

## **2. Milano Centrale**



## 2.1. Caratteristiche generali

La Stazione Centrale di Milano, che sorge proprio di fronte al Centro Direzionale della città, è interessata ogni giorno da intensi flussi di passeggeri che, per la maggior parte, sono pendolari provenienti dai comuni dell'hinterland. Nelle vie limitrofe si trovano, infatti, oltre a diversi ristoranti, le sedi di molti uffici.

L'edificio ferroviario si compone di due livelli, al di sotto dei quali si trovano i locali della metropolitana.

Nel primo livello ci sono le sale di attesa, le biglietterie, i servizi bancari e il **Centro d'Aiuto del Comune di Milano**, struttura preposta al coordinamento dei servizi assistenziali operanti in Stazione. Il Centro, interagendo con questi organismi, si adopera per realizzare un *lavoro relazionale* capace di favorire la presa in carico dei soggetti disagiati.

Questi ultimi si incontrano, prevalentemente, nei pressi dei servizi igienici e delle scale mobili che consentono l'accesso alla galleria. Si tratta di senza dimora o anziani dediti all'accattonaggio. Inoltre, nelle panchine che si trovano proprio all'inizio delle scale mobili e in quelle che le costeggiano, è possibile incontrare anche alcune donne immigrate, con tutta probabilità provenienti dai paesi dell'est europeo, che trascorrono diverse ore sedute, da sole o in piccoli gruppi.

Al piano superiore della struttura, si trova la galleria, sede di diversi esercizi commerciali (piccoli supermercati, bar, giornalai, ecc.), un centro informazioni, il deposito bagagli e l'area di accesso ai treni. Nonostante la presenza di queste attività commerciali, la Stazione Centrale, però, non può ancora essere definita come un vero e proprio centro commerciale. L'accesso dei soggetti che presentano una qualche forma di disagio, in questa area, è molto contenuto per la presenza di numerosi agenti addetti alla vigilanza.

Nel livello seminterrato, che conduce ai locali della metropolitana, durante il giorno è possibile incontrare perlopiù venditori ambulanti, in prevalenza extracomunitari, e qualche "barbone" con problemi psichici, nelle ore notturne, invece, il luogo si popola, in prevalenza, di tossicodipendenti che

raggiungono l'area ferroviaria con lo scopo di acquistare sostanze stupefacenti.

Tra le zone esterne alla Stazione, piazza Duca d'Aosta è senza dubbio quella più interessata dalle dinamiche proprie del disagio. I giardini hanno un aspetto piuttosto degradato a causa dell'accumulo dei rifiuti prodotti da quanti vi bivaccano e la presenza di un gran numero di immigrati extracomunitari, provenienti dall'Africa e dai paesi dell'est europeo, influisce notevolmente sia sull'aspetto dell'area che sulle possibilità di fruizione della stessa da parte di viaggiatori e cittadini.

Oltre a questi soggetti, durante il giorno, nei pressi dei chioschi sparsi nella piazza, sostano alcuni senza fissa dimora, che presentano evidenti problemi di alcolismo, e qualche tossicodipendente. L'area, a detta di diversi operatori assistenziali, è purtroppo tristemente famosa per essere anche luogo di spaccio di stupefacenti.

La presenza, all'esterno dell'edificio, di tante persone che mostrano evidenti problemi di disagio, è anche catalizzata dalla localizzazione di due importanti strutture di sostegno. Il **Centro d'Aiuto** del Comune di Milano e il centro **Exodus**, specializzato nell'assistenza ai tossicodipendenti, sorgono, infatti, proprio nei locali della Stazione.

## 2.2. Dinamiche del disagio

I *senza fissa dimora* presenti all'interno della Stazione Centrale ammontano a poche unità perché la maggior parte di essi, ormai da tempo, si ritrova nelle altre stazioni cittadine (Garibaldi, Lambrate, ecc.), che sono venute a costituirsi come sorta di dormitori.

Coloro che trascorrono la giornata all'interno della struttura si possono incontrare lungo i binari, nelle zone di transito lontane dai negozi o nei locali della metropolitana. Proprio in tale luogo i disagiati si radunano nelle ore notturne facendo aumentare sensibilmente la loro visibilità. Ma è soprattutto nei pressi del Centro d'Aiuto e nelle zone in cui gravitano i City Angels (associazione di volontari e operatori di strada) che si ritrovano con maggiore frequenza. Alla chiusura della Stazione, poi, quando vengono fatti

allontanare dagli addetti della struttura, si spostano nei locali delle altre stazioni o si accomodano con qualche cartone nelle strade circostanti.

La presenza degli *immigrati*, invece, è particolarmente forte nelle ore diurne. Molte sono donne provenienti dai paesi dell'est (Moldavia e Ucraina), non di rado coinvolte in attività di prostituzione. Nell'arco degli ultimi due anni, però, si è registrato un graduale slittamento nell'età di queste immigrate. Arrivano, con maggiore frequenza, donne che hanno un'età media più elevata (circa 40 anni), il cui inserimento in attività lavorative non illecite è più facile (assistenza agli anziani, collaborazioni domestiche, ecc.). Immigrati di altra provenienza si incontrano nei locali della metro e nella zona antistante la Stazione, dediti a piccole attività commerciali: sia come ambulanti che come dipendenti o gestori di chioschi.

Altri di loro vendono i cosiddetti “giornali di strada”, specializzati nell'informazione sulle problematiche dei disagiati (lavoro, casa, assistenza, immigrazione, ecc.) e sulle notizie dei paesi di provenienza degli immigrati.

