



**Guida informativa**  
dei Servizi promossi dalla Caritas di Roma

# Indice

<b>La Caritas</b>	4		
<b>Il Volontariato</b>	8		
<b>Chi è il Volontario che opera nei Servizi Caritas?</b>	14		
<b>Area Ascolto e Accoglienza</b>	24		
Casa di Cristian	28		
Casa dell'Immacolata	34		
Centro Ascolto Diocesano Italiani (Equipe Psico-Medico-Sociale)	38		
Ostello "Don Luigi Di Liegro"	42		
Centro di prima accoglienza "Gabriele Castiglione" ad Ostia	46		
Casa Accoglienza "Santa Giacinta" e Centro Diurno	50		
Mensa diurna "Giovanni Paolo II" a Colle Oppio	54		
Mensa diurna "Gabriele Castiglione" ad Ostia	58		
Mensa serale "Giovanni Paolo II" alla Stazione Termini	62		
<b>Area Sanitaria</b>	66		
Poliambulatorio e Servizio Farmaceutico	70		
Centro Medico Sociale (Ambulatorio Specialistico)	78		
Centro Studi Salute e Immigrazione (C.SeI)	82		
Centro Odontoiatrico Caritas (COC)	86		
<b>Area Minori e Giovani</b>	90		
Centro Pronto Intervento Minori	94		
Centro Diurno	98		
Gruppo Appartamento "Domus Nostra"	102		
		<b>Area AIDS</b>	106
		Case famiglia di "Villa Glori"	110
		<b>Area Immigrati</b>	116
		Centro Ascolto Stranieri	120
		Centro Ascolto Caritas - Ostia	124
		Centro Accoglienza per donne "Villino La Palma"	130
		Asilo Nido "Piccolo Mondo"	134
		Centro di accoglienza per uomini "Ferrhotel"	140
		<b>Servizi di domiciliarità - Aiuto alla Persona</b>	144
		Domiciliare "leggera" anziani e famiglie	148
		Servizio Pasti a domicilio	154
		Assistenza domiciliare sanitaria AIDS	158
		N.A.L.C. (Nucleo Assistenza Legale Caritas)	162
		<b>Servizi per le famiglie</b>	166
		Emporio della Solidarietà	168
		<b>Progetti</b>	172
		Progetto Quartieri Solidali	174
		Progetto ROM Atelier	178
		Gruppo Assistenza Scolastica ROM	184



# La Caritas

# La Caritas

Fin dalle sue origini la Chiesa si è sempre occupata di :

- **Annunciare** la buona novella, il Vangelo di Gesù Cristo.
- **Testimoniare** l'amore di Dio per tutta l'umanità, un amore che libera, che ridà dignità all'uomo e che si esprime in gesti concreti, nella vita quotidiana.
- **Celebrare l'Eucarestia**, memoriale del Dono di salvezza operato da Cristo per tutti gli uomini, attraverso la sua Passione, Morte e Resurrezione.

Nella Chiesa ci sono sempre state espressioni di carità e di impegno, basti pensare a quanto ci è stato tramandato dalla primitiva comunità cristiana (Atti degli Apostoli), al fiorire delle comunità religiose apostoliche, delle Misericordie, degli Istituti di Assistenza e Beneficenza, dei gruppi di impegno di volontariato, espressioni tipiche del nostro tempo.

Il 1971, anno in cui viene istituita la Caritas Italiana, segna l'inizio di un'epoca nuova nell'espressione della carità nella Chiesa:

- Da una carità delegata ad alcuni (Istituti Religiosi - Misericordie - Conferenza della S. Vincenzo...), a una carità espressione di tutta la comunità cristiana.
- Da una carità che tende a lasciare le persone come sono (assistenza) a una carità che tende a liberare le persone dal bisogno e quindi a renderle protagoniste della propria vita. Quindi passaggio da una forma assistenziale a una forma promozionale.

È importante sottolineare che la Caritas, sia nella sua espressione Nazionale che Diocesana, è un organismo pastorale, cioè una struttura ufficiale della Chiesa, come emerge dallo Statuto:

**“La Caritas Diocesana è l’organismo pastorale istituito dal Vescovo al fine di promuovere la testimonianza della carità della comunità diocesana e delle comunità intermedie, specie parrocchiali, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell’uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica.”**

(Art. 1 - Statuto della Caritas di Roma)

La Caritas quindi non può essere considerata un gruppo tra i gruppi, perché è essenzialmente uno strumento con il quale la Chiesa cerca di testimoniare, di rendere presente l'amore cristiano, il Vangelo della carità nella città di Roma; è lo strumento con cui si cerca di sollecitare le Parrocchie, le comunità cristiane, le famiglie, i singoli a vivere, a testimoniare la dimensione della carità, della solidarietà e dell'amore.

È un organismo pastorale che, a livello Diocesano, esprime questa sollecitudine di attenzione agli ultimi da parte della Chiesa di Roma.



## Il Volontariato

## Il Volontariato

La Caritas, è bene sottolinearlo fin dall'inizio, non è un gruppo di volontariato né un'Associazione o federazione di Associazioni, ma un organismo pastorale a servizio delle comunità ecclesiali, che richiama la centralità del comandamento dell'amore fraterno nella vita personale e nella missione della Chiesa.

La Caritas, cioè, ha il compito di far sì che la testimonianza di amore fraterno, di condivisione, di accoglienza, vissuta all'interno delle comunità locali (famiglia, parrocchia, gruppo...), si allarghi nei confronti di tutte quelle realtà presenti sul territorio che hanno bisogno di una presenza di servizio, di rispetto, di riconoscimento dei propri diritti. Questo impegno si manifesta non solo attraverso dei "gesti" di servizio, ma anche attraverso la denuncia di inadempienze, di difesa dei diritti, di promozione della giustizia.

In quanto organismo di animazione e di coordinamento, la Caritas ha a cuore il tema del volontariato perché ritiene importante che la comunità cristiana si manifesti come comunità di persone che **gratuitamente e liberamente** promuovano nella società, nella città, sul territorio, i valori che provengono dalla fede nel Cristo risorto e che stanno a cuore anche alla società civile: il valore della dignità umana, della giustizia, della solidarietà, della partecipazione sociale, del pluralismo, del rispetto di ogni uomo...

Nell'ottica della Caritas, però, il volontariato non è un fine raggiunto il quale si è soddisfatti, ma uno **strumento pedagogico** per il singolo, per il gruppo, per la comunità, che aiuta a vivere ed incarnare nella quotidianità uno stile di vita solidale che investe tutti gli aspetti e gli ambiti della vita.

In quest'ottica il volontariato costituisce una sfida in quanto tende a promuovere una "cultura nuova" non basata su rapporti economici, di prestigio o di potere, ma sulla solidarietà.

È il richiamo che il Papa Giovanni Paolo II ha espresso nell'Enciclica *Sollicitudo rei socialis*: "...nuovo modo per uscire dal circuito delle ingiustizie, dell'oppressione, è vivere la solidarietà".



Attraverso questa premessa si capisce che il volontariato non è da considerare o da vivere come una moda e neppure soltanto come un fenomeno positivo. Se vissuto in questi termini, infatti il volontariato rischia di perdere la sua identità, il suo valore pedagogico e quindi corre il pericolo di essere confuso con altre realtà, come quella della beneficenza, della raccolta di fondi a fini benefici, del generico sentimento di bontà come interfaccia del prevalente individualismo consumistico.

Il volontariato, al contrario, è una **scelta di vita** per quanti lo praticano e, come tale, deve essere correttamente interpretato e conosciuto.

Le motivazioni personali che spingono all'impegno nel volontariato sono varie: da quelle religiose a quelle umanitarie e sociali; tutte però confluiscono nel confronto con le sfide sorte dal cambiamento, da un generale diffondersi dell'esclusione sociale, frutto perverso di uno sviluppo orientato solo al profitto economico e dalla forte recessione economica che investe il nostro paese e che ha messo in crisi lo stato sociale.

Da questo confronto si va configurando un nuovo ruolo dell'azione volontaria: non più un ruolo di tipo integrativo delle attività già svolte dallo Stato, e neppure più un ruolo completativo, nel senso che il volontariato attiva canali e percorsi nei quali non è ancora presente lo Stato, ma un ruolo di "denuncia" delle carenze dello Stato e della logica schiacciante di una economia di mercato.

L'evoluzione del ruolo del volontariato non si ferma qui: il volontariato oggi tende ad essere un elemento risolutore dei diversi contrasti che caratterizzano la nostra epoca (contrasto tra sviluppo ed esclusione, tra democrazia economica ed anarchia morale, tra profitto e solidarietà, tra diritti umani ed esigenza della governabilità delle nazioni e del mondo...).

Potremmo dire che il volontariato è il luogo dove si realizza in concreto e si espande come una nuova cultura, l'attuazione del dettato solidaristico contenuto nella Costituzione Italiana dove sono confluiti gli ideali della tradizione culturale laica e cattolica.

**L'art. 2** ricorda innanzitutto che "La Repubblica richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale" e **l'art. 3** è ancora più esigente: "...rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana...".

**Attraverso queste riflessioni siamo condotti a considerare il volontariato un'opportunità che ci aiuta a diventare dei cittadini che costruiscono la propria storia con gli altri, che tendono a costruire una società umana, dove ognuno può sviluppare le proprie capacità e vivere le proprie responsabilità.**

A cura di:

- *Mons. Luigi Di Liegro, già Direttore Caritas Diocesana di Roma*
- *Prof. Pier Paolo Tufari, ricercatore*
- *Prof. G.B. Sgritta, docente universitario*



Chi è il Volontario  
che opera nei  
Servizi Caritas?

# Chi è il Volontario che opera nei Servizi Caritas?

## A) È un agente di cambiamento perché:

- sa servire con il cuore, ma anche con una certa competenza e professionalità;
- impara a conoscere le situazioni, ad analizzarle e a ricercarne le cause;
- le sa giudicare alla luce del Vangelo;
- sa, con gli altri operatori, costruire un progetto di intervento.

Il volontario è una persona che sa mettersi in gioco, sa accettare il rischio e il cambiamento per sé:

- nello stile di vita;
- nel modo di relazionarsi con gli altri,
- e così contribuire a diffondere una cultura di solidarietà.

## B) È colui che contribuisce al buon funzionamento del servizio

Per questo sono indispensabili delle condizioni e degli atteggiamenti:

- **Continuità nell'impegno:** ai volontari viene richiesto un impegno da 1 a 3 volte a settimana costante nel tempo (per un anno sociale). Questa condizione è indispensabile al volontario per poter fare un'esperienza significativa, per poter instaurare delle relazioni e per contribuire al funzionamento del servizio.
- **Il saper lavorare in équipe:** in ogni servizio, dal più semplice al più complesso, è necessario evitare che ogni singolo volontario tenda ad azioni personali o interventi personalizzati, ma la sua creatività, conoscenza, capacità, ecc. siano, al contrario, messe a confronto con il progetto del servizio e, per questo, è indispensabile saper lavorare in équipe o essere disponibili ad imparare, partecipando agli incontri di valutazione e verifica.

È importante che il volontario dedichi un po' di tempo per conoscere a fondo: gli Obiettivi del Centro, la metodologia ed il progetto sulle persone che usufruiscono del servizio.



Ai volontari si richiede:

- **un atteggiamento di disponibilità, di apertura, di ascolto nei rapporti con gli Ospiti.** Un atteggiamento che sappia comprendere e penetrare la storia delle persone, senza pregiudizi, ma dando e comunicando speranza, fiducia;
- **una formazione continua.** Le esigenze, i bisogni delle persone in difficoltà sono sempre più complessi, sia nella loro espressione, sia nelle possibili soluzioni. Per avere più elementi per “camminare” insieme a loro, per conoscere meglio le risorse della città (sia a livello istituzionale che privato) è richiesta una formazione che si fa sia partecipando a iniziative proposte dalla Caritas, sia attraverso i normali canali di comunicazione (giornali, riviste, ecc.);
- **il saper valutare la propria esperienza ed il proprio modo di operare.** Cambiare vuol dire aprirsi alle novità, cogliere e leggere con un atteggiamento critico (ma costruttivo) ciò che si fa, come si fa e perché. Questa valutazione può essere fatta sia a livello personale che con gli altri volontari, partecipando agli incontri previsti in ogni servizio;
- **una capacità di ascolto.** Ascoltare non solo nel senso di “capire”, ma soprattutto acquisire un atteggiamento di apertura, di penetrazione di quanto l'altro vuole comunicare e saper comunicare con le parole, gli atteggiamenti, le speranze, l'attenzione, la possibilità di costruire insieme qualcosa di positivo.

## COME DIVENTARE VOLONTARI NEI SERVIZI DELLA CARITAS DIOCESANA ?

Il primo passo, che sicuramente ha già fatto chi legge questo Dossier, è quello di rivolgersi all'Ufficio Educazione al Volontariato per avere informazioni rispetto agli spazi in cui è possibile inserirsi, pur se con differenti modalità, per svolgere un'attività di volontariato.

In questo Dossier, che viene consegnato a chi ha deciso di intraprendere il cammino formativo che la Caritas propone a quanti si rendano disponibili per un'attività di volontariato, vengono illustrati

tutti i servizi attivati dalla Caritas Diocesana di Roma che accolgono volontari.

Al volontario, prima di sperimentarsi in un'attività di volontariato, viene chiesto di seguire un iter formativo definito **CORSO DI FORMAZIONE PER NUOVI VOLONTARI**.

Il Corso è strutturato in due moduli:

### Primo Modulo

- **SENSIBILIZZAZIONE ED ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO**, sarà articolato in 4 incontri teorici. È aperto a tutti coloro che sono interessati ad approfondire tematiche e aspetti del volontariato e a quanti vogliono inserirsi nei servizi Caritas. È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione.

