

numero 08 - giugno 2011

et à i n f o r m a

la Newsletter delle cooperative Età Insieme e CSR



"Tutto il lavoro che facciamo è per avere un domani soggetti più responsabili per vivere dentro la società e quindi stiamo contribuendo, attraverso il sostegno alla persona, alla creazione di una nuova socialità dentro questa società partendo da chi è più disagiato, da chi forse dal punto di vista del protagonismo sociale è l'ultimo".

Bernhard Scholz, presidente Compagnia delle Opere

La Storia

Pronto Banco nasce da un fatto: le numerose chiamate ai Banchi Alimentari sparsi per il territorio nazionale da persone che chiedevano il "pacco" alimenti. Marco Lucchini, direttore della Fondazione Banco Alimentare, coglie "il dato di fatto" e incomincia a confrontarsi con gli amici della Compagnia delle Opere e con gli amici storici con cui per la prima volta andò a vedere un Food Bank. "Incontra" Mario Brambilla che mette a disposizione l'esperienza acquisita in Etàinsieme nella gestione dei call center sociali. Perché non fare un call center dove possono pervenire queste richieste? Ci vuole un numero verde! Incomincia la progettazione. Incomincia la ricerca di fondi. Incomincia la ricerca del luogo da cui partire. La Regione Sicilia crede in questo progetto. Un associato della CDO di Catania mette a disposizione i locali del suo call center in cui vengono allestite 3 postazioni.

Nel 2003 parte la "mappatura" del territorio: i "mappatori" incontrano centinaia di strutture caritative, parrocchie, associazioni. Partendo dall'amicizia con il Banco Alimentare si costruisce una rete di strutture che sono ancora adesso la rete di riferimento del servizio, allargata negli anni ai Servizi Pubblici (servizi sociali, u.e.p.e., a.s.l.) e arricchita di nuove realtà nate via via sul territorio siciliano e di liberi professionisti disposti a collaborare gratuitamente con Pronto Banco.

Il 2 luglio 2004 si inaugurano le linee telefoniche. Si parte: "Pronto Banco, buongiorno".

Le richieste d'aiuto sono tantissime e ogni persona ha bisogno di ascolto, attenzione e accoglienza, ma non solo: alla persona è necessario un accompagnamento fuori la situazione in cui è. Dopo approfondita riflessione si decide di accogliere meno persone ma le persone accolte diventano uniche da seguire. Ogni persona parla solo con il suo consulente; sentirà sempre la stessa voce nelle chiamate, voce che diventerà spesso un'amica, un confidente, uno sfogo, un rimprovero, uno sprono.

Pronto Banco accoglie la persona e tutto il suo sistema familiare. È da lì che si parte: il sistema famiglia, che diventa la prima rete da riscoprire e, se si può, da riattivare. E il lavoro con la persona bisognosa diventa anche l'occasione per mettere seduti intorno al tavolo "gli attori della rete" che seguono il caso: servizi sociali, Enti, Parrocchie. Pronto Banco vuole dire: "Non sei solo! Io ci sono e ci sono anche queste persone che seguono il caso con te". Il lavoro di rete diventa reale. "E la rete diventa dinamica" (Bernard Scholz al seminario del 24 giugno 2010 a Catania organizzato da Pronto Banco). Tutto questo accade in Sicilia dove "non c'è niente", si potrebbe dire, "quindi è facile creare un servizio per le persone in difficoltà".

Ma Pronto Banco non si è fermato qui: è partito anche in Lombardia, a Milano precisamente. Ci sono tre ragazzi che stanno andando in giro per la città a conoscere tutte quelle realtà che diventeranno la rete di Pronto Banco. È di nuovo una sfida. Come sette anni fa



“La rete così come il Pronto Banco la rappresenta è veramente molto innovativa perché mette al centro la persona ma non per modo di dire ma in modo reale, ha uno strumento che è il telefono che può piacere o no, che ha come scopo quello della massima valorizzazione di tutti, sia della persona che ha bisogno sia di tutti quelli che sono a disposizione per aiutarla”.
Bernhard Scholz