I *tossicodipendenti* si incontrano solo sporadicamente nelle zone interne della Stazione, da dove comunque sono tenuti lontani dalla polizia. Si radunano invece con maggiore frequenza nelle aree esterne della Stazione o in prossimità dei vicini centri di assistenza (Exodus).

La presenza degli *zingari* è molto rara, ma non inferiore a quella di altri luoghi di passaggio quali sono le stazioni.

Infine, la *prostituzione*, praticata nei pressi della struttura ferroviaria, sta gradualmente diminuendo per il fatto che si è “trasferita” in zone più periferiche della città. In proposito, gli operatori assistenziali di alcuni gruppi sono stati molto critici perché, secondo loro, la politica di “spostamento” adottata non ha condotto alla risoluzione del problema.

### 2.3. Dinamiche di assistenza

Il Comune di Milano, che è impegnato in un'incisiva politica di contenimento del disagio, ha attivato una fitta *rete di azioni/relazioni*. Ne

fanno parte diverse associazioni che si occupano sia del disagio in stazione che di altri tipi di accoglienza e di fornitura di servizi.

I circuiti dell'assistenza che operano presso la Stazione Centrale si muovono sostanzialmente su due binari paralleli. Da una parte, c'è il **Centro d'Aiuto** che opera in accordo e con l'ausilio dei **City Angels** (lavorano su due turni giornalieri coprendo l'arco delle 24 ore), un'associazione composta da volontari e operatori di strada che, essendo sempre presenti nella struttura ferroviaria, conoscono molto bene sia l'utenza di riferimento che le problematiche che le sono proprie. Gli operatori dell'associazione, oltre a fornire bevande calde, panini, qualche vestito e, nel periodo invernale, anche coperte e sacchi a pelo a quanti ne hanno bisogno, svolgono anche l'importante funzione di mediatori culturali. Gli operatori dell'associazione sono infatti perlopiù ex tossicodipendenti, ex carcerati e immigrati, che, per la loro condizione riescono a entrare nelle dinamiche più particolari dei disagiati, riescono a entrare nelle particolari dinamiche di coloro i quali vivono la realtà della strada.

La struttura comunale (**Centro d'Aiuto**) svolge inoltre tre importanti funzioni:

- *osservatorio*: per la conoscenza dei fenomeni sociali attraverso le segnalazioni di istituzioni, del privato sociale e di semplici cittadini;
- *coordinamento*: di interventi indiretti attraverso il privato sociale che ha in carico il caso;
- *orientamento/accompagnamento/assistenza sociale*: attraverso il contatto diretto con gli utenti che si presentano allo sportello. In questo caso operano attraverso l'individuazione dei bisogni e la messa a punto di un percorso progettuale individualizzato.

Dall'altra parte si trovano le associazioni che fanno parte dei circuiti classici del volontariato:

- **Exodus** opera direttamente nella struttura ferroviaria (dove dispone di una sede) attraverso il servizio **SOS – Segretariato Sociale**. Si occupa, oltre che di tossicodipendenti, anche di senza dimora, immigrati e, in generale, di persone allo sbando. La finalità prevalente è quella di realizzare dei progetti orientati alla presa in carico socio-sanitaria dei soggetti emarginati da parte dei servizi del territorio.

- **Fondazione Fratelli San Francesco d’Assisi**, inizia l’attività presso la Stazione Centrale nel 1999 collaborando attivamente con i City Angels e il Centro d’Aiuto. Si occupa indistintamente di ogni tipo di individuo in difficoltà, supportando il soggetto attraverso attività di ascolto, orientamento e indirizzo verso le strutture assistenziali più idonee al caso. Gestisce anche una mensa fissa e un centro di accoglienza a bassa soglia per tossicodipendenti (Arca).
- **Comunità Progetto**, associazione attiva sul fronte del disagio da circa dieci anni, il cui impegno in Stazione, però, risale a tempi molto recenti (sono attivi solo dal 2000). Si occupa dei problemi più diversi dei soggetti in difficoltà, basando la sua azione sulla capacità di stabilire relazioni significative con l’utenza di riferimento. Per l’efficace messa in atto di queste azioni, secondo i referenti del gruppo, è necessaria, però, l’attivazione di relazioni significative tra le diverse agenzie che operano nel settore per “diminuire la distanza tra la strada e i servizi”.
- La **Caritas** e le **altre associazioni cattoliche di volontariato** pur non operando in prima persona presso la struttura ferroviaria sono un importante punto di riferimento per tutte le altre associazioni. La prima, in particolar modo, si avvale di importanti contatti con organismi nazionali e internazionali utili nella presa in carico dei soggetti. Inoltre, gestisce un importante centro di accoglienza ed orientamento: il SAM (Servizio di Accoglienza Milanese) che si occupa delle problematiche dei soggetti a rischio di grave emarginazione.

Fra le due reti esistono dei *collegamenti dal basso*: contatto diretto tra gli operatori e rapporti a livello di organizzazione e divisione del lavoro.

Il *network* cittadino è stato, però, definito da alcuni operatori sociali poco funzionante, poiché non esiste un rapporto di stretta collaborazione tra le agenzie assistenziali nella progettazione degli interventi che, nella maggior parte dei casi, si limitano a dare risposte concrete ai bisogni più urgenti.

## 2.4. Milano Centrale schede delle agenzie di assistenza e prevenzione

**Struttura \_\_\_\_\_ Comunità progetto**

Via Alessandro Tadino, 17  
[compro@tiscalinet.it](mailto:compro@tiscalinet.it)

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ coop. sociale s.c.a.r.l.**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Senza fissa dimora, soggetti con problemi psichiatrici e psico-sociali, minori**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

L'associazione nasce nel 1991 e la Cooperativa nel 1998. Le attività di assistenza ai disagiati nelle strade della città iniziano nel 1997 e nel 2000 presso la Stazione Centrale. La loro azione si basa essenzialmente sulla capacità di stabilire relazioni significative con i disagiati piuttosto che fondarsi sul puro assistenzialismo.