### Secondo Modulo

- **FORMAZIONE ED INSERIMENTO DEI VOLONTARI NEI SERVIZI**, sarà articolato in 6 incontri teorici. È aperto a coloro che, dopo aver svolto il primo modulo, sono interessati ad impegnarsi, come volontari, nei Servizi Caritas. Al termine del Secondo Modulo inizierà un periodo di tirocinio della durata complessiva di 30 ore da svolgersi in 5 settimane all'interno del centro di destinazione. Durante il tirocinio si svolgerà un incontro di verifica nel gruppo di zona. Il tirocinio si concluderà con un colloquio con il coordinatore dei volontari del servizio: a quel punto inizierà la vera e propria esperienza di volontariato, le cui modalità e tempi potranno essere concordati col Responsabile del servizio. È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione.

*Nel terzo incontro del Secondo Modulo all'aspirante volontario verrà richiesto di compilare una scheda, formulando una triplice scelta relativamente al centro presso cui desidera svolgere il proprio servizio in modo da permetterci di verificare le effettive disponibilità di ogni centro. L'assegnazione verrà comunicata nell'incontro successivo.*





## Area Ascolto e Accoglienza

## Area Ascolto e Accoglienza

Essere un segno visibile della Carità della Chiesa per la comunità ecclesiale e la città attraverso la promozione di servizi che possano testimoniare l'amore misericordioso (*Misericordiae vultus*) per "...le ferite di tanti fratelli e sorelle privati della dignità..." (MV 15), per i poveri e le persone senza dimora, con il fine di "...risvegliare la nostra coscienza spesso assopita davanti al dramma della povertà e per entrare sempre di più nel cuore del Vangelo, dove i poveri sono i privilegiati della misericordia divina" (MV 15)

Sono ormai molti anni che la Caritas di Roma opera a favore delle persone senza dimora e della grave emarginazione adulta. L'esperienza sul campo è infatti cominciata fin dal 1984, quando, in occasione di un inverno particolarmente rigido e di straordinarie neviccate a Roma, gruppi di volontari della Caritas cominciarono a portare generi di conforto, bevande calde e coperte alle persone che vivevano per strada che trovavano rifugio nelle stazioni ferroviarie e sotto i porticati.

Fin dall'inizio, nel progettare il suo intervento, la Caritas si è prefissata l'obiettivo non solo di offrire assistenza alle persone in difficoltà, ma anche di portare avanti un impegno di promozione umana e civile. I Centri di accoglienza e le Mense Sociali sono quindi diventati anche punti privilegiati di osservazione sulle povertà di Roma e, attraverso l'opera sulle strade, si è proceduto ad effettuare una "mappatura" delle zone e dei luoghi dell'emarginazione più profonda per stimolare una pianificazione degli interventi e delle risposte.

Da allora molta strada è stata fatta, sono state aperte altre mense e nuove strutture di accoglienza. Attraverso i diversi servizi che compongono l'Area Ascolto e Accoglienza, quella appunto che si occupa di intercettare le povertà estreme, nascoste, isolate, si vuole accompagnare l'Ospite in un percorso ideale che dalla strada lo porti via via verso l'autonomia e l'inserimento sociale, ciascuno



secondo le proprie possibilità, spezzando le logiche assistenzialiste che spesso, anziché liberare dall'emarginazione, la rendono ancora più invischiante.

Certamente, questi interventi vogliono essere un segno, uno stimolo affinché il servizio ai poveri e le pratiche attive di solidarietà diventino il tessuto quotidiano delle relazioni interpersonali in una grande città come Roma, portando ad una esperienza di salvezza che riguarda sia le persone sia gli spazi urbani, che relazioni e le comunità.



# Casa di Cristian



## Indirizzo

Via Anicio Paolino 64, 00178 Roma

Tel 06.6282696

e-mail: casadicristian@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Con la metro A scendere alla fermata Colli Albani. Successivamente prendere l'autobus 663 o 664 per 6 fermate (Monte Albino)



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 ore su 24



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana, prevalentemente nel pomeriggio, secondo la disponibilità di ciascuno e compatibilmente con le esigenze del servizio.

La "Casa di Cristian" nasce nel gennaio 2001 per accogliere nuclei familiari (mamme con bambini) trovati in strada nelle ore notturne dai volontari del Gruppo Itinerante.

Ad oggi è un Centro di Pronto Accoglienza per mamme e bambini che opera sull'emergenza, i tempi di permanenza sono piuttosto brevi e assistiamo periodicamente all'alternanza dei nuclei che usufruiscono del servizio. La dinamicità e l'imprevedibilità del centro portano ad avere una spiccata flessibilità nonché una capacità di improvvisazione, adattamento, sensibilità, rispetto verso le diverse culture e un'attitudine alle relazioni interpersonali.

Il Centro è erogato in convenzione con Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali, U.O. Sistemi di Accoglienza.



## Obiettivi del Centro

Fin dall'accoglienza e dalla presa in carico del nucleo, l'equipe degli operatori cerca di ricostruire la storia di ciascun ospite per individuare i punti di forza e di debolezza per realizzare un Progetto Individuale specifico alla storia e situazione sociale e familiare del nucleo.

Nello specifico si occupa di:

- Individuare le cause origine del disagio;
- Promuovere la ripresa e la costruzione di contatti con i servizi sociali (quando presenti) e sanitari attraverso un lavoro di mediazione;
- Ristabilire laddove è possibile un collegamento con la rete parentale e amicale che consenta al nucleo di affrontare un percorso di crescita personale e di progressiva risocializzazione.

Il Servizio tenta anche di rispondere ai bisogni del bambino tenendo conto di quello che è il suo vissuto, le sofferenze, i disagi e le richieste che minano il suo percorso di crescita.

In primis è garantito al minore un ambiente sereno che stimoli il suo sviluppo psico-fisico, promuovendone la partecipazione ad esperienze ludiche ed educative, sia all'interno del centro che all'esterno per favorire la conoscenza, la socializzazione e la solidarietà sociale.



## Presenza dei volontari

La figura del volontario riveste un ruolo di fondamentale importanza; è colui che mette spontaneamente a disposizione del tempo per gli altri, che fa con passione qualcosa di utile, di realmente efficace. Il volontario non fa solo assistenza, carità, recupero alla vita sociale di persone messe ai margini della società, bensì mette sempre al centro della sua attenzione le persone con i loro bisogni, i loro diritti e le loro potenzialità. Sono di supporto per far uscire dagli ospiti la loro creatività, il loro desiderio di affermarsi e di pretendere una vita migliore.

Sempre di più viene richiesto loro di collaborare nei progetti individuali, quali l'accompagnamento per disbrigo pratiche burocratiche, visite mediche, ma soprattutto essere da supporto alle giovani mamme nell'accudire anzitutto i neonati.

Nell'arco della settimana i volontari possono partecipare alle diverse iniziative promosse dalla Casa quali il corso di italiano per mamme straniere, il cineforum per i bambini, il doposcuola, le feste dei compleanni e aderire ad eventi ed iniziative del servizio con lo scopo di favorire la socializzazione. Possono sperimentarsi nella gestione e organizzazione degli spazi della casa con piccoli lavori di manutenzione, ordinare in guardaroba il vestiario donato, sistemare la dispensa, il giardino e l'orto. Un'altra attività fondamentale per la struttura è la raccolta alimentare (con cadenza mensile) volta al reperimento dei generi alimentari di prima necessità.

Il volontario è inoltre parte attiva del progetto "Porte Aperte", nato dall'esigenza di aprirsi al territorio dove si trova "Casa di Cristian", una borgata di periferia, Tor Fiscale, che come tanti altri quartieri decentralizzati di Roma, rischia di rimanere ai margini. L'obiettivo è quello di andare incontro alle esigenze degli abitanti del quartiere, partendo dai bambini, sostenendo e favorendo il loro percorso scolastico con il doposcuola "allargato" utile per lo svolgimento dei compiti ma che rappresenta un'opportunità, per i bambini delle elementari e medie, di sperimentare, oltre alla scuola, il bello dello stare insieme. Gli incontri di doposcuola avvengono in un clima familiare, in una stanza della

Parrocchia di "Santo Stefano Protomartire" accanto al centro di pronta accoglienza. Inoltre nel corso dell'anno si organizzano eventi, attività ludiche e si vivono esperienze educative e ricreative volte alla socializzazione dei minori e delle loro famiglie.

Il volontario va comunque formato, coltivato, spronato e accompagnato, anche nel rapporto con l'ospite e con la struttura. Bisogna costruire con lui un rapporto di fiducia basato sull'attenzione e sulla relazione. Deve "far bene il bene", preparandosi e migliorandosi costantemente, assumendosi della responsabilità insieme agli altri e portando fino in fondo un impegno preso. L'esigenza di supportare i volontari nel loro percorso all'interno del Centro, di non farli sentire "soli" e in balia degli eventi e dei cambiamenti, e dare loro anche l'opportunità di confrontarsi, ma anche capire l'importanza di essere volontario nei Centri Caritas.

Da qui nasce, in collaborazione con l'Area Educazione al Volontariato la realizzazione di una serie di incontri di formazione. Abbiamo pensato di fermarci a riflettere, insieme a loro, su cosa significa essere volontario a "Casa di Cristian"; ma più nello specifico, vedere insieme le motivazioni che conducono in questo centro e quali sono le gioie e i motivi che fanno rimanere, i nodi problematici riscontrati e quali possibili risoluzioni da poter individuare, con lo scopo di migliorare l'attività del volontario e rinsaldare lo spirito del gruppo; ma anche costruire insieme dei percorsi progettuali che mettano sempre al centro le persone accolte.

Inoltre, per garantire una buona qualità del servizio, fornire ulteriori strumenti per migliorare e agevolare le attività del volontario, è indispensabile che ciascuno partecipi agli incontri mensili tenuti in struttura dagli operatori referenti.



## Un'esperienza di volontariato

*Semplicemente... esserci!!! Casa di Cristian...è la mia oasi in mezzo al rumore del giorno.*

*Quando arrivo sento già dalla strada le voci dei bambini che giocano, quando apro il cancello gli occhi dei presenti si girano ad incontrare i miei e sorridono.*

*Ecco, la cosa che più mi ha colpito: ogni volta è sempre un sorriso ad accogliermi e i più piccoli imparano*

*presto che ti vedranno spesso e ti aspettano.*

*(...) Con le mamme un po' alla volta entri in contatto e la conversazione si fa più profonda, nascono scambi che non avresti pensato di avere: loro sono lì perché non hanno un'alternativa, tu sei lì perché l'hai scelto e senza renderti conto si crea un legame che va al di là di quanto dai in termini di tempo. Certo, la diffidenza di alcune è dura da vincere ma è comprensibile, hanno un vissuto pesante che le ha deluse, ferite, fatte arrabbiare con il mondo.*

*(...) È importante ascoltare (dialogo non monologo), rimanere aperti senza pregiudizi, cogliere i segni di cambiamento delle ospiti, guardarle davvero, avere per loro lo stesso amore che si ha per i nostri cari.*

*(...) Vedere una mamma che ce la fa, che esce dalla casa perché ha trovato una nuova strada, è una gioia vera. Sapere che una famiglia riesce ad appianare le divergenze e a ritrovarsi è uno stimolo a lavorare insieme a tutte le operatrici affinché nessuno perda l'entusiasmo.*



# Casa dell'Immacolata



## Indirizzo

Via delle Nespole 91, 00172 Roma

Tel: 06.23248457

E-mail: [casaimmacolata@caritasroma.it](mailto:casaimmacolata@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Lodi (Metro C – Direzione Alessandrino) per 7 fermate e scendere alla fermata Alessandrino. Da lì prendere il bus 552 o 313 o il 313, fino alla fermata Alessandrino/Campo. La sede è a 200 mt. Oppure dal Capolinea autobus della metro A Subaugusta prendere il 213 per 17 fermate e scendere alla fermata Alessandrino/Campo.



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 22.00



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana secondo la disponibilità di ciascuno e compatibilmente con le esigenze del servizio.

Casa dell'Immacolata è un Centro di prima accoglienza per madri con bambini senza casa che versano in condizioni di grave disagio sociale. Il Servizio offre uno spazio accogliente e dignitoso dove le mamme trovano un primo riparo dalla durezza della strada per poi accedere, in un secondo momento, ai servizi territoriali adeguati alla risoluzione delle specifiche condizioni.



## Obiettivi del Centro

Oltre a rispondere ai bisogni primari della famiglia nella sua quotidianità, Casa dell'Immacolata offre un sostegno finalizzato a ridurre il disagio iniziale e permettere alle madri di affrontare un percorso di crescita personale e sociale, tale da renderle autonome.

Le finalità specifiche della struttura sono:

- rispondere nell'immediato alla richiesta di accoglienza del nucleo familiare al fine di circoscrivere la crisi;
- individuare le cause che sono all'origine del disagio;
- garantire la disponibilità, l'ascolto, l'accoglienza nei confronti dei nuclei familiari che si trovano in una situazione di emergenza;
- promuovere la ripresa o la costruzione ex novo di contatti da parte del nucleo in difficoltà, con i servizi sociali e sanitari facendo opera di mediazione;
- ristabilire, per quanto possibile, un collegamento con la rete parentale ed informale;
- analizzare l'area di disagio riguardante i nuclei familiari al fine di contribuire alla formulazione di nuovi obiettivi di politica sociale in termini di prevenzione, contenimento e risoluzione del disagio;
- facilitare il reinserimento del nucleo nel contesto cittadino in modo da bloccare la spirale di disagio.



## Presenza dei volontari

Dopo aver individuato le cause di origine del disagio, si promuove la ripresa e la costruzione di contatti con i servizi sociali e sanitari attraverso un'opera di mediazione e ristabilendo, laddove è possibile, un collegamento anche con la rete parentale e informale: tutto ciò attraverso le risorse presenti anche sul territorio. Allo stesso tempo, il Centro offre al bambino un ambiente sereno che stimoli il suo sviluppo psico-fisico favorendone il processo di crescita, talvolta difficoltoso e traumatico per la complessità del disagio in cui versa anche il minore; a tal fine si facilita una sana relazione con la madre e gli adulti di riferimento che interagiscono col bambino.

Il Centro sostiene i minori anche nelle attività di studio e scolastiche e ne promuove la partecipazione ad esperienze ludiche ed educative; inoltre, grazie all'apporto di alcune volontarie, vengono offerte lezioni di italiano alle ospiti che ne hanno più bisogno; si sta altresì costruendo un gruppo di volontari per realizzare l'animazione con i bambini e le mamme: attività ludico-ricreative, laboratori di ricamo e maglieria, attività volte alla preparazione del Santo Natale ecc.