Dal 2004 al 2010

Chiamate in-bound:
77.806

Chiamate out-bound:
42.544

Chiamate gestite:
41.626, con una
media annuale di
6.937 chiamate

I casi seguiti: 2.057
(persone seguite con
relativa presa in
carico del nucleo
familiare)

Prese in carico da
parte degli enti del
territorio: 3.097

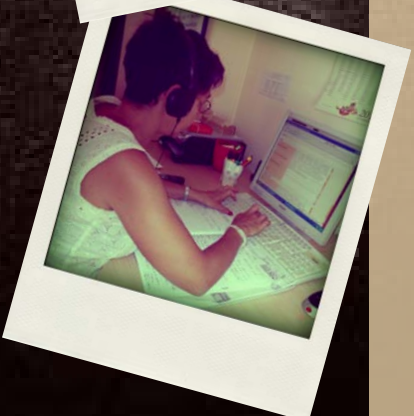
E' primavera, e le porte del carcere si aprono per Carlo. E' ancora in misura di sorveglianza, ma non importa, si sente libero, non ricadrà più in errore, non butterà più il suo tempo. Ha solo la ll elementare, ma in carcere ha preso un attestato di cuoco. La moglie lo ha lasciato, non ha una famiglia che l'aspetta. Trova una piccola dimora e cerca di renderla accogliente. Inizia a lavorare. Dietro consiglio del proprio avvocato, diventato in questi anni un amico, prende una patente speciale per fare l'autista. Inizia il suo nuovo impiego: Carlo è camionista. Passano due anni, Carlo sta scaricando la merce, è a Roma, riceve una telefonata, una semplice telefonata e tutto crolla. E' la nuova compagna che lo avverte di dovere andare subito alla prima caserma, ci sono i carabinieri a casa e lui deve rientrare immediatamente! Un residuo di pena da scontare e un nuovo, altro magistrato che non conosce Carlo, non conosce la sua storia: gli revoca la patente e lo mette agli arresti domiciliari. Che fare? Persino il maresciallo in questi anni si era congratulato con lui! L'avvocato non sa cosa rispondere. Si potrebbe ricorrere al Tar, ma non ci sono abbastanza soldi, e l'avvocato ha già fatto tanto. La compagna si ammazza di lavoro, ha le gambe gonfie, non vuole vedere la sua disperazione e lui, lui continua a soffrire per non potere fare nulla, per l'impotenza che prova. Chiuso a casa, in quelle piccole quattro mura, girandosi i pollici, perché? La rabbia cresce e i pensieri diventano sempre più neri. Che senso ha avuto fare debiti per prendere questa patente? Che senso ha tutto questo investire così nella vita, se poi non ti lasciano vivere?

Contatta Pronto Banco dietro sollecitazione dell'assistente sociale dell'UEPE, per un aiuto, ma non sa neanche cosa chiedere. In questo spazio d'ascolto, si racconta e si definisce braccato. Rimanda tutto il suo avvilito, grida tutta la sua disperazione. La consulente comprende la sua delusione, capisce quanto sia importante per lui riprendere fiducia. Carlo non crede più di avere un'altra storia.

Durante i contatti, la consulente sostiene l'uomo e lo porta a riscoprire le proprie risorse, lo aiuta a riconnotare la sua vita. In questo percorso, Carlo riprende fiducia, ritrova la voglia di lottare, decide di rimettersi in gioco. Adesso non può più tornare indietro, adesso ha qualcuno che lo sta ad ascoltare. Si analizzano insieme tutte le possibili risorse esterne da allertare e si individuano quelle nuove da coinvolgere. La consulente si confronta con chi ha segnalato il caso per condividere un percorso di sostegno. Parla con l'avvocato, si confronta con il maresciallo. Bisogna aiutare Carlo a non gettare la spugna. E' facile rientrare in certi giri, è ancora troppo demoralizzato, potrebbe crollare. La consulente non lascerà che la disperazione infetti tutto. Cerca di pensare a chi altri può affidare Carlo, chi può raccogliere questo grido. Ci vuole qualcuno, qualcuno speciale: "Pinella, aiutami ad aiutare!". La referente di un Banco di solidarietà in rete con Pronto Banco ascolta la storia di Carlo e comprende il suo bisogno, non si tira indietro: "Andrò domani a portarti un sorriso!". Carlo riceve la visita e non è per l'aiuto alimentare che richiama il Servizio, ma è per raccontare questo incontro. Bene, ma bisogna ancora risolvere questa disoccupazione, che lo sta avvilito. Ma anche qui ci vuole qualcuno capace di accogliere e accompagnare Carlo nella sua ricerca. Si sceglie di affidare l'uomo ad uno sportello lavoro pubblico, che negli anni ha mostrato di prendere in carico l'utenza con una certa cura.