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- 1 coordinatore
- 18 educatori professionali
- 7 persone per l'attività in Stazione, tra le quali uno svolge attività di coordinamento

### **Tipologia dell'offerta**

- Attivazione dei contatti con i soggetti disagiati
- Assistenza di giovani e adulti con problemi psichici
- Assistenza di minori a rischio di devianza e/o con problemi psicosociali
- Assistenza di persone senza fissa dimora con problemi psichiatrici e/o in stato di grave deprivazione
- Presa in carico del soggetto che viene affiancato da uno o due educatori e individuazione di un percorso progettuale da intraprendere, basato su un rapporto di fiducia e reciproca conoscenza.



### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

**Stazione Centrale:** 16 prese in carico personalizzate

14 emergenze

**Città di Milano:** 14 prese in carico personalizzate

20 emergenze e/o contatti sporadici

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

L'offerta dell'associazione si rivolge a un'utenza ancora ristretta sia nell'ambito della Stazione che della città di Milano.

Le richieste sono cresciute nel tempo e la specificità del servizio, che lavora sulla presa in carico personalizzata, non lo rende adeguato a rispondere all'utenza che ne fa richiesta.

### **Caratteristiche delle sedi**

Via Alessandro Tadino, 17, sede amministrativa: 65 mq circa. Affitto.

7 mini appartamenti di proprietà ALER ristrutturati e gestiti come alloggi protetti.

Un'aula presso la scuola elementare di Via Montevelino per la realizzazione di attività.

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

Le risorse necessarie allo svolgimento delle attività ammontano a circa 160.000.000 annui che provengono per la maggior parte dai contributi di enti pubblici.

### **Note**

L'associazione lamenta la carenza di risorse finanziarie per lo svolgimento delle proprie attività, il cui standard qualitativo rimane a loro avviso comunque abbastanza soddisfacente.

Ritengono che sarebbe necessario attivare delle relazioni significative tra i diversi soggetti che operano nel settore per "diminuire la distanza tra la strada e i servizi". relativamente a questo aspetto l'associazione è stata individuata come uno dei possibili referenti del progetto sul "Patto integrato territoriale", che consentirà lo sviluppo di una rete di servizi per le persone svantaggiate.

Gli stessi operatori del gruppo denunciano, infine, la mancanza di interventi in grado di produrre delle soluzioni concrete ai problemi che si presentano, affinché le azioni messe in opera non si riducano alla semplice riduzione della visibilità delle problematiche legate al disagio.

Attualmente la cooperativa cura i seguenti progetti:

intervento educativo in convenzione con i servizi pubblici su giovani e adulti con problemi psicosociali e psichiatrici;

educativa di strada rivolta alla popolazione senza fissa dimora stanziale presso la Stazione Centrale;

inserimenti abitativi;

sportello di ascolto e sostegno ai nuclei familiari residenti in Zona 6;

partecipazione al coordinamento dei servizi pubblici e del privato sociale.

## Struttura \_\_\_\_\_ SOS Segretariato Sociale – Fondazione Exodus

Piazza Luigi di Savoia, 1/17  
[rotarsi@exodus.it](mailto:rotarsi@exodus.it)

**Ragione sociale**      **fondazione onlus**

**Tipologia di referenti**      **Tossicodipendenti, grave emarginazione, persone con problemi psichici immigrati sia in regola che non.**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

Le attività di SOS Stazione Centrale presso la Stazione di Milano iniziano nel 1990, ma il progetto assistenziale prende il via dal 1985. La fondazione viene costituita nel 1996. Svolgono attività di ascolto e orientamento dei soggetti nonché di accompagnamento presso i servizi assistenziali di competenza. L'associazione ospita presso un centro di accoglienza a bassa soglia (l'ARCA) i tossicodipendenti e, per lo svolgimento delle sue attività, collabora attivamente con tutti gli enti pubblici e privati locali che operano nel settore dell'assistenza.

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- 3 operatori sociali
- 20 volontari al giorno
- 2 obiettori
- 1 educatore
- 3 tirocinanti
- 3 mediatori culturali

### **Tipologia dell'offerta**

Centro di sosta: centro di accoglienza diurno a bassa soglia (non c'è nessun filtro per l'accesso).

ARCA: centro di accoglienza a bassa soglia per tossicodipendenti.

### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

ARCA: 7 posti letto uomo a bassa soglia  
 posti letto uomo/donna non a bassa soglia

Vestiario: distribuito solo in situazioni di emergenza  
Colloqui presso le sedi  
Contatti con i disagiati durante il servizio di strada

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

Anche se negli ultimi dieci anni hanno registrato una diminuzione della presenza dei barboni classici, il fenomeno è stato accompagnato da una crescente presenza degli immigrati, provenienti in prevalenza dall'est europeo, per i quali non sono stati ancora messi in campo dei progetti adeguati.

### **Caratteristiche delle sedi**

Piazza Luigi di Savoia: 50 mq circa. Comodato

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

La struttura raccoglie le risorse necessarie allo svolgimento delle attività attraverso contributi di enti pubblici (il Comune attinge al Fondo Nazionale Antidroga); il loro *budget* è di circa 130 milioni annui.

### **Note**

Il gruppo SOS Stazione Centrale si occupa prevalentemente di tossicodipendenti, ma anche di soggetti che presentano altri tipi di problemi legati alla grave emarginazione: senza fissa dimora, extracomunitari e psicotici allo sbando.