## Un'esperienza di volontariato

*C'è una realtà quotidiana che spesso sfugge all'attenzione del singolo: è quella degli "altri". Se gli "altri" contassero quanto noi, egoisti come siamo, molti problemi si dissolverebbero nel nulla. Certamente non è cosa da poco, anzi è un processo difficile di autodisciplina ed è lungo tutta una vita. È a parer mio, un atteggiamento mentale da curare pian piano sin da bambini tramite l'educazione in famiglia e da assumere poi come stile di vita. Sicuramente anche la severità ha un ruolo importante; da non confondere con il principio di autorità che, comunque, non deve mancare nel percorso educativo e di formazione dei bambini, sia per il modello che rappresenta nella società, sia come punto di riferimento a cui guardare in caso di bisogno. Ma cosa ben diversa dalla severità, intesa sì come rigore, ma soprattutto come affetto ed amore immenso da elargire ai piccoli. Credo fundamentalmente che già svolgendo con scrupolo e sincerità le proprie attività, qualsiasi esse siano (famiglia, lavoro, hobbies) si realizza una forma di*

*altruismo latente. È anche vero che la concezione più diffusa nel mondo occidentale di "beneficenza" è la donazione in denaro; e ben venga, perché risolve molti problemi di varia natura ma rendiamoci conto che ciò è solo un aspetto dell'altruismo; pensiamo a coloro che non dispongono di soldi o, tecnicamente, non possono dare dei denari. Non sono forse in grado di aiutare gli altri? Oltre ai soldi si può donare il tempo, la professionalità, la competenza, la disponibilità incondizionata, l'amore umano. Le cose da dare possono essere molte ma i donatori sono rari. Forse per certi aspetti aiutare gli "altri" senza soldi è più difficile perché ci vogliono dei presupposti indispensabili: tempo libero, salute, vivacità mentale, senso di altruismo, energia, su un letto grandissimo di volontà. Secondo me, questa seconda ipotesi di solidarietà umana è un lusso che pochi comprendono ma che più amo. Per caso un'amica mi raccontava di un Centro di Accoglienza dove per aiutare gli ospiti bastava curare la preparazione dei pasti; mi è sembrato veramente poco. Ho telefonato, mi sono informata e ho voluto provare. Oggi, dopo vari mesi di frequenza costante, continuo ad avere la stessa opinione sulla beneficenza ed aggiungo che il corollario indispensabile per farla è la "collaborazione".*

*Anche se il contributo è piccolo, quando è elargito da molti ed è duraturo nel tempo, dà ottimi risultati ed è un principio valido in tutti i campi, sia tra le mura della propria abitazione, sia fuori, presso altri Istituti. Sono una volontaria per scelta e ne sono orgogliosa. L'unico sogno che accarezzo è che questo modo di essere dovrebbe diffondersi più frequentemente nelle famiglie ed insegnato a scuola.*

*Non è necessario essere speciale per aiutare gli altri, anzi solo chi è normale può farlo in maniera disinvolta ed ottimale; sarebbe bene curare di più la qualità della vita visto che la quantità non è in nostro potere. E poi, e non ultimo, quanto si impara stando con gli altri? Quanta gratitudine si scorge negli occhi degli altri? Queste sono esperienze uniche. Essere volontaria in questo Centro di Accoglienza mi appaga enormemente; c'è uno scambio di umanità piacevole e indispensabile nell'equilibrio psicologico sia per me che per gli ospiti che vado a trovare; o, per lo meno, così spero.*

# Centro ascolto Diocesano Italiani (équipe psico-medico-sociale)



## Indirizzo

Via di Porta San Lorenzo 7, 00185 Roma

Tel. 06.88815250

E-mail: [serviziopsicosociale@caritasroma.it](mailto:serviziopsicosociale@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini un breve tratto a piedi su via Marsala.



## Orario centro

Tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00.



## Orario dei volontari

Tutti i giorni (escluso la domenica) dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Il Servizio nasce nel 1984 con l'intento di dare ascolto alle richieste e ai bisogni delle persone emarginate e prive di alloggio, oltre che a sensibilizzare l'amministrazione e l'opinione pubblica al problema dell'emarginazione.

Il servizio è aperto a tutti i cittadini Italiani che possono arrivare sia in modo diretto, sia su segnalazione di altri. Le risposte che si cerca di dare vanno dall'intervento specifico di alcune figure professionali (Psicologi, Assistenti Sociali) all'assegnazione dei buoni mensa, all'alloggio, ai biglietti ferroviari, ai farmaci, al segretariato sociale, all'orientamento lavorativo, alla residenza anagrafica, ecc.

Dal mese di Maggio 2008 il servizio si occupa, in particolare, anche dei nuclei familiari in difficoltà. L'emersione di una richiesta così forte ed in aumento, ha richiesto un'attenta riflessione, da parte della Caritas, sulle azioni e le modalità di intervento più idonei in favore di questa utenza, costituita non soltanto da nuclei familiari con presenza di minori ma anche da anziani, ex detenuti, invalidi, disoccupati, ecc.



## Obiettivi del Centro

L'obiettivo principale è la promozione umana e civile delle persone, attraverso un percorso che dalla strada porti via via all'autonomia ed all'inserimento sociale, rispettando i tempi e le capacità di ognuno e valorizzandone le potenzialità.

Per meglio rispondere ai bisogni dell'utenza il servizio pone sempre la massima attenzione ai rapporti con la rete formale ed informale presente nel territorio al fine di costruire una rete di relazioni in grado di dare delle risposte concrete alle persone. La problematica principale che il servizio affronta è l'emarginazione (senza dimora, persone con gravi patologie psichiatriche, che provengono da famiglie disgregate, alcolisti, tossicodipendenti, disoccupati, ex-detenuti, anziani in attesa di inserimento in casa di riposo, ecc.), ma anche il disagio che colpisce i "nuovi poveri".

Per ogni singola persona viene formulato un progetto (per i residenti in collaborazione con i servizi territoriali di competenza) che la aiuti a reinserirsi nel tessuto sociale, "sfruttando" quelle che sono le potenzialità di ognuno, coinvolgendo in questo lavoro anche i familiari, il volontariato, ecc.



## Presenza dei volontari

Il compito dei volontari è quello di coadiuvare l'Équipe nel lavoro svolto, secondo le proprie capacità ed attitudini. Nella distribuzione dei compiti, quindi, si terrà conto delle necessità del servizio e delle attitudini del volontario. Non è richiesta nessuna competenza specifica professionale, solo l'attitudine all'ascolto e la disponibilità empatica verso l'utenza afferente al Servizio.



## Un'esperienza di volontariato

*“Svolgo l'attività di volontariato presso l'Equipe Psico-Sociale dall'autunno 1997. All'inizio feci un periodo di orientamento, nel corso del quale il mio impegno era principalmente rivolto alla conoscenza della realtà nella quale avrei dovuto operare, realtà in parte diversa da quella che mi aspettavo. Notai subito infatti che il disagio degli utenti ospiti dell'Ostello e del Servizio ha radici molto differenziate. Non si trattava cioè soltanto o prevalentemente del classico barbonismo, ma di casi umani infinitamente vari, di situazioni di degrado progressivo, aventi origine da matrici psichiche e da situazioni esistenziali molto diverse tra di loro. Ciò che comunque accomuna tutti i casi mi è subito apparso come un grande bisogno di disponibilità umana, di sforzo di condivisione. Essere disponibili, cercare di capire, cercare di condividere sono stati quindi i miei obiettivi fin da quando ho avuto qualche rapporto con queste persone, che grazie all'aiuto della Caritas, speravo avessero almeno un'occasione di risalire per lo meno in parte la china.*”

## “Mi chiedo: in questi anni ho dato loro qualche piccolo aiuto?”

*Onestamente non lo so, anche se la fede m'inchina ad un certo attivismo, nella sicurezza che ciò che riusciamo a fare non è soltanto opera delle nostre modeste forze umane. Una cosa che invece posso dire con certezza è che gli utenti mi hanno dato molto, mi hanno arricchito delle loro esperienze, inducendomi*

*spesso a rimettere in discussione me stessa. Mi hanno insegnato che ogni tipo di disagio ha una sua dignità, che, per essere riconosciuta, ha bisogno prima di tutto di essere capita. Mi hanno stimolato ad un ascolto più attento dell'altro.*

*Mi hanno fatto riflettere sul fatto che i nostri dialoghi troppo spesso sono soltanto monologhi mascherati da dialoghi, proprio perché manca da parte nostra una sincera disponibilità a capire l'altro che comunque è un diverso e ha qualcosa da dirci per il fatto stesso che è un'altra persona. Mi hanno ricordato che nell'altro che soffre devo sforzarmi di scoprire il volto di Cristo che in lui mi si dona”.*

# Ostello “Don Luigi Di Liegro”



## Indirizzo

Via Marsala, 109, 00185 Roma

Tel. 06.88815200 – 06.88815201

E-mail: [ostello@caritasroma.it](mailto:ostello@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini un breve tratto a piedi su via Marsala



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 17.00 alle ore 22.00

L'orario di permanenza nel Centro è dalle 17.00 alle ore 9.00



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 17.00 alle ore 22.00

L'Ostello è nato nel mese di giugno del 1987; fin dall'inizio la struttura ha offerto ricovero e alloggio immediati alle tante persone senza fissa dimora della capitale. I locali presso cui ha sede il servizio sono stati concessi in comodato gratuito dalle Ferrovie dello Stato.

Agli inizi l'Ostello rispondeva soprattutto al disagio psico-socio-economico legato al fenomeno del “barbonismo”. Con il tempo, la povertà ha assunto caratteristiche un po' diverse e oggi l'Ostello si trova nella situazione di inventare risposte più differenziate e articolate destinate a forme di disagio sociale che si fanno più complesse e, a volte, difficili da decifrare.



## Obiettivi del Centro

L'Ostello permette all'utente di iniziare un percorso riabilitativo e di promozione umana e sociale. In emergenza estrema e con posti liberi, si possono accogliere tutti coloro che si dovessero presentare presso l'Ostello. Di solito, però, la procedura ordinaria prevede le seguenti modalità:

- accoglienza diretta
- accoglienza di italiani e stranieri con cittadinanza italiana attraverso i centri di ascolto diocesani

Il periodo di permanenza viene sempre stabilito dall'equipe sociale in base al progetto di intervento che viene elaborato insieme all'utente.

Ad ogni ospite accolto viene garantito un servizio di mensa (cena e prima colazione), servizio docce ed igiene personale con cambio abiti, servizio di animazione e un'equipe psico-medico-sociale che segue personalmente ogni ospite garantendo un sostegno sociale e sanitario.

L'Ostello è anche un osservatorio sociale: è necessario continuare a “raccolgere” con sollecitudine i bisogni vecchi e nuovi e tentare di essere sempre attenti alle risposte. Oggi, ad esempio, tra le problematiche più emergenti, comincia a farsi sentire il disagio legato alle condizioni di povertà di interi nuclei familiari, impensabile fino a qualche anno fa.



## Presenza dei volontari

Il compito del volontario, all'interno del Centro, è quello di affiancare gli operatori e i volontari in servizio civile nelle diverse attività previste.

Al volontario non sono richieste competenze specifiche e/o professionali; si chiede, però, che sia persona disponibile, accogliente, umile, paziente, "alla mano", duttile, malleabile, ed elastica sia nel rapporto con gli Ospiti sia nei confronti della struttura e di tutte le sue componenti. Con il tempo imparerà a conoscere gli Ospiti e a conquistarne la fiducia e la stima.

Quello che ci proponiamo è realizzare attività artistiche, ricreative, culturali PER/CON le persone che vivono in Ostello. Il nostro obiettivo è quello di offrire occasioni di crescita personale e culturale, attraverso la gestione del tempo libero, la socializzazione, il confronto e l'integrazione, partendo dal presupposto che i nostri ospiti non sono semplici fruitori di servizi socio-assistenziali, ma persone con interessi, conoscenze, esperienze, memorie da condividere. Solo costruendo interventi che mirano allo sviluppo della loro dignità, uniti a quelli necessari per attivare le risorse presenti sul territorio, è possibile prospettare loro un recupero dell'autonomia individuale ed un percorso di reinserimento sociale.



## Un'esperienza di volontariato

*Non mi dispiace la sensazione negativa che provo quando mi sveglio la mattina alle 6 per venire in Ostello, non mi dispiace quel pensiero automatico quando suona la sveglia... "ora do buca, dai"... "ma chi me lo fa fare", sono questi i primi pensieri.*

*Eppure mi alzo sempre, inforco la bici e parto per un servizio, quello delle "colazioni": forse non utilissimo, forse indispensabile, ma che ha sempre la sua funzione. Mi piace non avere voglia di andare, mi piace che per certi versi sia ancora un sacrificio... soprattutto per me che ho deciso di mettere il volontariato nella mia quotidianità.*

*Allora è importante cercare sempre di rinnovarsi e di trovare nuovi stimoli... e quale miglior stimolo se non svegliarsi all'alba! Completezza e privazione secondo me devono andare di pari passo nel volontariato. L'alba a me è stata donata proprio dall'ostello, quante ne ho viste nei miei anni da notturno, tutte belle e diverse, tutte uniche a suo modo... Prima per me l'alba non esisteva o quasi... sì, qualche volta con gli amici, sì forse a Capodanno... ma non erano le stesse albe dell'Ostello. Ora scrivo una cosa scontata, ma tra il dare e l'avere in ostello è molto più ciò che ho ricevuto . . . e tra le tante cose che ho ricevuto, ci metto anche l'alba.*

*(...) Come dicevo mi diverto a fare le colazioni una volta a settimana...*

**"mi piace a volte spendere qualche euro in biscotti e fare idealmente con quei biscotti una carezza a ciascuno di quelli che vengono a mangiare..."**

*io sono lì per dare una carezza, per provare a far cominciare bene una nuova giornata, che per i nostri ospiti sarà probabilmente l'ennesima dura giornata, con tante porte in faccia sbattute, con tante file da fare e con tanta, troppa, solitudine da sopportare.*

# Centro di prima accoglienza "Gabriele Castiglione" - Ostia



## Indirizzo

Lungomare Paolo Toscanelli 176, 00121 Ostia Lido

Tel: 06.5690999

E-mail: [accoglienzaostia@caritasroma.it](mailto:accoglienzaostia@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla stazione di "Lido Centro" della linea ferroviaria Roma-Lido, Bus 01 oppure 05/ (barrato) verso C.so Duca di Genova.