La consulente sente che l'uomo sta ritrovando una speranza, ha ripreso in mano la sua vita. Il lavoro non arriva, ma non importa, Carlo ha una rete che lo sostiene.

Carlo oggi racconta un'altra storia, ha concluso la pena, ha preso la licenza media ed ha riottenuto la sua patente, grazie alla disponibilità data da tutti gli attori della rete (U.E.P.E; Banco Di Solidarietà; Maresciallo dei Carabinieri; Pronto Banco; Informagiovani) a relazionare direttamente al Prefetto sulla nuova vita dell'uomo: "Sono veramente felice di aver incontrato lei e ringrazio tutte le persone che mi hanno dato così tanta fiducia... ho il cuore che mi scoppia...".



"Il vero servizio che possiamo dare a una persona che ha bisogno è la possibilità di scoprire la sua vera dignità, le sue capacità, i suoi talenti, la sua libertà e se questa diventa una cultura di rete, la rete ha più respiro perché non è schiacciata dal bisogno".

Bersnhard Scholz



Strutture caritative della rete di Pronto Banco: 1.634 (strutture caritative private, pubbliche e liberi professionisti)

Servizi offerti dalle strutture caritative in rete: 3.949

Tipologie di servizi più frequenti:

•L'assistenza alimentare (18%)

•Le strutture d'accoglienza (11%)

•I servizi a sostegno di persone e famiglie indigenti (11%)

•Servizi per il sostegno alla persona, aiuto alla vita e supporto psicologico (8%)

•I servizi a sostegno dei minori (7%.)

Rosanna è un'operatrice di Pronto Banco a Catania. 5 ore di turno, di cui 3 o 4 al telefono. 5 "casi" di persone in difficoltà da trattare ogni giorno. E poi le telefonate alle strutture caritative che possono aiutarli ad affrontare i diversi problemi.

Ci racconta: *"La giornata ha una sua routine, sì, ma sempre diversa. Spesso c'è una novità".* Le persone telefonano per spiegare il loro problema. Il telefono è un velo che protegge dall'orgoglio, dall'umiliazione di chiedere aiuto. All'inizio esprimono tutto il carico di stanchezza e di frustrazione dato da problematiche così radicate che non si riesce neanche più ad affrontare. Spesso la solitudine è l'unico compagno di strada. Quella strutturale: mancanza di famiglia, di relazioni, ma anche quella contingente, determinata dalla difficoltà. *"Uno è così nei guai che non comunica più".*

E allora il primo passo è conoscere la persona, il suo ambito di vita, per aiutarla a individuare le risorse per affrontare le sue difficoltà. Inizia una storia, una relazione. *"All'inizio fluiscono tutte le emozioni del caso. Al telefono ci si sente liberi di sfogarsi: tristezza, rabbia, impotenza. Poi la persona SI STUPISCE, perché non è abituata a sentirsi ascoltata."*

Emergono i problemi: il lavoro, l'affitto, problemi psicologici, i figli che non sai come crescere. *"E non devi mai dare per scontato quello che la persona ti dice. Non legarla a etichette e preconcetti. Non farsi ingabbiare dagli schemi. Ogni storia è una storia."*

E' la persona che conta. Pur nelle varie situazioni e contesti, uno non sa riconoscere le proprie risorse, il proprio valore, se non trova qualcuno che lo valorizzi, lo stimoli.