La presenza di tossicodipendenti in stazione è piuttosto rilevante. Sono soggetti provenienti da altre zone geografiche: altre province lombarde, regioni italiane, paesi esteri. La condizione di lontananza dal proprio territorio di appartenenza e dai propri servizi sanitari costituisce per questi soggetti il problema più grave da affrontare. Per questo motivo il gruppo che opera presso la Stazione Centrale ha come finalità prevalente quella di realizzare dei progetti orientati alla presa in carico socio-sanitaria dei soggetti emarginati da parte dei servizi territoriali milanesi.

**Struttura \_\_\_\_\_ Caritas Ambrosiana**

Via S. Bernardino, 4  
[caritas@caritas.it](mailto:caritas@caritas.it)  
[www.caritas.it](http://www.caritas.it)

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ fondazione (struttura ecclesiale)**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ senza fissa dimora, tossicodipendenti, grave emarginazione, persone con problemi psichici, stranieri, donne, anziani e minori.**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

La Caritas ha contatti con diverse reti internazionali e nazionali per lo svolgimento delle sue attività. Nell'ambito dell'assistenza ai disagiati, pur non operando direttamente sul territorio della Stazione e dell'intera città di Milano, riveste un ruolo di indirizzo nei confronti delle associazioni impegnate nell'opera assistenziale: City Angels, Ronda della Carità e della solidarietà, associazione "Amici di Gastone", ecc.

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su 381 dipendenti tra quelli con contratto part-time e full-time, di cui:

- 100 collaboratori (es. professori per la valutazione)
- 500 obiettori
- 50 volontari
- 10 religiosi/e

qualche sociologo e pedagoga

### **Tipologia dell'offerta**

Servizio di Accoglienza Milanese - SAM - (area grave emarginazione) svolge attività di inserimento lavorativo, di accompagnamento e di presa in carico degli individui; si occupa del coordinamento dei centri d'ascolto e di accoglienza.

Servizi di mensa

### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

È opportuno fare riferimento ai dati delle singole associazioni o al Rapporto annuale sulle persone gravemente emarginate redatto dall'osservatorio permanente a cui partecipa la Caritas Ambrosiana.

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

Si avverte l'esigenza di mettere a disposizione un numero maggiore di posti nel centro di accoglienza poiché i progetti di reinserimento sociale, che prevedono una permanenza media abbastanza lunga (che supera i 3 mesi), non riescono a rispondere alle reali richieste dell'utenza.

### **Caratteristiche delle sedi**

Sede centrale di Via S. Bernardino, 4 di proprietà della Diocesi

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

La struttura raccoglie le risorse necessarie allo svolgimento delle proprie attività prevalentemente attraverso donazioni di membri e simpatizzanti.

### **Note**

La Caritas si occupa prevalentemente di persone senza dimora le cui problematiche sono determinate non solo dalla mancanza di alloggio ma soprattutto dalle difficoltà legate dall'accesso ai servizi.

**Struttura \_\_\_\_\_ City Angels**

Via Benedetto Marcello, 10  
[cityangels@cityangels.it](mailto:cityangels@cityangels.it)  
[www.cityangels.it](http://www.cityangels.it)

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ onlus**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Extracomunitari, etilisti, tossicodipendenti, individui border line, nuove povertà (in grande aumento).**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

I City Angels iniziano le loro attività in Stazione nel 1995, anno in cui viene fondato il gruppo locale.

Si occupano, oltre alle ordinarie attività di assistenza, anche di operare una sorta di monitoraggio del disagio. Nelle scuole superiori svolgono attività di informazione e prevenzione contro l'utilizzo di droghe e lo spaccio, all'interno di un progetto pilota della Provincia. Hanno anche un gruppo di "City Angels Juniores" formato da bambini che si occupano di fare visita agli anziani.

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura nella sede può far conto su:

- 12 operatori sociali (stipendiati)
- 52 volontari al giorno
- 3 assistenti sociali
- 2 psicologi

### **Tipologia dell'offerta**

- Distribuzione vestiti
- Primo soccorso in strada (Stazione)
- Mediazione culturale: i loro operatori sono albanesi, magrebini, ecc.
- Pony della solidarietà per l'assistenza degli anziani. Sono attivi soprattutto nel periodo estivo per distribuire pasti, fornire medicinali o il giornale

### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

- Mensa itinerante (a volte in collaborazione con i frati francescani): il numero di pasti erogati non è mai stato calcolato, dipende dalle richieste dei disagiati
- Vestiario: distribuito sia in Stazione che in carcere
- Colloqui presso le sedi o in carcere
- Contatti diretti con i disagiati che ne fanno richiesta

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

Si avverte la crescente esigenza di mediatori culturali determinata in modo particolare dall'aumento del numero degli immigrati nell'area della struttura ferroviaria

### **Caratteristiche delle sedi**

- Sede amministrativa: Via B. Marcello, 10. 30 mq. Donazione, proprietà privata.
- Stazione centrale: 2 mq. Comodato FS

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

Il gruppo raccoglie le risorse necessarie allo svolgimento delle attività attraverso donazioni di membri e simpatizzanti, convenzioni con enti pubblici, convenzioni con privati, contributi di enti pubblici e contributi di enti privati. In totale può contare su un finanziamento annuo di 150 milioni.

### **Note**

Operano esclusivamente grazie al lavoro dei volontari.

È stata sottolineata l'importanza della presenza del mediatore culturale per lo svolgimento delle "attività di strada", soprattutto per ovviare ai problemi di lingua. Per questo motivo, recentemente, si sono rivolti all'Assessore del Comune di Milano che si occupa dei servizi sociali per avere un sostegno per l'introduzione della figura del facilitatore linguistico.