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 19.00 alle ore 08.00



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 18.30 alle ore 22.30

Il Centro di Prima Accoglienza, dotato di 56 posti letto, 46 per gli uomini e 10 per le donne, è stato inaugurato il 24 dicembre 2005 grazie ad uno sforzo congiunto della Caritas di Roma, della Comunità Locale e del Comune di Roma. Aperto nell'ambito dell'iniziativa "emergenza freddo" è diventato un servizio che offre accoglienza alle situazioni di emergenza h24 tutti i giorni dell'anno.



## Obiettivi del Centro

L'obiettivo primario del Centro è offrire risposta al bisogno immediato di alloggio che viene a mancare a causa di varie forme di vulnerabilità, le quali hanno condotto la persona, ad un certo punto della sua storia, ad allontanarsi dalla propria casa intesa come luogo dell'identità profonda. Queste fragilità che hanno causato l'allontanamento dai luoghi significativi possono derivare sia dalla sfera personale (malattia psichica, disagio familiare, violenza domestica, dipendenze, isolamento relazionale, ecc.) che dalla sfera sociale (migrazioni, sfratti, emergenza abitativa, disoccupazione di lunga durata, redditi insufficienti, inaccessibilità ai diritti di base, ecc.).

Il percorso che viene proposto è quello di un accompagnamento costante in una prima rielaborazione del trauma subito, attraverso la condivisione con l'ospite di un progetto personalizzato che possa aiutarlo a definire sempre meglio e in modo realistico gli obiettivi della sua vita. La tipologia degli ospiti è eterogenea, ci sono infatti immigrati giovani ed adulti in cerca di occupazione; tossicodipendenti e alcolisti; pensionati con bassissimo reddito; persone che avendo perso in modo repentino il lavoro e non avendo una rete di affetti in grado di sostenerli vengono a trovarsi in stato di forte disagio; donne costrette ad abbandonare la propria abitazione in seguito a violenze; padri divisi dalle proprie famiglie in seguito ad uno sfratto; uomini o donne che in seguito di una frattura familiare (separazione o lutto) perdono la capacità economica di sostenersi, ecc.



## Presenza dei volontari

Per il buon funzionamento della struttura è fondamentale il contributo dei volontari, ai quali viene chiesto di collaborare con gli operatori nelle diverse aree del centro: in reception per l'accoglienza

degli ospiti, nella linea self service per la distribuzione dei pasti, in sala per favorire dei momenti di relazione, nella zona dei bagni per aiutare i più fragili nell'igiene personale, sul territorio per accompagnare gli ospiti agli appuntamenti con i servizi sociali e/o sanitari, nella promozione di momenti di spiritualità.



## Un'esperienza di volontariato

*Il mio servizio di volontariato al CPA di Ostia è iniziato come tirocinio a seguito del corso di formazione volontari della Caritas. Vivendo vicino al centro sin da bambino, ci sono passato spesso, e mia madre, quando non mi comportavo bene, mi minacciava di rinchiudermi in quel "vecchio collegio" con altri bambini cattivi. In realtà quel luogo era pieno di persone meravigliose all'interno, ma questo lo scoprii solo tanti anni dopo. Il primo giorno mi venne ad aprire il cancello un ragazzo e mi presentai con grande entusiasmo. In seguito un'operatrice mi accompagnò nel magazzino per sistemarlo. In realtà era già sistemato, pensai che era la solita situazione del novello, mi avevano preparato durante il corso al fatto che non tutti i lavori sarebbero stati divertenti e per questo con umiltà e felicità (perché stavo iniziando qualcosa di nuovo) mi misi a piegare e sistemare quelle poche lenzuola. Poi arrivarono una signora con il marito, che si occupano spesso della cena, persone meravigliose che da subito mi hanno trattato in modo molto familiare e mi sono messo a preparare la cena con loro.*

*Pian piano ho iniziato a conoscere gli operatori e gli ospiti. Mercedes, la coordinatrice, è una gran donna determinata...è fantastica. Poi c'è Antonio, un simpatico ragazzo calabrese con il quale, con fatica e tanto divertimento, ho affrontato un pomeriggio di sistemazione del magazzino. Federico, il vicino di zona, con cui affronto lunghissime chiacchierate sulla politica locale e sul calcio. Ed infine un ragazzo, che all'inizio per me era un mistero, perché le prime settimane non lo avevo mai visto ma spesso sentito nominare, Michele, con cui ho affrontato tante notti.*

*Durante i miei turni da volontario, fra una partita a carte e un pezzo di pizza riscaldato prima della cena, ho iniziato a conoscere gli ospiti. Tra cui c'è chi viene da quartieri vicino casa mia e chi da molto lontano, sia persone adulte che ragazzi poco più grandi di me, molti dei quali mi hanno raccontato le loro vite.*

*È molto importante il confronto, la chiacchierata ma soprattutto uno sguardo e uno scambio di sorrisi con loro. C'è chi aspetta di trovare un lavoro, chi un'operazione chirurgica perché non riesci più a muoversi, chi vuole ricominciare l'università: tutti però ti salutano con gioia appena sali le scale e varchi la porta. Devo dire di essere molto felice ed entusiasta per aver iniziato questa esperienza, soprattutto perché sin da subito sono stato accolto benissimo da tutti, operatori ed ospiti.*

*Il mio servizio al CPA si svolge o di pomeriggio-sera o di notte. Quando arrivo di pomeriggio le attività da svolgere sono varie e diverse di volta in volta, poi preparo il materiale per la cena, prima dell'arrivo dei responsabili della cottura dei cibi ed infine mi intrattengo con gli ospiti. La prima volta lo feci con un po' di timore, invece anche la cena è un'esperienza meravigliosa. Gli ospiti in modo cordiale ti augurano buon appetito e spesso ti offrono qualcosa del loro pasto. Il primo giorno di Ramadan, un signore nonostante non mangiasse e non bevesse da 24 ore, mi offrì un po' della sua cena egiziana, sua terra di origine, per farmela assaggiare. Mi colpì molto l'insistenza e il desiderio che aveva che io accettassi.*

*Oppure mi è capitato, per mio forte desiderio, di fare il turno di notte. La notte sembra un'impresa! In realtà passa molto velocemente. Si gioca a carte o si vede un film con gli ospiti; successivamente, quando questi vanno a dormire, si passa la serata con lunghe conversazioni con l'operatore.*

## "Quello che mi sorprende è sentire quell'atmosfera di serenità, condita da tanta stanchezza che però non va mai a sovrastare la gioia"

*Il rapporto tra ospiti e operatori è molto rispettoso ma allo stesso tempo giocoso e di grande fiducia. Il servizio per me è talmente bello che se manco anche una settimana il mio spirito ne risente. Nonostante sia molto più giovane degli operatori e della maggior parte degli ospiti, questa differenza non l'ho mai percepita, è una realtà atipica che solo vedendola si può capire ciò che in questo momento sto scrivendo. Un luogo accogliente che fa stare bene.*

# Casa accoglienza "Santa Giacinta"



## Indirizzo

Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel. 06.88815220

E-mail: santagiacinta@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Con gli autobus 105, 81, 16 o con la metro A fino a S. Giovanni proseguendo con il Bus 81 per 5 fermate



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 ore su 24. Il Centro Diurno fino alle ore 16.00



## Orario dei volontari

A seconda della disponibilità del volontario

Il Centro è nato nel 1990 grazie all'impegno e all'opera di volontari per offrire un tetto a chi da anni viveva per la strada, utilizzando i locali di una Scuola Comunale in disuso, data in gestione alla Caritas Diocesana. Dal 2002 i locali sono stati ristrutturati ed è stato previsto un ampliamento della struttura e la relativa diversificazione dei servizi offerti.



## Obiettivi del Centro

La Casa Accoglienza ospita 80 persone, 60 uomini e 20 donne, prevalentemente anziani e senza dimora, tutti con gravi storie di disagio alle spalle. Il Servizio si colloca come seconda accoglienza perché ospita persone anziane o comunque con deficit funzionali importanti, che hanno percorso un primo periodo di accoglienza presso i centri di emergenza. Sono persone la cui complessa situazione esistenziale, psichica, relazionale e materiale, non consente uno svincolo agevole e rapido dall'accompagnamento. Molte persone che vivono in Casa santa Giacinta necessitano di un sostegno permanente.

Viene, inoltre, attivato quotidianamente un Centro Diurno, per dare accoglienza e sollievo durante la giornata. I periodi di permanenza variano da caso a caso. Ogni utente viene seguito ed accompagnato da un progetto concordato cui partecipano il Centro di Ascolto Diocesano e i servizi sociali e sanitari del territorio. Qualora vi siano le condizioni, trattandosi per lo più di persone anziane, si segue l'utente fino all'inserimento in Casa di Riposo o in Casa Famiglia. Il Centro offre tutti i servizi di base e il servizio di segretariato sociale, il servizio guardaroba e di lavanderia. È prevista la presenza di un medico 3 volte a settimana. Particolare attenzione viene posta alla cura personale degli ospiti e alle attività di animazione e attivazione cognitiva.



## Presenza dei volontari

I compiti che si possono svolgere sono vari:

- servizio in mensa (distribuzione pasti e pulizie dopo mensa)

- apertura e gestione del guardaroba,
- sistemazione degli indumenti raccolti,
- accompagno degli Ospiti all'esterno per il disbrigo di pratiche varie o per visite mediche,
- cambio lenzuola e biancheria in dormitorio,
- aiuto pulizie e riassetto dei locali
- animazione e laboratori.

È inoltre auspicabile la collaborazione di volontari con professionalità e competenze specifiche, quali parrucchieri, barbieri, podologi, fisioterapisti, infermieri, istruttori di attività motorie, ecc.

La distribuzione dei compiti ai volontari viene fatta in base alle capacità ed attitudini di ciascuno ed ai bisogni del Centro.

Indispensabile per questo servizio è la disponibilità all'ascolto, unita alla pazienza e alla discrezione, nonché la sensibilità necessaria a stare accanto a persone anziane con esperienze forti e reiterate di esclusione e discriminazione.



## Un'esperienza di volontariato

**“Fin dall’inizio del suo pontificato, Papa Francesco invita con saggezza le persone consacrate ad uscire dal nido e provare a diventare come Cristo stesso: umile e povero.”**

*(...) Decisi di andare a fare il mio servizio presso Casa Santa Giacinta; così, con il permesso dei miei superiori ho iniziato il mio servizio. Cosa mi aspettavo? Sicuramente di incontrare persone ed esser loro vicina con lo spirito ed il mio aiuto.*

*Ancora una volta mi sono lasciata guidare da Dio... mi sono resa disponibile a fare ciò che era necessario e mi veniva chiesto, ma nonostante la mia buona volontà, non sono mancate le paure ed i momenti di difficoltà.*

*(...) Inizialmente pensavo che i tre anni passati in Italia non fossero abbastanza per diventare un' italiana a*

*tutti gli effetti, per conoscere tutte le abitudini, gli usi e i costumi. Avevo dei dubbi sul mio italiano parlato e non sapevo se sarei riuscita a essere la sorella per tutti così come lo desideravo. Invece fin dall'inizio mi sono sentita accolta da tutti, sia dagli operatori che dagli ospiti e soprattutto mi sentivo accolta da Gesù, che mi aspetta nella Chiesa di Santa Giacinta ogni mattina.*

*(...) Ogni giorno il mio servizio si centra su piccole azioni che vanno ad assistere e coadiuvare il lavoro svolto degli operatori. Alcune sono strutturate come la mensa, il guardaroba, altre nascono dal contingente. La mia parola magica è "Disponibilità". Cerco di rispondere ai bisogni, dando tutta me stessa con la consapevolezza che il tempo non basta mai. Lentamente sento crescere da parte degli ospiti la fiducia nei miei confronti, si avvicinano, mi pongono domande, io rispondo con gioia, con allegria cercando di trasmettere un messaggio a me caro: sei amato da Dio, ti voglio bene così come sei, con tutta la tua storia senza pregiudizi.*

*Essendo maggiormente presente nel servizio ho avuto la possibilità, in primis di conoscere e collaborare con quasi tutti i volontari condividendo le nostre varie esperienze e soprattutto impegnandoci per un unico obiettivo: rendere più gradevole la permanenza degli ospiti dentro Casa Santa Giacinta e in secondo luogo diventare mano a mano un punto di riferimento stabile per gli operatori. Ultimamente mi è stato chiesto di assistere gli ospiti ricoverati in ospedale o strutture di riabilitazione. Ringrazio il Signore per avermi dato questa opportunità, la possibilità di accompagnare la sofferenza, di stare vicino ai nostri malati nei momenti della solitudine, dello sconforto, della preoccupazione sul loro stato di salute. Nonostante siano curati da specialisti ho notato e osservato lo smarrimento, la paura di non farcela oppure solamente di non essere più riaccolti nella loro Casa, così la avvertono. Inizialmente non pensavo essere all'altezza del compito a me assegnato, poi mi sono accorta che passavo ore e ore ascoltando le loro lunghissime storie senza avere la possibilità di intervenire, tanto era il bisogno di essere ascoltati.*

*(...) Quando mi ritiro a casa mi sento sempre arricchita, nell'anima e nel cuore; sì, perché basta un loro sguardo, un gesto, una parola per sentirmi felice e ricompensata del servizio svolto. Mi auguro che quest'esperienza possa durare il più a lungo possibile, sempre secondo la volontà di Gesù.*

# Mensa diurna "Giovanni Paolo II" a Colle Oppio



## Indirizzo

Via delle Sette Sale 30, 00184 Roma

Tel.: 06.88815230

E-mail : colleoppio@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Metro B fermata Cavour, oppure Metro A fermata P.zza Vittorio oppure bus 714 o bus 16 fino a L. go Brancaccio (Via Merulana).