Allora si riapre la possibilità di stabilire le relazioni con le persone che si ha accanto. I familiari, certo, ma anche gli assistenti sociali, i referenti delle diverse strutture caritative con cui li mettiamo in contatto, il Parroco. E' la persona stessa che riprende fiducia e si ritrova in grado di perseguire la soluzione al suo problema. LE QUESTIONI CONCRETE CONTANO. E DARE FIDUCIA A UNA PERSONA E' UNA QUESTIONE CONCRETA"

Non è un lavoro facile. *"Le risorse del territorio sono carenti. A volte non hai una risposta, una soluzione. Ma ti metti in gioco con lui. E la cerchi."*

Ci aiuta tanto il lavoro di equipe. Siamo tutti diversi e questa differenza a volte ti aiuta a ri-guardare la situazione e uscire dall'impasse. Abbiamo una psicologa che ci aiuta, perché certe situazioni ti toccano particolarmente. Nel confronto con una persona ti metti in gioco nella condivisione del suo percorso." E' un Servizio, questo, che cambia negli anni.

"Si ha la sensazione di essere in continua crescita, quello che si faceva una volta non è quello di adesso. Il metodo di lavoro non è mai stato un pacchetto pronto, ma da provare sul campo e provandolo è stato perfezionato il sistema."

La cosa più bella, per l'operatore? *"Quello che ti rimanda la persona, sia che sia riuscita, sia che stia ancora cercando. L'altro giorno mi ha telefonato una signora che avevo assistito, per una cosa che non riguardava il problema affrontato, perché le faceva piacere raccontarmi che la nuora aveva superato il rischio di perdere il bambino che aspetta."*

E' una relazione che comprende la vita intera. Anche le belle notizie.

Apertura servizio Pronto Banco a Milano

Dal mese di Aprile è stata aperta ufficialmente la sede di Pronto Banco sul territorio di Milano. La sede è situata in zona Porta Venezia. Attualmente ospita gli uffici della coordinatrice del progetto, della segreteria operativa e dei 3 mappatori (referenti territoriali) che dal mese di Maggio, dopo adeguata formazione, hanno cominciato ad incontrare e conoscere gli enti privati che offrono servizi alla persona sul territorio di Milano. Da Settembre è previsto l'inizio della mappatura dei Servizi Sociali e a Gennaio 2012 l'allestimento del call center con l'apertura delle linee telefoniche e del numero verde. Il servizio si avvarrà di 6 consulenti specializzati nella relazione di aiuto alla persona e di un supervisore. Da Maggio ad oggi sono stati incontrati a Milano:

67 strutture caritative (suddivise tra le 9 zone amministrative) che offrono 171 servizi alla persona

Per Pronto Banco è stato creato un data-base accessibile tramite server online.

Si tratta dell'incrocio di due data-base contenenti uno i dati delle strutture caritative, enti pubblici e liberi professionisti in rete e di tutti i servizi che offrono, l'altro i dati degli "utenti" e le trascrizioni delle chiamate, dei vari contatti, delle prese in carico da parte del territorio.

Accessibile tramite un'area di autenticazione, ogni consulente trova traccia della storia dell'utente e le informazioni sugli enti/strutture attivati nel momento stesso della chiamata con la persona seguita.

L'incrocio dei data-base permette di fare inoltre ricerche per problematica, per provincia, per comune e anche per zona amministrativa. Il consulente quindi ha la possibilità di cercare i servizi che rispondono a un bisogno esattamente nella zona di residenza della persona che chiama.

È uno strumento fruibile, prezioso e innovativo.