Tra le finalità del gruppo c'è anche quella di favorire la promozione sociale degli individui che si esplica attraverso l'introduzione di ex-detenuti tra gli operatori di strada.

Inoltre, curano dei corsi di formazione per gli operatori di strada della durata di tre mesi.



**Struttura \_\_\_\_\_ Fondazione Fratelli San Francesco d'Assisi**

Via Bertoni  
[fondazione@fratellisanfrancesco.it](mailto:fondazione@fratellisanfrancesco.it)  
[www.fratellisanfrancesco.it](http://www.fratellisanfrancesco.it)

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ fondazione onlus**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Senza fissa dimora, tossicodipendenti, alcolisti, poveri, extracomunitari.**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

Nel 1999 si costituisce la fondazione e iniziano le attività in Stazione. Svolgono, da molto tempo, un lavoro di rete con gli altri soggetti che si occupano dei problemi legati all'emarginazione nel territorio del comune di Milano (City Angels, Comune, ecc.).

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- 1 psicologo
- 7 operatori sociali
- 150 volontari
- 2 obiettori
- 3 educatore
- i frati della comunità

### **Tipologia dell'offerta**

- Mensa
- Pensionato sociale
- Centro d'ascolto
- Servizio docce
- Distribuzione di vestiti

### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

- **Mensa:** 1000 pasti al giorno (600 a pranzo e 400 a cena), vi operano 8 volontari, un obiettore e un addetto alla mensa

- **Pensionato sociale:** 25 posti che con l'emergenza freddo (da novembre a maggio) diventano 45
- **Centro d'ascolto:** lun – mart – giov – ven aperto per 2 ore nel pomeriggio.
- **Servizio docce:** 10 al giorno (soprattutto per senza fissa dimora)
- **Distribuzione di vestiti:** possiedono un piccolo guardaroba destinato soprattutto ai cambi in caso di emergenza

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

L'utenza di riferimento aumenta in modo particolare nel periodo invernale, durante il quale è ancora difficile riuscire a rispondere, con le capacità ricettive del centro, all'effettiva richiesta di posti letto

### **Caratteristiche delle sedi**

Sede di Via Bertoni: di proprietà, ospita gli uffici, l'ambulatorio, le aule e la mensa.

3 sedi distaccate di loro proprietà utilizzate dalla fondazione per la realizzazione di un progetto con il Comune: creazione di uno sportello informativo territoriale che svolga sia attività di ascolto che di risposta ai bisogni materiali più urgenti (vestiti, cibo, ecc.).

Tipologia ed entità del finanziamento

Donazioni di membri e simpatizzanti, contributi di enti pubblici per le attività di mensa. Non sanno quantificare l'entità del finanziamento annuo

### **Note**

Per quanto riguarda la mensa l'utenza di riferimento è notevolmente cambiata nell'ultimo anno. Per la maggior parte i soggetti che si avvalgono del servizio sono immigrati (circa l'80%), provenienti soprattutto dai paesi dell'est (Romania, Moldavia, Ucraina).

Inoltre, sempre per il servizio di mensa, soffrono notevolmente la carenza di volontari per la gestione della struttura che, soprattutto nel periodo estivo, non riesce a rispondere adeguatamente alle esigenze di chi ne usufruisce.

**Struttura \_\_\_\_\_ Suore Francescane Missionarie di Maria**

Via Ponzio, 75  
Tel. 02 70600763

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ istituto religioso**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Disagio, povertà, senza fissa dimora.**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

L'istituto religioso, che opera a livello locale, non aderisce ad alcuna rete nazionale né internazionale. Le attività di assistenza presso la Stazione iniziano nel 1995. Operano in collaborazione con il Centro d'Aiuto della Stazione centrale.

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- più di 200 volontari
- alcuni obiettori
- le religiose

### **Tipologia dell'offerta**

- Casa di prima accoglienza
- Mensa
- Colloqui
- Servizio docce
- Distribuzione di vestiti

### **Indicatori quantitativi dell'offerta**

- Casa di prima accoglienza: 25 posti tra uomini e donne
- Mensa: è attiva solo a pranzo, vi operano 10 volontari.
- Colloqui con quanti ne fanno richiesta
- Distribuzione di vestiti: possiedono un piccolo guardaroba per fornire indumenti a quanti ne necessitano in emergenza.

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

L'utenza di riferimento, in particolar modo quella legata alle nuove povertà, è in costante aumento. Per tale motivo si avverte l'esigenza di risposte in ambiti assistenziali specifici: mensa, guardaroba, ecc., piuttosto che nell'offerta di posti letto.

### **Caratteristiche delle sedi**

Sede di Via Ponzio: di loro proprietà; ospita la mensa, il centro d'ascolto, le docce e il guardaroba.

La casa di prima accoglienza è anch'essa di loro proprietà.

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

L'istituto religioso partecipa al progetto del Centro d'Aiuto della Stazione centrale e pertanto riceve dei finanziamenti da parte del comune. L'entità del contributo pubblico nel 2000 ammontava a circa 300 milioni di lire, ma nel 2001 è sceso a 50 perché al progetto hanno aderito molte altre associazioni. Ricevono inoltre donazioni di membri e simpatizzanti.

### **Note**

Lavorano in un clima di collaborazione con il Centro d'Aiuto, dal quale vengono contattati per gli interventi in Stazione. Si occupano prevalentemente di senza fissa dimora la cui tipologia è notevolmente cambiata negli anni. Gli italiani sono molto pochi, mentre è sensibilmente aumentato il numero degli immigrati che si trovano in situazione di disagio: sono circa il 90% della popolazione raggiunta dagli interventi assistenziali. Questi provengono perlopiù dai paesi dell'est europeo e sono in prevalenza di sesso femminile.