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 11.00 alle ore 13.30



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 10.30 alle ore 15.00

La mensa "Giovanni Paolo II" nasce il 5 agosto 1983 in viale Manzoni. Dopo un mese si trasferisce in via Magenta per stabilirsi definitivamente, l'8 gennaio 1984, in via delle Sette Sale 30. Il Servizio opera in convenzione con il Comune di Roma ed è a favore di tutte le persone non abbienti: residenti, non residenti e straniere.

A seconda della provenienza, all'Ospite viene chiesto di rivolgersi ad uno di questi centri perché gli venga rilasciata l'autorizzazione al pasto:

- Municipio per le persone residenti;
- Centro di Ascolto Caritas per i non residenti;
- Centro di ascolto stranieri Caritas per gli stranieri.

Ogni giorno la Mensa distribuisce 500-600 pasti.



## Obiettivi del Centro

Il centro nasce per dare la possibilità, a persone che vivono in condizioni socio-economiche disagiate, di poter consumare in un ambiente dignitoso, orientato all'ascolto, all'accoglienza e alla promozione umana, il pasto del pranzo; molto spesso, la mensa costituisce il primo punto di contatto con le persone in situazione di disagio, quindi la struttura lavora anche con l'intento di indirizzare verso la rete sociale (Centro di Ascolto Caritas, servizi sociali e sanitari) l'utenza che usufruisce del servizio. La Mensa lavora in convenzione con il Comune di Roma.

Per poter accedere alla mensa, gli Ospiti devono essere autorizzati dai servizi sociali del Municipio se residenti, oppure, dagli operatori del Centro di Ascolto Caritas, se immigrati o non residenti.



## Presenza dei volontari

I compiti pratici variano a seconda della zona operativa del servizio. Ai volontari viene richiesto di:

- Mantenere i contatti con gli operatori e il responsabile per una migliore organizzazione e per quel senso di *appartenenza* e di *rispetto* che caratterizza l'essere volontario.
- Svolgere con senso di responsabilità il proprio servizio.
- Fare le pulizie al termine del servizio.
- Partecipare agli incontri formativi proposti dalla Caritas o dal Servizio stesso
- Affiancare i giovani nell'esperienza di volontariato:
  1. sensibilizzarli al servizio
  2. educarli nelle mansioni ordinarie

Non sono richieste competenze professionali o specifiche.

#### Gruppi giovani:

L'età dei giovani a cui è permesso prestare il servizio di volontariato deve essere non inferiore ai 15 anni. È bene che i giovani vengano accompagnati da un adulto che presterà la sua opera di volontariato per tutto il tempo del servizio. La sua presenza, oltre ad essere una testimonianza, è anche un punto di riferimento per gli operatori della Mensa.



## Un'esperienza di volontariato

*Sono una ragazza romana di 31 anni. (...) Da 12 anni presto servizio ogni domenica presso la Mensa Giovanni Paolo II di Colle Oppio. Sembra incredibile persino a me che sia passato così tanto tempo... Avevo 19 anni quando decisi di fare volontariato: come persona e come cittadina volevo fare qualcosa di utile, di giusto, volevo mettermi in gioco e dare un senso più profondo alla mia vita. Allora pensai che Scegliere di prestare servizio presso la Mensa di Colle Oppio mi ha regalato l'opportunità non solo di*

**“bisognava partire dalla realtà di tutti i giorni, da chi faceva fatica ad andare avanti, da chi soffriva...”**

*fare qualcosa di concreto, ma di conoscere persone straordinarie. Personalmente ho la fortuna di stare spesso nella sala dove gli Ospiti consumano il pasto e questo mi permette di poterci parlare di più e quindi di conoscerli meglio. Il contatto umano che ho con loro mi regala sempre nuovo entusiasmo, voglia di scoprire e capire.*

*(...) Tutti i volontari che vengono per la prima volta rimangono stupiti nel trovarsi di fronte a questa realtà così distante dai soliti luoghi comuni: quelle che entrano per mangiare, spesso sono persone curate, pettinate, vestite in modo decoroso, educate e gentili.... Di molti Ospiti, ad incontrarli casualmente per strada, non diresti mai che si tratta di persone in stato di bisogno. Questo per noi volontari è un monito, perché ci fa rendere conto di quanto sia importante andare oltre le apparenze.*

*(...) Proprio per l'eterogeneità delle persone che la frequentano e per le tante situazioni che possono crearsi, ho sempre ritenuto che l'andare a mensa sia una grande lezione di vita, per giovani e meno giovani. Io, ad esempio, credo di aver imparato ad essere più umile, ad ascoltare, a immedesimarmi, a capire le ragioni degli altri evitando di emettere sentenze o giudizi affrettati. In questo devo dire che mi hanno aiutata molto gli Ospiti stessi. Ho conosciuto infatti tantissime persone sensibili e intelligenti, che con le loro storie mi hanno insegnato a vedere le cose da prospettive diverse, distanti anni luce dagli stereotipi e dai falsi moralismi di cui è intrisa la società in cui viviamo. Spesso sono proprio loro che aiutano noi volontari a dare il giusto peso alle cose.*

*(...) Don Luigi Di Liegro sosteneva che “non si può amare a distanza, restando fuori dalla mischia, senza sporcarsi le mani, ma soprattutto non si può amare senza condividere”. Beh, ora so che aveva ragione.*

# Mensa diurna "Gabriele Castiglione" - Ostia



## Indirizzo

Lungomare Paolo Toscanelli, 176 – 00121  
Ostia Lido

Tel: 06.5690999  
E-mail: ostia@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Dalla stazione di "Lido Centro" della linea ferroviaria Roma-Lido, Bus 01 oppure 05/ (barrato) verso C.so Duca di Genova.



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 11.30 alle ore 14.00



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 10:45 alle ore 15:00

Il centro è stato inaugurato il 1° Giugno del 1984 nell' ex colonia Vittorio Emanuele III suscitando sin da subito la protesta dei commercianti locali, i quali vedevano nella "mensa per i poveri" un pericolo per il rilancio turistico di Ostia. Con il passare del tempo la mensa è riuscita ad integrarsi nel territorio e tante sono le persone che è riuscita a sostenere nel momento del bisogno. La tipologia degli ospiti è fortemente eterogenea, ci sono infatti immigrati senza reddito in cerca di occupazione, senza fissa dimora, tossicodipendenti e alcolisti (per i quali le opportunità lavorative sono nulle), pensionati con basso reddito per i quali il pagamento dell'affitto incide pesantemente sulla disponibilità economica mensile e persone che perdendo improvvisamente il lavoro e non avendo una rete di affetti che li possa sostenere vengono a richiedere la fruizione del servizio.



## Obiettivi del Centro

Il centro nasce per dare la possibilità, a persone che vivono in condizioni socio-economiche disagiate, di poter consumare in un ambiente dignitoso, orientato all'ascolto, all'accoglienza e alla promozione umana, il pasto del pranzo; molto spesso, la mensa costituisce il primo punto di contatto con le persone in situazione di disagio, quindi la struttura lavora anche con l'intento di indirizzare verso la rete sociale (Centro di Ascolto Caritas, servizi sociali e sanitari) l'utenza che usufruisce del servizio. La Mensa lavora in convenzione con il Comune di Roma.

Per poter accedere alla mensa, gli Ospiti devono essere autorizzati dai servizi sociali del Municipio se residenti, oppure, dagli operatori del Centro di Ascolto Caritas, se immigrati o non residenti.

Il numero di pasti che giornalmente la struttura offre varia durante l'anno, sono 240 quelli offerti nel periodo estivo e circa 320 nel periodo invernale.



## Presenza dei volontari

La mensa è il luogo dove oltre al consumo del pasto si stabiliscono delle relazioni di ascolto, quindi è importante che il Volontario abbia un atteggiamento rivolto all'accoglienza, alla cortesia e al rispetto.

Ai volontari vengono assegnati i compiti di predisposizione della Mensa, accettazione, distribuzione (self-service), ascolto, accoglienza e cura degli ambienti (Sala da pranzo), lavaggio dei vassoi e delle

stoviglie (Cucina), controllo delle uscite.

Al termine del servizio è previsto un momento di discussione sull'attività svolta.



## Un'esperienza di volontariato

*L'esperienza vissuta nell'ambito del servizio Mensa è stata positiva in quanto legata al rapporto umano, sia con gli altri volontari che con gli Ospiti stessi.*

*Di sicuro le realtà che ruotano attorno alla Mensa sono numerose e di svariata natura, ma poche sono quelle con cui ci si scontra rispetto a quelle in cui, invece, ci si incontra.*

*Comunque, grazie anche all'aiuto degli altri volontari, le poche difficoltà sono state superate.*

*Il rapporto umano vissuto nell'incontro tra chi aiuta e chi viene aiutato è uno dei valori che si possono riscontrare in un'esperienza Caritas. Addirittura posso dire, come volontario, di essere stato accolto anche da alcuni Ospiti o di aver vissuto un ribaltamento delle aspettative che si hanno quando si pensa ad un servizio come quello che ho fatto io. Questo ha contribuito a buttare giù tutti i luoghi comuni di cui si sente parlare quando si discute dell'emarginazione. Infatti anche un volontario vive un percorso di integrazione fra coloro che, secondo l'opinione pubblica, non sono affatto integrati. Perciò l'esperienza del volontariato risulta estremamente educativa nel percorso di formazione di una persona; io stesso mi sono sentito in dovere di proporla ad altri, in quanto è un modo di abituare il cuore e l'intelletto umano a guardare svariate problematiche da diversi punti di vista rispetto a quelli proposti in genere dalla società".*



# Mensa serale "San Giovanni Paolo II" alla Stazione Termini



## Indirizzo

Via Marsala 109, 00185 Roma

Tel.: 06.88815200 - 06.88815201

E-mail: mensa.marsala@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini un breve tratto a piedi su via Marsala



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana dalle ore 17:00 alle ore 20:30



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 16.30 alle ore 21.00

Promosso dalla Caritas Diocesana di Roma in collaborazione con le Ferrovie dello Stato, il servizio di mensa serale ebbe inizio in via Giolitti nel febbraio nel 1993, per poi trasferirsi definitivamente in via Marsala accanto all'Ostello Don Luigi Di Liegro, inaugurato nel 1997 dopo tre lunghi anni di attesa. Così come le altre mense, sin dall'inizio si presenta non come una struttura a se stante, distaccata dal resto della città e dei servizi; è invece tutt'uno con l'Ostello e il Centro di Ascolto, posizionati in un luogo ideale quale punto strategico di Roma, adiacente alla stazione, da sempre dimora privilegiata di chi non ha fissa dimora. E questo unicum di ostello e mensa fa sì che insieme diventino un luogo dove poter dare una risposta immediata ad immediate esigenze: quella di trovare rifugio dalla strada, quella di avere un pasto caldo e quella di avere sempre qualcuno disposto alla relazione e al contatto umano, a restituire dignità alla persona, in un generale clima di ascolto e accoglienza.



## Obiettivi del Centro

La mensa non nasce con l'intento di essere unicamente luogo di fruizione di un pasto, ma vuole essere, come Don Luigi diceva, "un ambiente familiare e dignitoso dove accogliere gli ospiti, un luogo dove poter fare del pasto un'occasione per stabilire un rapporto di fraterna accoglienza tra coloro che chiedono aiuto e gli operatori e i volontari che li accolgono".

A tutt'oggi la mensa serale è in grado di offrire circa 500 pasti al giorno e anche di più nei mesi più freddi; la struttura opera in regime di convenzione con il Comune di Roma sebbene una parte rilevante delle risorse provenga dalle donazioni a favore alla Caritas.

L'utenza del servizio è assai eterogenea per fasce d'età, provenienza, condizione sociale, economica e culturale. Per la maggior parte è anche la mancanza di una rete sociale e affettiva di protezione e di appoggio che li rende maggiormente vulnerabili e di conseguenza vittime di esclusione.



## Presenza dei volontari

Il volontariato rappresenta, senza ombra di dubbio, non solo l'anima della mensa di Via Marsala ma anche il suo punto di forza. La presenza quotidiana di un certo numero di volontari è condizione indispensabile per poter effettuare un buon servizio per i nostri utenti.

Diversi sono i compiti che possono essere assegnati:

- preparazione all'apertura;
- controllo ingressi e uscite;
- ricezione e accoglienza;
- distribuzione pasti lungo la linea self service;
- lavaggio dei vassoi e delle stoviglie;
- servizio in sala.

A ciascuno dei volontari è proposta una di queste attività, ognuna delle quali deve essere necessariamente improntata ad un atteggiamento di apertura e predisposizione verso l'altro. Prima o dopo il servizio potrebbe essere previsto un momento di incontro e confronto.



## Un'esperienza di volontariato

*Il primo giorno di servizio ho passato tutto il tempo in cucina, "nelle retrovie", e avrei proseguito così per tanto ancora se qualcuno, alcuni giorni dopo, non mi avesse preso e buttato in sala, anche se quel mondo strano e vario che si intravedeva dalla porta mi metteva soggezione. Dopo quella prima esperienza "diretta" non ne volevo più sapere della mensa. Ero sconvolta, tutti i miei parametri erano saltati, non volevo più tornare. Sono passati tre anni e mezzo da quel giorno e nonostante tutto continuo ogni settimana a passare quelle 4-5 ore in questo posto che è sempre più familiare. I momenti di tensione fra ospiti, volontari ed operatori non mancano, ma è un bene: avere la consapevolezza del perché e la volontà*

*nel proseguire questo servizio è importante.*

*Quel che poi la mensa riesce a trasmetterti, attraverso tutte le persone che in questo posto si incontrano, non può essere quantificato.*

## "La difficoltà di questo servizio è parte della ricompensa"

*Alla fine ci si rende conto che quello che si è potuto offrire non è niente in confronto a ciò che si è ricevuto.*



## Area Sanitaria

# Area Sanitaria

**Mettersi in relazione con ogni Persona partendo dalla stima e dal valore della vita di ciascuno, a qualsiasi cultura o storia appartenga, per conoscere, capire e farsi carico con amore della Promozione della Salute specialmente di coloro che sono più svantaggiati, affinché vengano riconosciuti, riaffermati e promossi ad ogni livello, dai singoli, dalla comunità e dalle istituzioni, diritti e dignità di tutti, senza nessuna esclusione**

La malattia è di per sé un elemento emarginante, soprattutto per chi non è in alcun modo tutelato. Pur essendo il diritto alla tutela della salute uno dei diritti irrinunciabili per l'uomo, migliaia di persone nella nostra città ne sono escluse. Da queste considerazioni si è partiti nel 1983 organizzando un servizio di medicina di base per coloro che non avevano garantita l'assistenza sanitaria pubblica e gratuita, con l'obiettivo di assicurare un diritto a chi non lo aveva riconosciuto.

