora nel Sud Italia, e quasi sicuramente anche per altri target sociali. In tale direzione, sembra che realtà associative di varia natura siano molto organizzate a livello di assistenza materiale, ma si è ancora lontani da percorsi di autonomia e recupero di una propria identità; inoltre abbiamo ravvisato che lo staff di molte organizzazioni è composto prevalentemente o esclusivamente da volontari nel senso stretto della parola, mancando risorse umane e figure professionali “ad hoc”.

Tuttavia, a detta di molte organizzazioni, anche l'assistenza materiale oggi è minata dai tagli subiti dal banco alimentare e dai finanziamenti pubblici ricevuti, per cui molti fronteggiano tali difficoltà nello spirito caritativo, autotassandosi (es. CRI), attraverso sensibilizzazione dei cittadini e fedeli (es. Basilica del Carmine, Parrocchia di S. Brigida), donazioni di privati e persino al notevole contributo delle casalinghe in merito ai pasti (es. Parrocchia della Resurrezione, Padri Trinitari). Esistono, a tal proposito, reti informali

composte da esercizi commerciali vari che contribuiscono mediante merce invenduta alle esigenze materiali.

Una possibile criticità di questo intervento dal basso può essere rappresentata, a nostro avviso, dall'impossibilità di effettuare controlli di qualità in particolar modo sui pasti erogati.

Un altro aspetto che secondo alcune associazioni hanno riscontrato è relativo alle forniture degli abiti che non sempre soddisfano le richieste da parte degli utenti (es. Parrocchia S. Vincenzo Pallotti).

Riguardo ai percorsi di autonomia, proponiamo le seguenti riflessioni:

- 1) Molte associazioni hanno contatti quotidiani con i senza dimora, eppure, molto spesso, soltanto a un livello di mero scambio materiale, per scelta di entrambe le parti. Riteniamo che potenzialmente ci siano tutti i presupposti per far sì che il contatto ravvicinato si possa tramutare in un primo aggancio verso percorsi di autonomia.
- 2) I percorsi di autonomia esistenti o in fase di attuazione non appaiono veramente individualizzati, cioè raramente si preoccupano di concordare con il senza dimora il significato che lui attribuisce alla parola autonomia. Sarebbe, ad esempio, auspicabile utilizzare lo strumento della mediazione culturale per comprendere il punto di vista e porsi in ascolto dell'altro.

### **Analisi dei dati raccolti**

Come anticipato, i dati raccolti attraverso i questionari che abbiamo sottoposto ad Enti ed organizzazioni sono stati trasferiti, con il supporto del dott. Lombardi, in un database digitale e successivamente analizzati.

Le dimensioni prese in esame, come si può leggere anche all'interno del breve report che correda questa relazione, sono le seguenti:

- Operatività delle strutture durante l'anno
- Dislocazione degli enti sul territorio
- Erogazione delle prestazioni
- Tipologia delle prestazioni
- Problematiche degli utenti
- Figure professionali che operano nell'Ente
- Natura giuridica delle strutture

Ecco la fotografia che ne emerge. Più della metà delle strutture intervistate (66%) garantisce un servizio operativo tutto l'anno; la restante parte (il 34%) è attiva invece in mesi specifici, con sospensioni perlopiù durante i mesi estivi. Ben il 72% delle strutture contattate fornisce prestazioni sette giorni su sette.

Centro e periferia ospitano presidi solidali quasi in egual misura: rispettivamente, per il 54 ed il 43 per cento.

Un dato emergente già nel corso della somministrazione dei questionari e sul quale è imperniata parte della nostra riflessione riguarda la tipologia delle prestazioni erogate: la quasi totalità di esse (il 90%) mira alla soddisfazione di bisogni primari ed opera un'accoglienza di bassa soglia.

Secondo gli operatori intervistati, gli utenti, in media uomini di nazionalità italiana e di età compresa tra i 35 ed i 65 anni, mostrano un quadro multiproblematico in cui si evidenzia in primis la compresenza di difficoltà lavorative e familiari e di storie di dipendenze patologiche.

Tra le figure che operano nelle organizzazioni contattate è cospicua – e in un certo senso rappresentativa del modello di intervento proposto – la presenza di volontari, sensibilmente superiore al numero dei professionisti coinvolti (medici e psicologi rispettivamente al secondo e terzo posto).

Ultimo, ma non per importanza, il dato che riguarda la natura giuridica delle strutture contattate: enti ecclesiastici in prima linea, con una presenza capillare che supera di più del doppio quella delle altre associazioni riconosciute, onlus e non. Un numero che apre una profonda riflessione sugli scenari del welfare in Campania.