Attraverso l'attività del centro d'ascolto hanno registrato uno slittamento nell'età delle donne immigrate: nel 2000 la maggior parte di esse aveva mediamente un'età compresa tra i 26 e i 28 anni, mentre nel 2001 l'età delle immigrate si è notevolmente alzata rientrando in una fascia che va dai 40 ai 60 anni. Questo fenomeno è dovuto al fatto che per le donne più mature è più facile trovare un lavoro senza cadere nel "giro" della prostituzione.

**Struttura \_\_\_\_\_ Opera San Francesco per i poveri**

Via Kramer, 5  
 Tel. 02 77122400  
[operasanfrancesco@tin.it](mailto:operasanfrancesco@tin.it)  
[www.operasanfrancesco.it](http://www.operasanfrancesco.it)

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ fondazione onlus**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Disagiati con dimora, senza fissa dimora, tossicodipendenti sia italiani che stranieri.**

**Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

Svolgono le loro attività assistenziali all'interno della rete cittadina coordinata dal Centro d'Aiuto della Stazione centrale. Ospitano soggetti in difficoltà provenienti dalla Stazione o che arrivano al centro in modo autonomo.

**Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- 1 assistente sociale
- 300 volontari circa (di cui 90 medici e 1 psichiatra)
- 1 obiettore
- 7 religiose/i

**Tipologia dell'offerta**

- Mensa
- Centro d'ascolto
- Servizio docce
- Distribuzione di vestiti
- Ambulatorio

**Indicatori quantitativi dell'offerta**

- Mensa: 2.000 pasti al giorno
- Centro d'ascolto: circa 200 richieste di intervento giornaliera
- Servizio docce: 80 docce al giorno
- Distribuzione di vestiti: 40 cambi di vestiario al giorno
- Ambulatorio: 150 visite al giorno

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

Le esigenze dell'utenza di riferimento, caratterizzata fortemente dalla presenza di immigrati, non sempre riescono a trovare risposta nelle capacità assistenziali della struttura. Le maggiori difficoltà si riscontrano nell'ambito sanitario e nei servizi di mensa (soprattutto nel periodo estivo) che ancora non riescono a rispondere in modo adeguato a tutti i richiedenti.

### **Caratteristiche delle sedi**

- Sede di Via Kramer: proprietà privata dell'associazione
- Sede dell'ambulatorio: proprietà privata dell'associazione
- 9 mini appartamenti per 1 persona ciascuno: proprietà privata dell'associazione. Gli utenti possono restare dai 3 ai 9 mesi e in alcuni casi fino a quando non sono in grado di rendersi indipendenti

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

Donazioni di membri e simpatizzanti, convenzioni con privati. L'entità annua del finanziamento è fra i 3 e i 4 miliardi di lire

### **Note**

Per quanto riguarda la mensa l'utenza di riferimento è notevolmente cambiata nell'ultimo anno. Per la maggior parte i soggetti che si avvalgono del servizio sono immigrati (circa l'80%), provenienti soprattutto dai paesi dell'est (Romania, Moldavia, Ucraina).

Inoltre, sempre per il servizio di mensa, soffrono notevolmente la carenza di volontari per la gestione della struttura che, soprattutto nel periodo estivo, non riesce a rispondere adeguatamente alle esigenze di chi ne usufruisce.

Dovrebbero ampliare l'ambulatorio medico nel prossimo anno e anche la sede del centro dei volontari.

**Struttura \_\_\_\_\_ Centro d’Aiuto (Comune di Milano)**

Piazza Duca d’Aosta, 1  
Tel. 02 67391374

**Ragione sociale \_\_\_\_\_ struttura pubblica**

**Tipologia di referenti \_\_\_\_\_ Disagiati con dimora, senza fissa dimora, tossicodipendenti, soggetti che si prostituiscono per procurarsi sostanze stupefacenti, soggetti border-line e psichiatrici sia italiani che stranieri.**

### **Caratteristiche principali e metodologia di intervento**

Questo Servizio sociale per adulti è stato attivato dal Comune di Milano il 14 febbraio del 2000 e si occupa, svolgendo attività di “sportello”, esclusivamente dell’individuazione dei bisogni dei disagiati e del loro invio ai servizi di competenza (servizi sociali, centri di accoglienza, mense, ecc.) . Operano all’interno di una rete cittadina non formalizzata

### **Numero e tipologia del personale**

La struttura può far conto su:

- 1 assistente sociale
- 300 volontari circa (di cui 90 medici e 1 psichiatra)
- 1 obiettore
- 7 religiose/i

### **Tipologia dell’offerta**

Servizio di front-office: gestito da educatori che decodificano il tipo di richiesta.

Servizio di back-office: cura i contatti con i servizi di appartenenza (sert, servizi sociali, CPS, ecc.)

### **Indicatori quantitativi dell’offerta**

**Osservatorio:** conoscenza dei fenomeni sociali attraverso segnalazioni da cittadini, istituzioni, privato sociale

**Coordinamento:** di interventi indiretti attraverso l’azione del privato sociale che in carico il caso

**Orientamento, accompagnamento, assistenza sociale:** contatto diretto con gli utenti che si presentano allo sportello. Individuazione dei bisogni e costruzione del percorso reale

### **Indicatori quantitativi dell'utenza**

In poco più di un anno di attività hanno avuto sempre più di un migliaio di contatti indiretti mensili con delle punte di massima nei mesi di maggio (1799) e giugno (1687).