Il servizio aveva come obiettivo non solo dare una risposta immediata, ma soprattutto stimolare le autorità a prendersi carico di queste problematiche; con questo scopo ci si è proposti di verificare il fenomeno e di individuare le risposte più adeguate, di sensibilizzare la comunità ed in particolare il mondo sanitario ad una maggiore disponibilità e solidarietà con gli emarginati.

Allora si trattava di una vera e propria emergenza. Oggi, a più di trent'anni di distanza, molti sono i passi avanti compiuti anche in campo legislativo. Gli immigrati entrano sempre di più a far parte attivamente del tessuto sociale della nostra città contribuendo con le loro doti e le loro culture a renderne più vivace il volto. Nonostante ciò per molti di loro permangono problemi di lingua, difficoltà burocratiche, lontananza culturale, pregiudizi che rendono difficile la reale fruizione di un diritto ora riconosciuto.

Un'attenzione particolare è dedicata dal 1987 alla promozione della salute della popolazione

rom che vive in alcuni campi-sosta alla periferia della città. Il bisogno di salute in questo caso è legato principalmente alla precarietà abitativa ed alla scarsa accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche. Molto si è continuato a fare anche attraverso il coinvolgimento delle strutture sanitarie e del privato sociale. Nel gennaio 2014 si è svolto un convegno nazionale sulla salute dei Rom ed è stato editato un libro divenuto riferimento per quanti si occupano di tale popolazione ed è alla base delle nuove strategie dell'Area per la tutela sanitaria dei rom (Progetto Salmone).

Altro obiettivo, che via via si sta cercando di raggiungere, è quello di offrire dei servizi di tipo sociosanitario agli italiani in difficoltà, nei quali la malattia acuisce uno stato d'emarginazione (senza dimora, ragazze madri, malati di mente, emarginati in genere ...).

La crescita dell'Area sanitaria in termini di esperienza ma anche di impegno ha portato ad uno specifico ambito di servizio: un "centro studi sulla salute dei immigrati" che permette la raccolta e sistemazione della documentazione, un valido strumento per gli operatori ed anche per chi fa ricerca o si avvicina a questo tema.

La collaborazione con le strutture sanitarie del pubblico e del privato sociale, con le Facoltà di Medicina (e non solo) delle Università romane e con le Comunità etniche presenti nella nostra città, rende possibili progetti di "offerta attiva" di servizi soprattutto in ambito di prevenzione e di orientamento sanitario (Progetto Banco della salute) e nel contempo una puntuale formazione tecnica e motivazionale per giovani studenti (*Progetto informasalutesustrada*).

# Poliambulatorio e Servizio farmaceutico



## Indirizzo

Via Marsala 97, 00185 Roma

Tel. Poliambulatorio 06.4463282

Tel. Servizio Farmaceutico 06-4440429

E-mail: poliambulatorio@areasanitaria.it



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini 10 minuti a piedi lungo via Marsala. Arrivano nei pressi anche il Bus 492 (prima fermata in via dei Ramni) e il Bus 70 (Capolinea in via Giolitti)



## Orario centro

### **Poliambulatorio:**

da lunedì a venerdì dalle 16.00 alle 19.00; il martedì, mercoledì e giovedì anche dalle 9.30 alle 12.00.

### **Servizio Farmaceutico:**

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00; mercoledì e giovedì anche dalle 9.30 alle 12.00.



## Orario dei volontari

### **Poliambulatorio:**

da lunedì a venerdì dalle 15.30 alle 19.00; il martedì, mercoledì e giovedì anche al dalle 9.00 alle 12.30.

### **Servizio Farmaceutico:**

*Farmacisti impegnati al banco:* lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00; mercoledì e giovedì anche dalle 9.30 alle 12.00.

*Volontari impegnati nel magazzino farmaceutico:* da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.00.

Nel 1983 è iniziata l'attività del Poliambulatorio e nell'anno successivo quella dell'attività odontoiatrica; nel 1987 ha avuto inizio il progetto di promozione salute della popolazione rom mentre, due anni dopo, si è avviata l'attività del Centro Odontoiatrico Caritas (COC) e del Servizio Farmaceutico. Negli anni 1990 - 1991 hanno avuto inizio le sezioni distaccate di via Alessandro VII, via dei Gonzaga e S. Paolo. Nel 2000 si è vista la realizzazione del polo sanitario integrato alla stazione Termini e l'anno successivo ha avuto inizio il Centro Studi, Documentazione e Progettazione specializzato sui temi della salute nel contesto migratorio, dei rom e sulle disuguaglianze. Nel 2007 si è creato lo sportello interculturale informa salute. La sede iniziale del Centro Medico era ad Ostia, successivamente spostata a via Magenta (presso l'Istituto dei Salesiani) ed infine presso la Stazione Termini in via Marsala, 97.

Le principali strategie che hanno consentito un miglioramento di prestazioni sono:

- lo sviluppo di reti di collegamento con i servizi sanitari pubblici e del privato sociale;
- l'attenzione alla formazione iniziale e permanente di volontari ed operatori;
- l'alta responsabilizzazione dei volontari;
- lo sviluppo del lavoro in équipe;
- la continuità nel tempo delle finalità;
- l'adattabilità degli obiettivi e la flessibilità metodologica



## Obiettivi del Centro

Il Poliambulatorio si propone di:

- promuovere la salute delle persone più svantaggiate mediante la presa in carico diretta e l'orientamento sanitario;
- creare occasioni d'incontro e di formazione (per volontari, migranti, studenti, tirocinanti...);
- contribuire alla promozione di una medicina più attenta alla persona (medicina transculturale);
- favorire l'accesso e la fruibilità dei servizi sanitari territoriali.

Destinatari del servizio sono i migranti che vivono in condizione di irregolarità giuridica e di fragilità sociale e coloro che, vivendo in condizioni di marginalità, risulta difficile l'accesso al Sistema Sanitario Nazionale.

I servizi offerti presso il Poliambulatorio di Via Marsala sono:

- visite di medicina generale;
- visite mediche specialistiche: Medicina Interna, Dermatologia, Psichiatria, Pneumologia, Endocrinologia, Cardiologia, Pediatria, Ginecologia ed Ostetricia, Ortopedia. Neurologia, Ecografia clinica;
- assistenza infermieristica;
- servizio farmaceutico;
- consulenza, orientamento e supporto socio-giuridico alla fruizione dei servizi sanitari pubblici.

Inoltre il servizio si offre come ambiente sanitario qualificato per tirocini, seminari teorico-pratici e ricerche nell'ambito della medicina delle migrazioni.



## Presenza dei volontari

Ai volontari è richiesta una presenza di almeno un mattino o un pomeriggio alla settimana secondo gli orari riportati sopra.

I compiti dei volontari sono:

- Accoglienza, orientamento alla fruizione dei servizi Caritas ed accompagnamento dei pazienti più fragili;
- Assistenza medica di base e specialistica;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza terapeutica e farmacologica;
- Mediazione linguistica e culturale;

- Raccolta, selezione e smistamento farmaci ad uso interno;
- Preparazione di farmaci e presidi da donare ad altre associazioni;
- Gestione della Banca Dati;
- Formazione sul campo dei giovani universitari (in accoglienza, negli ambulatori; in medicheria; in banca dati, ecc.).

I compiti vengono distribuiti in base alla disponibilità ad assumere responsabilità, alle capacità umane e tecniche specifiche, alle esigenze del servizio.

Ai volontari si richiedono attitudine al servizio, all'ascolto, al lavoro in équipe, al dialogo e all'accoglienza dei pazienti e degli altri volontari; sono inoltre necessarie disponibilità e flessibilità rispetto al proprio compito, desiderio di curare la propria formazione e capacità di mettersi in discussione.

Il Poliambulatorio e il Servizio Farmaceutico per il loro funzionamento si avvalgono prevalentemente di personale volontario, coordinato e supportato dagli operatori del servizio. In ogni turno sono presenti: cinque medici, due infermieri, quattro-sei persone all'accoglienza, due persone in banca dati, tre farmacisti al banco, quattro-otto persone nel magazzino farmaceutico.



## Un'esperienza di volontariato

*L'esperienza dell'ambulatorio Caritas è iniziata per me nel maggio del 2009. Avevo da poco trovato un lavoro stabile e nutro il desiderio di impegnarmi nel sociale. L'avvicinamento alla Caritas e all'area sanitaria dipese da una serie di incontri personali. Innanzitutto avevo una cara amica che era operatrice presso la Caritas diocesana di Velletri-Segni e mi fidavo della sua esperienza, per questo scelsi la Caritas. Poi durante il corso propedeutico assistetti alla presentazione dell'area sanitaria fatta da un volontario, Renzo, che mi colpì per la sua passione e per l'atteggiamento paterno, così ecco fatta la seconda scelta. Ben altrimenti andarono le cose per la scelta della mansione! Siccome ero convinta di sapere per quale servizio fossi più adatta, chiesi di essere assegnata alla Banca Dati. Credevo che quello fosse il servizio migliore per me perché mi permetteva di rendermi utile senza dovermi coinvolgere troppo sul piano*



*umano, non mi sentivo infatti adeguata per il tipo di relazione richiesto da altri servizi, come quello di accoglienza. Invece fui inviata all'accoglienza per un tirocinio di un mese. E da allora non mi sono più mossa.*

*Cosa ho imparato in questi anni di servizio nell'ambulatorio Caritas? Mi limito a citare solo alcuni aspetti:*

- *il valore dell'accoglienza. Le persone che si rivolgono alla Caritas vivono spesso una vita in cui si mescolano disagio, frustrazione e rifiuto ma se vengono da noi vuol dire che hanno fatto un primo passo, forse non possiamo eliminare completamente il disagio e la frustrazione, ma possiamo fare molto contro il rifiuto;*
- *il valore dell'ascolto. Le persone che si rivolgono all'ambulatorio richiedono ascolto, e dunque tempo e pazienza, perché se talvolta si tratta solo di dar loro un appuntamento dal medico o di inviarle in infermeria, il più delle volte bisogna leggere tra le righe gli altri bisogni di cui sono portatori, non sempre si può fare qualcosa, ma si può ascoltare;*
- *il valore della comunità. Il servizio dell'ambulatorio funziona bene quelle volte in cui si agisce in spirito di comunità e si cerca di trasmettere questo spirito ai nostri pazienti, quando le decisioni vengono condivise e si discute insieme di errori e mancanze, senza recriminazioni e con l'impegno a fare di meglio;*
- *il valore della speranza. Non si possono assistere autenticamente queste persone se non si nutre una speranza, per quanto fragile, che ce la possano fare e che la loro vita possa cambiare. Forse il segno più lampante che ce l'hanno fatta, o che invece si sono persi, si ha quando non li si vede più, e siccome non si può sapere, il più delle volte, come sono andate a finire le cose, non resta che la speranza;*
- *il valore della propria piccolezza. Se gli errori, le mancanze, l'ignoranza di tante cose ci caratterizzano, allora vuol dire che siamo piccoli e con questa piccolezza bisogna fare i conti, come volontari, per non cadere in deliri di onnipotenza. Mi è capitato di sbagliare, di provare un disagio, di sentirmi stanca, frustrata, senza speranza. La cosa più difficile da accettare è stato capire che questo non faceva di me necessariamente una cattiva volontaria e che potevo in parte*

*affrontare queste difficoltà appellandomi a quegli stessi valori che invocavo per i pazienti: potevo anche io cercare accoglienza, ascolto, spirito di comunità, capacità di infondere speranza da parte degli altri volontari.*

*Non so se avrei imparato le stesse cose se, come io desideravo all'inizio, mi fossi impegnata solo nel servizio della Banca Dati e questo dimostra, forse,*

**“che aveva ragione il filosofo Jean Jacques Rousseau quando diceva che si vuole sempre il proprio bene, ma non sempre lo si scorge.”**

# Centro Medico Sociale (Ambulatorio specialistico)



## Indirizzo

Via Alessandro VII 28, 00167 Roma

Tel 06.3017377



## Mezzi di trasporto

Metropolitana A fermata Cornelia e poi bus 446: fermata Ospedale Cristo Re. Oppure Metropolitana A fermata Battistini e poi bus 146: fermata suor Celestina Donati.



## Orario centro

Giorni e orari di apertura sono differenziati a seconda della disponibilità degli specialisti e delle esigenze del servizio.



## Orario dei volontari

Si definisce in base alla presenza degli specialisti.



## Obiettivi del Centro

- Promuovere la salute delle persone più svantaggiate
- creare occasioni di incontro e di formazione per persone di culture diverse
- contribuire alla promozione di un'assistenza sanitaria specialistica più attenta alla persona (medicina transculturale), cercando di sopperire all'esclusione sistematica di diritto o di fatto di alcune persone dall'accesso e fruibilità alle cure specialistiche
- offrire occasioni di formazione alla relazione terapeutica con persone di culture diverse dalla propria operando attraverso una rete di ambulatori specialistici: le cure prestate cercano di essere attente ad ogni singola persona, senza esclusioni.

I destinatari del servizio sono le persone escluse di diritto o di fatto dalla possibilità di accedere alle cure specialistiche.

I servizi offerti sono: Angiologia, Oculistica, Chirurgia ambulatoriale, Cardiologia, Gastroenterologia, Endoscopia digestiva (escluse colonscopie).