Continua Annulla Chiudi

Ricerca

Codice

Nome dell'ente

Referente

Provincia CT

Comune

Codice zona CT - MUNICIPALITA' 2

Bisogni I livello Problematiche legate alla difficoltà economica

Bisogni II livello Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti

Codice Ente	Nome dell'ente	Luogo	zona	Aree dei bisogni livello1	Aree dei bisogni livello2
BA190025	PARROCCHIA SANTA MARIA DELLA GUARDIA	VIA ZOCCOLANTI,2 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190096	GRUPPO VOLONTARIATO VINCENZIANO P. CROTEO IIE	C.SO ITALIA,145 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190168	PARROCCHIA SANTA LUCIA IN OGRINA	VIA PELLICCIATO,148 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190303	PARROCCHIA CUORE IMMACOLATO DELLA B.M.V. A	V.LE VITTORIO VENETO,309 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190487	PARROCCHIA SANTA MARIA DELLA SALUTE	PIAZZA MADONNA DELLA SALUTE CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190533	COOP. ARCOBALENO VICTORINE LE DIEU	VIA ROVALUCELLO, 50 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190071	IST. PER LA FAMIGLIA-CHIESA EVANGELICA	VIA RICCARDO CABALAINA CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti
BA190093	COOP.SOCIALE PISTIS 2	VIA MESSINA,718 CATANIA (CT) 95100	CT - MUNICIPALITA' 2	Problematiche legate alla difficoltà economica	Problematiche legate alla difficoltà economica, distribuzione alimenti

Informazioni sul chiamante

Cognome e nome DOSSIER DOSSIER

Età e sesso 40 anni F

Professione indicare la condizione lavorativa:Casalinga; Disoccupato/a; Inoccupato; Occupato(Regolare; Regolare Saltuario; Irregolare; Irregolare Saltuario); Pensionato(Pensione di: Anzianità;Invalidità;Reversibilità; Sociale)

Indirizzo indicare il domicilio dell'utente CATANIA (CT) - 95100

Circoscrizione

Telefono indicare uno o più recapiti dell'utente

Nazionalità Italiana

Da dove chiama dal quartiere di appartenenza; o casa/ ente/vicino; con il proprio telefono; telefono pubblico, etc.

Rapporto di conoscenza con il segnalato se stessa/o

Note Inserire in questo campo le seguenti informazioni: 1) DATA DI NASCITA; 2)TITOLO DI STUDIO; 3)TIPO DI IMPIEGHO; 4)COABITAZIONE(se l'utente vive insieme ad altri nuclei. Specificare il grado di parentela o rapporto); 5) ALTRI RECAPITI TELEFONICI; 6)CITTADINANZA: Specificare se il soggetto ha un'altra cittadinanza oltre quella italiana. Se il soggetto invece è straniero selezionare il campo "straniero" e in questo spazio nota indicare la nazionalità e la condizione giuridica(clandestino; rifugiato, etc.); 7)TIPOLOGIA DI CASO:CASO FORMAZIONE, EMERGENZA, URGENZA); 8)INDICAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEL CASO(ES:indicazioni utili per inquadrare la tipologia di utenza; in misura detentiva); con patologia psichiatriche); ragazza madre; O ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSULENTE:(es. se durante la gestione del caso si prende nota di un particolare bisogno può agevolare il lavoro del consulente inserire in questo spazio il riferimento ricercato: Non di testivo-chiamata del 00/00/00); TAGLIA; CODICE FISCALE; MEDICINE; etc. Inserire ulteriori dati se necessari; es. DATA in cui è stato CHIUSO e in cui viene RIAPERTO (nel caso in cui si riapra lo stesso dossier) O NUMERO DEL VECCHIO DOSSIER (se viene aperto un nuovo dossier). ---*Disoccupato(soggetto attualmente inoccupato, ma che in precedenza ha avuto esperienze di lavoro regolarizzate da un contratto); inoccupato(soggetto che non ha mai lavorato regolarmente).

Problematiche affrontate nel 2010: 1072

Le problematiche affrontate più frequenti:

- Interventi a sostegno di persone e famiglie indigenti
- Problematiche legate alla maternità e disagio psicologico
- Informazioni ed assistenza nell'iter burocratico per richiedere prestazioni
- Disoccupazione
- Contenimento e sostegno alla persona