Per quanto riguarda l'utenza le maggiori richieste hanno riguardato gli alloggi, il lavoro e i pasti.

### **Caratteristiche delle sedi**

Sede Stazione Centrale: proprietà FS. Comodato

Sede Largo Treves, presso il Comune

### **Tipologia ed entità del finanziamento**

Hanno iniziato la loro attività con uno stanziamento straordinario del Comune nel 1999 di 4.500.000.000. Attualmente sono in attesa dell'approvazione di un progetto che sarà finanziato dal gruppo Cariplo.

### **Note**

Hanno dichiarato che il maggiore ostacolo al buon funzionamento della rete cittadina per l'assistenza ai disagiati è costituito dai problemi di comunicazione e dalle difficoltà inerenti la collaborazione tra pubblico (Centro d' Aiuto) e privato (le diverse associazioni impegnate sul fronte dell'assistenza).

Il raggiungimento di un migliore coordinamento della rete – che finora è solamente informale – avverrà con il tempo e grazie al contributo dei diversi soggetti coinvolti.

Calibrano la loro azione sulla tipologia dei disagiati che si rivolgono al servizio.

Nell'ultimo anno hanno registrato un notevole incremento di italiani in situazioni di estrema povertà.



## **2.5. Milano Centrale: alcune testimonianze biografiche**

### **2.5.1. Sonja**

È una donna di origine rumena di 42 anni.

Decise di lasciare il suo paese due anni fa con la speranza di rimettere un po' in sesto la propria famiglia schiacciata dalla povertà.

Appena arrivata nel nostro paese è stata ospite del cugino, emigrato dalla Romania qualche anno prima di lei, che, dopo tante difficoltà, è riuscito a trovare una certa stabilità facendo il manovale in nero.

Le difficoltà iniziali erano costituite soprattutto dai problemi di lingua e dalla scarsa conoscenza del territorio. La ricerca assidua di un lavoro impegnava tutte le giornate di Sonja che, dopo aver contattato molte agenzie assistenziali del Comune di Milano, riesce, grazie all'aiuto di una connazionale, a trovare un lavoro di 'dama di compagnia', con la possibilità di avere vitto e alloggio.

Il lavoro, anche se sembra essere molto faticoso, le offre delle buone opportunità e la tranquillità di un tetto sulla testa.

L'uomo anziano con il quale inizia a vivere è molto gentile e lo stipendio che non è dei peggiori (1.800.000 al mese), le garantisce la possibilità di mandare dei soldi a casa per permettere ai figli e alla madre di mantenersi in maniera dignitosa.

Tra le difficoltà di un lavoro che lascia poco spazio per avere una vita privata e delle distrazioni, Sonja continua l'assistenza all'anziano milanese per due anni, durante i quali riesce anche a tornare una volta in Romania per visitare la propria famiglia.

Il giovedì pomeriggio e la domenica incontra il cugino e degli altri immigrati rumeni nei pressi della Stazione dove trascorrono alcune ore a parlare, all'altezza dei giardini che si trovano di fronte all'edificio ferroviario.

Sonja riesce a creare intorno a sé, grazie anche alla sicurezza di un lavoro “stabile”, delle relazioni significative che le garantiscono sostegno e la fanno sentire meno sola.

Questa apparente sicurezza subisce però, dopo due anni, una brusca battuta d’arresto. Infatti, con la morte dell’anziano milanese, gli eredi dell’uomo le lasciano non più di una settimana per riorganizzare la sua vita, per trovarsi un altro posto di lavoro e una casa.

Pur rivolgendosi ai suoi connazionali e ai centri di assistenza per immigrati, non riesce, in così breve tempo, a sistemarsi ed è costretta per la prima volta a trasferirsi in un centro di accoglienza notturna.

Nelle difficoltà della vita comunitaria l’unico conforto rimane quello degli incontri bisettimanali nei pressi della Stazione, luogo che la donna inizia a frequentare sempre più assiduamente.

Poiché la donna non possiede dei documenti in regola si trova nell’impossibilità di accedere alle opportunità che sono offerte agli italiani in stato di disagio, come l’assistenza sanitaria e la possibilità di rimanere più a lungo nei centri di accoglienza.

Nonostante ciò Sonja non vuole considerare la possibilità di tornare nel suo paese d’origine – proposta che le viene prospettata anche dagli operatori del centro che la ospita – ma preferisce iniziare una vita di stenti: prende alloggio, temporaneamente e con la speranza di trovare un’altra occasione, in una casa fatiscente nell’hinterland milanese dove alloggiano anche altri immigrati dei paesi dell’est – sono circa una decina tra uomini e donne – che hanno soprattutto problemi derivanti dal fatto di non avere i documenti in regola.

La Stazione centrale e i centri di accoglienza diurni diventano quindi una meta fissa di Sonja che, anche a causa dell’età non più giovane, trova notevoli difficoltà a reinserirsi anche nel mercato del lavoro nero.

La situazione alloggiativa della donna, che nel frattempo è riuscita a trovare un lavoro – precario – come colf, a distanza di circa sei mesi non è ancora risolta e rischia di ripercuotersi sulla possibilità di continuare a mantenere l’attuale lavoro, conducendo una vita di stenti.

### 2.5.2. *Alberto*

È un cittadino italiano senza dimora di 46 anni con alcuni procedimenti penali in sospeso. Non ha alcuna dipendenza da sostanze stupefacenti, né da alcool. Manifesta un grave disagio psicologico con turbe maniacali che favoriscono il suo istinto a delinquere.