## Presenza dei volontari

È richiesta una presenza di almeno un mattino o un pomeriggio alla settimana secondo gli orari concordati con i referenti. I compiti dei volontari sono:

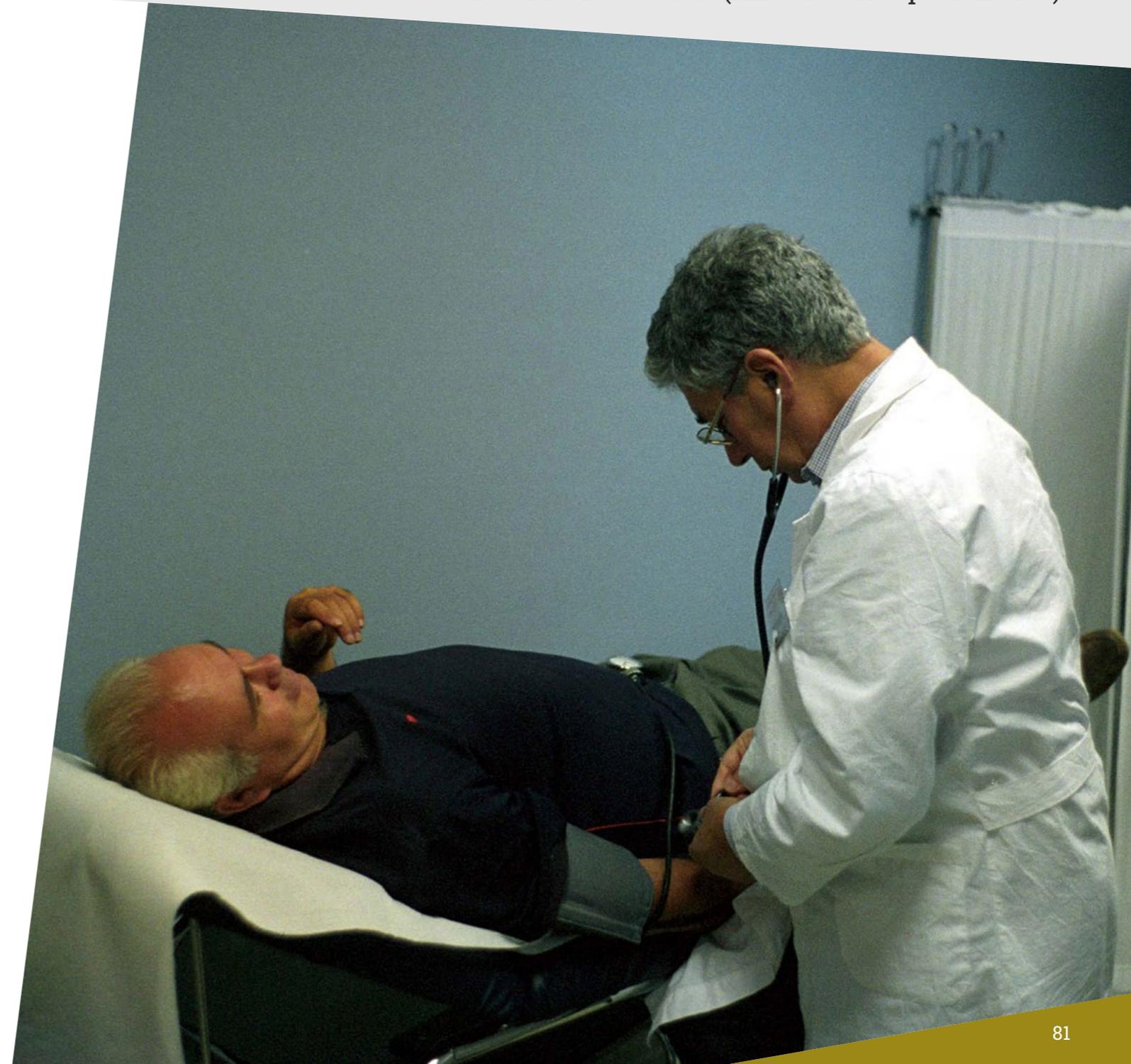
- Accoglienza ed orientamento alla fruizione dei servizi sanitari
- Assistenza medica specialistica
- Prestazioni di diagnostica clinica
- Raccolta dati

I compiti vengono distribuiti in base alla disponibilità ad assumere responsabilità, alle capacità umane e tecniche ed alle specifiche esigenze del servizio.

Sono richieste competenze specifiche per l'attività assistenziale specialistica.

Inoltre sono richieste attitudini al servizio, all'ascolto, al lavoro in équipe, al dialogo e all'accoglienza senza esclusioni, alla disponibilità e flessibilità rispetto al proprio compito, a curare la propria formazione e a mettersi in discussione.

I volontari presenti per turno sono almeno due per l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti oltre allo specialista. Il servizio è interamente gestito da volontari.



# Centro Studi Salute e Immigrazione (C.SeI)



## Indirizzo

Via Marsala, 103, 00185 Roma

Tel 06.44340247

E-mail: c.documentazione@areasanitaria.it



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini 10 minuti a piedi lungo via Marsala. Arrivano nei pressi anche il bus 492 e il bus 70 (Capolinea in via Giolitti.)



## Orario centro

É aperto al pubblico su appuntamento preferibilmente mercoledì e giovedì mattina.



## Orario dei volontari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00



## Obiettivi del Centro

- Raccolta e sistemazione di materiale bibliografico relativo a temi di salute della popolazione immigrata e rom.
- Mettere a disposizione materiale documentativo selezionato per finalità d'informazione, studio, ricerca, progettazione.
- Offrire consulenza e orientamento a ricercatori, studenti, operatori e volontari interessati ad approfondire il tema della medicina transculturale.



## Presenza dei volontari

É richiesto l'impegno di un mattino o due alla settimana secondo gli orari concordati.  
Compiti del volontario:

- Reperimento di materiale attraverso contatti con case editrici, Enti pubblici e privati, associazioni ed analoghi centri di studio e ricerca, partecipazione a convegni, seminari e incontri sul tema della salute, contatti con servizi della salute a livello nazionale che producono materiale scientifico (back office);
- Reperimento di materiale on line sul tema della salute degli immigrati attraverso il collegamento con siti istituzionali, società scientifiche, pubblico e privato sociale;
- Archiviazione e sistemazione del materiale (back office);
- Gestione del data base di archivio del materiale
- Organizzazione della consultazione (front office);

I compiti vengono distribuiti in base alla disponibilità ad assumere responsabilità, alle capacità umane e tecniche ed alle specifiche esigenze del servizio.

Sono richieste competenze specifiche per l'utilizzo di strumenti tecnologici (computer, stampanti, fotocopiatrici), conoscenze informatiche, utilizzo di internet.

Inoltre sono richieste attitudini al servizio, all'ascolto, al lavoro in équipe, al dialogo e all'accoglienza

senza esclusioni, alla disponibilità e flessibilità rispetto al proprio compito, a curare la propria formazione e a mettersi in discussione.



## Un'esperienza di volontariato

*Fare il servizio del volontariato al Centro Studi non è stata la mia scelta iniziale, volevo fare qualcosa con i bambini. Pensavo che dopo un lavoro a contatto con tante persone e un andirivieni per tutta la penisola e tanta vita caotica, trascurando la famiglia e i pochi amici rimasti, mi potesse giustificare offrendo del tempo ai bambini, per riscattare quel tempo sottratto ai miei ormai cresciuti.*

*Purtroppo il mio impegno di volontariato poteva avvenire solo di mattina (devo accudire i miei genitori anziani) e quindi, tra i vari servizi che mi offrivano l'opportunità di un impegno in questi orari c'era anche il Centro Studi e mi sembrava che li potevo mettere a disposizione anche le mie conoscenze informatiche.*

### “Ho trovato, sin dall'inizio, una bella atmosfera di collaborazione tra tutti.”

*Ho trovato, sin dall'inizio, una bella atmosfera di collaborazione tra tutti. Il servizio ci impegna nella ricerca di materiale anche prendendo contatti con istituzioni e case editrici. La ricerca nel web di documentazione è molto interessante ed è come aprire finestre su finestre che ti permettono di scoprire un mondo mai visto prima: il mondo della salute e l'assistenza sanitaria dei migranti. La soddisfazione per il servizio svolto è tanta, soprattutto quando, in fase di ricerca quelli che consultano il Centro Studi trovano del materiale utile e allora senti di aver contribuito con una piccola parte alla realizzazione di un lavoro.*

*Oggi sono molto contenta di aver scelto (anche se per caso) quest'attività. Ho trovato degli amici più che colleghi e con loro so di fare qualcosa di utile per noi, per chi consulta i nostri documenti, per i migranti perché attraverso l'interesse di chi fa ricerca possono migliorare la loro assistenza sanitaria.*



# Centro Odontoiatrico Caritas (COC)



## Indirizzo

Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel. 06.8881520

E-mail: [centro.odontoiatrico@caritasroma.it](mailto:centro.odontoiatrico@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Con gli autobus 105, 81, 810, 16 o con la metro  
A fino a S. Giovanni proseguendo con il Bus 81  
per 5 fermate



## Orario centro

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle  
ore 13.00



## Orario dei volontari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore  
13.00 per le attività cliniche; Dalle ore 13.30  
alle ore 17.30 per attività post-cliniche



## Obiettivi del Centro

- promuovere la salute del cavo orale delle persone che vivono in condizione di grave disagio socio-economico, che non riescono ad accedere al sistema di cura socio-sanitario, in quanto esclusi di diritto (o di fatto);
- contribuire alla promozione di un'assistenza odontoiatrica attenta alla persona (odontoiatria transculturale), che si faccia garante dell'accesso e della reale fruibilità alle cure odontoiatriche;
- offrire occasioni di formazione alla relazione terapeutica con persone di culture diverse dalla propria;
- creare occasioni di incontro e scambio tra persone di culture diverse.

Destinatari del servizio sono le persone afferenti ai Servizi e ai Centri della Caritas di Roma. Vengono offerte cure conservative ed estrattive, riabilitazione protesica, esami radiografici (Rx endorale).



## Presenza dei volontari

I compiti dei volontari vanno dall'accoglienza ed orientamento alla fruizione dei servizi del COC, all'assistenza odontoiatrica, dall'assistenza "alla poltrona" alla pulizia e disinfezione degli strumenti e non ultimo alla gestione della Banca Dati. Il volontario deve essere disponibile ad assumere responsabilità, avere capacità umane e tecniche specifiche, essere disponibile alle esigenze del servizio, avere le competenze relative ai compiti assegnati.

***N.B. Possono svolgere attività clinica sul paziente solo gli odontoiatri con anzianità di laurea di almeno due anni, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, in possesso di R.C. professionale. Possono svolgere attività di igiene professionale solo gli igienisti con anzianità di laurea di almeno due anni, in possesso di R.C. professionale.***

***Possono svolgere attività di assistenza all'odontoiatra e di sterilizzazione solo le persone in possesso di titolo ASO o di diploma di Infermiere Professionale.***

Le attitudini richieste al volontario sono: l'apertura al servizio, all'ascolto, al lavoro in équipe, al dialogo e all'accoglienza senza esclusioni, alla disponibilità e flessibilità rispetto al proprio compito, a curare la propria formazione e a mettersi in discussione.

Il Centro Odontoiatrico è interamente gestito dai volontari sotto la supervisione di una Coordinatrice in organico e un volontario con ruolo di Direttore Sanitario.



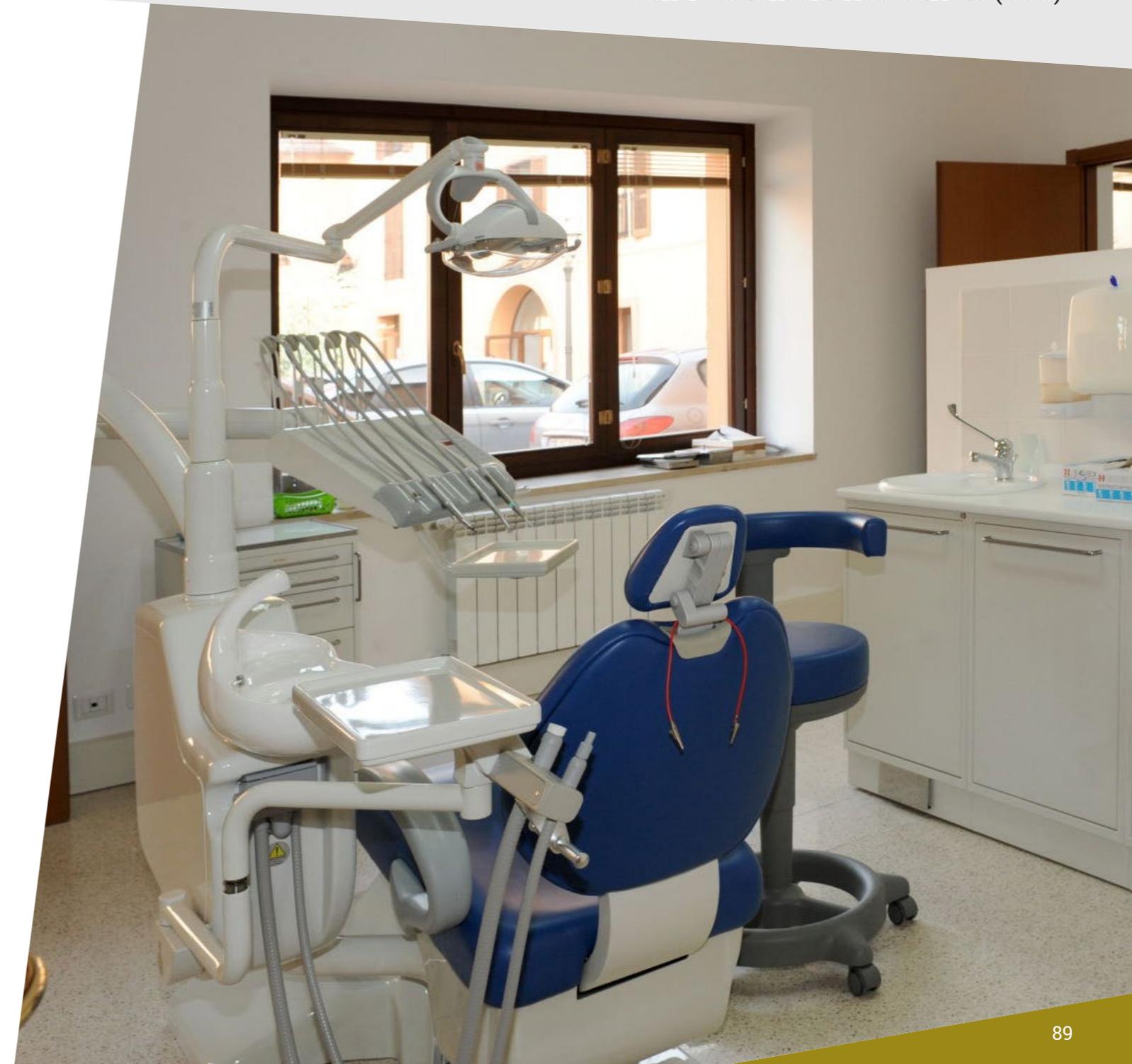
## Un'esperienza di volontariato

*Sono diversi anni che, insieme ad altri colleghi dentisti, sono volontario del Centro Odontoiatrico. Questo Servizio offre la possibilità di aiutare il prossimo per mezzo della propria professione; significa trovarsi di fronte a tante persone che soffrono e che non hanno i mezzi per evitare che una situazione di salute del cavo orale, già compromessa, vada peggiorando. Spesso basterebbe intervenire con tempestività, ma non c'è la volontà "politica" di farlo.*