Dopo essere stato detenuto per furto nel carcere di Firenze, decide di lasciare l'Italia per trasferirsi in Venezuela. Qui incontra una donna con la quale inizia una relazione che lo condurrà al matrimonio. Nonostante ciò anche in Venezuela entra in un giro delinquenziale dedito a piccoli furti e allo spaccio di sostanze stupefacenti. Nel giro di pochi mesi colleziona una serie di denunce che lo spingono gradualmente a vivere fuori della legalità, rovinando anche il rapporto con la moglie.

In seguito a questi eventi Alberto è costretto a rimpatriare per evitare il carcere.

Giunto in Italia si stabilisce a Milano, sua città natale, riprendendo a vivere da senza dimora. Inizialmente, non potendosi garantire altra sistemazione, si stabilisce nei pressi della Stazione con un sacco a pelo e dei cartoni. Durante il giorno Alberto si dedica ad attività di accattonaggio all'interno della struttura ferroviaria e frequenta i centri di accoglienza diurni per mangiare, lavarsi e lasciare i propri bagagli in deposito.

Dopo due settimane riesce a trovare posto in un centro di accoglienza che gli offre anche la possibilità di fissare la propria residenza – necessaria per avere un documento di identità valido – e di avere una casella postale. Lo psicologo del centro inizia a seguire Alberto che, nonostante prometta di impegnarsi nella ricerca di un lavoro, si dimostra, nei fatti, del tutto reticente a un simile intento.

La garanzia di avere un luogo in cui dormire, infatti, acuisce nell'uomo l'intento a delinquere che lo spinge, in un solo mese, a mettere a punto alcuni furti di media entità e una truffa nel settore immobiliare. Quest'ultimo reato, denunciato dalla parte lesa, riporta Alberto nuovamente nell'illegalità e lo costringe a lasciare il centro di accoglienza nella speranza – a suo dire – di trovare fortuna altrove, sfuggendo alla condanna.

Alberto ha lasciato il centro, i suoi pochi averi e non risponde più al suo cellulare ormai da più di due settimane.

Gli operatori del centro dicono che forse lo ha venduto per acquistare un biglietto del treno e tentare la fuga all'estero.

## 2.6. Milano Centrale: Indicatori numerici del disagio

### Milano Centrale

Tipologia	Luogo di stazionamento	Sottotipologia	Numero presunto	Descrizione
Stanziali	Interni	Senza fissa dimora	10	I senza casa che gravitano in maniera stabile nei locali della Stazione sono pochissimi perché sono tenuti lontani dagli addetti alla vigilanza. Perlopiù alcolisti, soggetti con problemi psichici e/o dediti all'accattonaggio.
		Immigrati	20	Gli immigrati presenti all'interno della Stazione ammontano a poche unità perché generalmente si ritrovano all'esterno della struttura.
		Tossicodipendenti	0	Non sono presenti perché preferiscono ritrovarsi all'esterno.
		Individui dediti alla prostituzione	0	Non sono presenti stabilmente all'interno della struttura.
	Esterni	Zingari	0	Non sono presenti all'interno della Stazione.
		Senza fissa dimora	100	Sono tutti quei soggetti che gravitano nell'area della Stazione o si recano presso le strutture assistenziali presenti nei dintorni.
		Immigrati	100/150	Sono soggetti che presentano evidenti problemi di disagio. Solitamente sostano in prossimità di piazza Duca d'Aosta.
		Tossicodipendenti	80	Il dato è riferito ai soggetti che frequentano la stazione per l'acquisto di sostanze stupefacenti o per recarsi nei centri assistenziali nelle zone limitrofe (Exodus).
		Individui dediti alla prostituzione	10	Ammontano a pochissime unità perché si sono spostati nelle zone più periferiche della città.

---

Zingari

0

Non sono presenti in maniera stanziale.

---

(Segue) Milano centrale

Tipologia	Luogo di stazionamento	Sottotipologia	Numero presunto	Descrizione
Occasionali	Interni	Senza fissa dimora	20	Sono tutti quelli che frequentano la Stazione dediti ad attività di accattonaggio. Nella maggior parte dei casi hanno problemi di alcolismo.
		Immigrati	30	Sono pochissimi gli immigrati disagiati che frequentano la struttura. Solitamente vi si recano di passaggio, per ritrovarsi poi nelle vie limitrofe o nei giardini prospicienti la Stazione.
		Tossicodipendenti	20	Sono per la maggior parte individui dediti all'accattonaggio.
		Individui dediti alla prostituzione	0	Non se ne incontrano all'interno della struttura.
		Zingari	10	Sono soggetti che raggiungono la Stazione per dedicarsi alla pratica dell'accattonaggio.
	Esterni	Senza fissa dimora	30	Sono quanti frequentano l'area della Stazione durante la giornata in maniera occasionale. Spesso si ritrovano in piazza Duca d'Aosta nei pressi dei chioschi-bar o sono di passaggio per raggiungere i centri di assistenza della zona (Centro d'Aiuto).
		Immigrati	6/700	Sono in prevalenza quelli che si ritrovano presso la stazione il giovedì pomeriggio e la domenica. Per la maggior parte provengono dai paesi dell'est europeo.
		Tossicodipendenti	100	La cifra è riferita ai soggetti che frequentano le aree limitrofe soprattutto per acquistare o vendere stupefacenti.
		Individui dediti alla prostituzione	30	Il fenomeno interessa prevalentemente la zona dei giardini di fronte alla Stazione. La maggior parte di essi si prostituisce per l'acquisto di sostanze stupefacenti.
		Zingari	20	Si ritrovano in prevalenza all'uscita della struttura o in prossimità delle fermate degli autobus.