*Trovarsi di fronte a persone che non possono sorridere perché hanno perso molti denti, e riuscire a curarle, restituire loro il sorriso, la possibilità di masticare e alimentarsi correttamente, vuol dire aiutarle anche psicologicamente, nelle relazioni sociali di ogni giorno.*

*Sono talmente tante le persone che ci chiedono aiuto, che a volte mi viene da pensare che quello che faccio sia solo una goccia in mezzo al mare di domande, e questo porta ad una sensazione di impotenza. Poi, però, entrando in relazione con la singola persona, la sua storia, le difficoltà spesso enormi che ha incontrato nella vita, il sapere di aver alleviato il dolore, curato la bocca, mi fa tornare a pensare che quell'aiuto è stato prezioso e ha lasciato un segno importante nella vita dell'altro.*

**“Quello che facciamo è soltanto una goccia nell'oceano. Ma se non ci fosse quella goccia all'oceano mancherebbe” (Madre Teresa di Calcutta).**





## Area Minori e Giovani

# Area Minori e Giovani

**Affermare e difendere i diritti universali dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie, riconoscendo ogni persona soggetto del proprio progetto di vita e promuovendo nella comunità civile ed ecclesiale la cultura e la pedagogia dell'incontro e del servizio.**

Il primo servizio di accoglienza nacque ufficialmente il 5 ottobre del 1988, in un piccolo appartamento di via Milazzo, su richiesta dei Servizi Sociali del Comune di Roma e promosso dal fondatore della Caritas diocesana di Roma, Mons. Luigi Di Liegro. L'obiettivo era accogliere i minori transitanti, ragazzi non residenti nel territorio giunti per diversi motivi nella città e provenienti principalmente da Napoli. Nel 1998, sempre su richiesta del Comune di Roma, furono aperte altre due sedi, per fronteggiare l'aumento dell'afflusso dei minori stranieri non accompagnati nel nostro Paese. In questi anni sono stati accolti circa 8.000 minori, italiani e stranieri.

La finalità dell'area è quella di difendere i diritti universali dei bambini, degli adolescenti e delle loro famiglie, riconoscendo ogni persona soggetto del proprio progetto di vita e sostenere lo sviluppo evolutivo della persona, contrastando le situazioni di emarginazione sociale e culturale, che impediscono la piena realizzazione del suo benessere e dei suoi percorsi di vita, utilizzando una prospettiva eco-sistemica e relazionale. Il ben-essere dei minori e il supporto ai genitori sono due facce della stessa medaglia e tutti i sistemi di cura e di sostegno devono lavorare insieme e integrarsi per garantirne lo sviluppo.

Ogni intervento è, pertanto, teso alla promozione dell'individuo, in quanto soggetto della sua crescita evolutiva e alla ricerca della cause che alimentano la mancata pari opportunità, attraverso un lavoro di rete con i servizi territoriali.

## Servizi dell'Area Minori

Attualmente i servizi e i progetti dell'area comprendono:

- 3 Comunità educative di prima accoglienza (CPIM – Torre Spaccata, Venafro, Tata Giovanni), convenzionate con il comune di Roma;
- 1 Gruppo Appartamento (semi-autonomia) convenzionato con il Comune di Roma per ragazzi;
- 1 Gruppo Appartamento (Domus Nostra) per ragazze ubicato nel comune di Grottaferrata che accoglie adolescenti inserite dal V Dipartimento di Roma, dai Municipi della Capitale e da altri comuni;
- 1 Centro Diurno Polifunzionale (via Venafro, quartiere Tiburtino III).

# Centro Pronto Intervento Minori

## Sede Torre Spaccata



### Indirizzo

Via di Torre Spaccata 157, 00169 Roma

Tel. 06.23.26.72.02

E-mail: [intervento.minori@caritasroma.it](mailto:intervento.minori@caritasroma.it)



### Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini Bus 105, metro A Subaugusta + Bus 552; Metro C Torre Spaccata + 500 metri a piedi

## Sede Venafro



### Indirizzo

Via Venafro 30, 00159 Roma

Tel. 06.40501642



### Mezzi di trasporto

Metro B Santa Maria del Soccorso + 500 m a piedi

## Sede Tata Giovanni



### Indirizzo

Viale di Porta Ardeatina 108, 00152 Roma

Tel. 06.5745375



### Mezzi di trasporto

Metro B Piramide, Bus 175, 715



### Orario centri

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 ore su 24



### Orario dei volontari

Tutte le mattine dalle ore 08.00 alle ore 13.00  
Tutti i pomeriggi dalle ore 14.30 alle ore 20.00

Dal 1988 i Centri di Pronto Intervento Minori accolgono ragazzi e ragazze che si trovano in situazioni di disagio psico-sociale: spesso sono vittime di reati, a volte sono autori di reati, molti in stato di abbandono, tutti sono bisognosi di attenzione e di sostegno. Ogni anno vengono accolti circa 300 ragazzi e ragazze, entrati nel circuito socio-assistenziale attraverso le Forze dell'Ordine o dalla Sala Operativa Sociale. I ragazzi e le ragazze hanno in media 16 anni di età, nel 99% dei casi sono stranieri e rimangono nei centri per circa 6 settimane. Si offre loro ogni tipo di intervento: dall'alloggio alle cure sanitarie, dal sostegno psicologico ai percorsi di formazione professionale, dall'assistenza sociale ai progetti educativi.



## Obiettivi del Centro

Gli interventi hanno come obiettivo il superamento della fase di emergenza e consistono nel collocamento in comunità, nel ricongiungimento familiare, nella promozione dell'autonomia e autodeterminazione, in vista del compimento della maggiore età.

I Centri possono ospitare fino a 36 minori; vi opera una équipe composta da un responsabile, una psicologa, due assistenti sociali, educatori professionali, tre cuoche e personale ausiliario; ci si avvale anche della collaborazione di mediatori culturali. Un notevole contributo è dato dagli studenti tirocinanti e, soprattutto, dai volontari.



## Presenza dei volontari

Ai Volontari è chiesto di essere presenti almeno un giorno alla settimana secondo la propria disponibilità e di partecipare agli incontri di programmazione e verifica. Verranno organizzate periodicamente delle riunioni durante le quali i volontari avranno la possibilità di confrontarsi su criticità emerse durante il loro servizio ed eventuali proposte. Questi incontri possono essere un momento di scambio tra volontari e operatori e di condivisione di vissuti.

I Volontari, tenuto conto della equa distribuzione tra i centri, avranno la possibilità di scegliere in quale sede svolgere il servizio.

L'obiettivo del periodo iniziale di tirocinio è la conoscenza del contesto e la valutazione da parte dell'équipe circa l'idoneità al servizio.

I volontari, secondo le proprie attitudini e capacità, possono occuparsi di realizzare delle attività tematiche (gite didattiche, bricolage, attività di sostegno e orientamento ai ragazzi e ragazze prossimi alla maggiore età, attività fisica, ecc). Possono inoltre supportare i ragazzi nello studio della lingua italiana o di altre materie scolastiche o proporre attività laboratoriali. Le attività dei volontari possono riguardare anche gli aspetti della vita quotidiana (gestione domestica della struttura, accompagnamenti esterni per visite mediche e disbrigo pratiche burocratiche, eventuali raddoppi notturni agli operatori).



## Un'esperienza di volontariato

*Malik, ragazzo bengalese di 17 anni scrive a Luca, volontario:*

“Ciao Luca, ti scrivo perché tu sappia che le tue lezioni di italiano mi interessano. Tu sei sempre stato attento, tollerante con noi tutti. Hai fatto vedere la voglia di insegnarci. Ho molte cose da dirti, però sono sicuro che tu capirai quello che ho in cuore. Ti vedevo come un professore e anche come un fratello. Mi dispiace di partire presto perché volevo conoscerti meglio. So che sei un bravissimo uomo. Ti ringrazio di tutto quello che hai fatto per me. Ciao, grazie.”

*Alice, ragazza italiana di 16 anni scrive agli operatori:*

“Vi ringrazio di tutto ciò che avete fatto per me... non mi riferisco tanto alle cose materiali, quanto soprattutto a ciò che riguarda l'affetto, l'amore, la disponibilità, l'ospitalità. Mi sono resa conto per la prima volta che si possono provare sentimenti positivi reali nei miei confronti non solo per ricevere qualcosa in cambio... insomma mi sono sentita accettata per quello che sono, quindi grazie a tutti! Adesso ho bisogno di partire, cercare, scoprire quella che è la mia strada.”

# Centro Diurno



## Indirizzo

Via Venafrò 30, 00159 Roma

Tel. 06.40501642

E-mail: [area.minori@caritasroma.it](mailto:area.minori@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Metro B Santa Maria del Soccorso; bus 450



## Orario dei volontari

Martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

La creazione e lo sviluppo di questo centro di aggregazione, in un ampio territorio periferico, nel quale sono presenti diverse situazioni di degrado e disagio sociale e nel quale è rilevante la presenza di migranti, ha permesso ad oggi la costruzione di momenti di dialogo e luoghi di incontro.

Ha contribuito a gettare "ponti", abbattere muri di diffidenza e intolleranza, attraverso il coinvolgimento e la collaborazione degli abitanti e il lavoro di rete con le realtà limitrofe, favorendo la realizzazione di interventi volti alla promozione dei minori e rafforzando la relazione tra il servizio e il territorio.

Ad oggi sono presenti all'interno del Centro un laboratorio di lingua italiana, uno di serigrafia e uno di orticoltura per i minori stranieri non accompagnati; laboratori sui diritti e sull'esercizio della cittadinanza attiva rivolti ai minori ospiti nei Centri e aperti al territorio; laboratori ludico didattici per bambini del territorio e/o appartenenti a nuclei familiari vulnerabili. Durante il periodo estivo viene, inoltre, organizzato un centro estivo con l'obiettivo di far fronte alle difficoltà economico-sociali delle famiglie più vulnerabili del quartiere e offrire uno spazio di aggregazione e di relazione.



## Presenza dei volontari

All'interno del Centro Diurno, il volontario potrà sperimentarsi nell'insegnamento nel laboratorio di lingua italiana, o nelle attività legate alla cura dell'orto, nato con l'obiettivo di sensibilizzare i minori su temi quali il rispetto della terra e il valore di un'alimentazione sana e sostenibile.

Potranno, inoltre, essere messe in comune attitudini e capacità personali per l'organizzazione di momenti ludici e di animazione, nonché per la realizzazione di ulteriori attività.



## Un'esperienza di volontariato

*Valentina, ragazza italiana di 28 anni scrive agli operatori*

*Quando circa 2 mesi fa ho iniziato a collaborare come volontaria presso i Centri di Pronto Intervento Minori e mi è stato detto che sarebbe partito da lì a breve il progetto della scuola di italiano presso il Centro Diurno di Via Venafro, ne sono stata subito entusiasta (saranno i miei studi universitari in lingue...), e senza indugio mi sono proposta per farne parte.*

*Forse, solo immaginavo in cosa mi stavo imbattendo, ma la realtà ha superato di gran lunga la fantasia... Gli educatori responsabili del progetto al mio arrivo avevano già impostato la struttura della scuola con il supporto dei volontari arrivati prima di me.*

*“Le lezioni si divideranno in 4 moduli, ognuno è costruito ad hoc e rappresenterà una sfera familiare o quotidianamente vicina ai ragazzi”; questo mi è stato detto alla prima riunione organizzativa a cui ho partecipato.*

*Una volta arrivato l'incontro settimanale con i ragazzi, la volontà di fare qualcosa di buono e utile ha fatto i conti con decine di adolescenti stranieri, per lo più “vivaci”, a volte diffidenti e spaventati e, diciamolo, alcuni anche un po' scansafatiche.*

**A questo punto ti rendi conto che è con loro che devi confrontarti, sono loro che in quell'ora e mezza devi catturare per mantenerne il più possibile alta l'attenzione; allora, ci metti tutto te stesso per insegnare nel modo più efficace possibile quella lezione, ed è lì che veramente tutto quello che di più umano hai dentro e hai da dare, devi dare**

*La scuola di italiano diventa un'occasione preziosa perché in quelle ore sapienza e ignoranza, occidente e*

*oriente, adulto e ragazzo, si mettono automaticamente tra parentesi, dimentichi ogni paura e pregiudizio e ti lasci andare a quest'umanità perché è questa che quegli occhi disorientati cercano in te.*

*E magicamente anche i ruoli si invertono, e come il bambino che non sa parlare ma sente, e a modo suo dona, accade poi che sei tu che torni a casa ogni volta più ricco.*

# Gruppo Appartamento "Domus Nostra"



## Indirizzo

Via Bartolomeo Gosio, 5 Grottaferrata

Tel. 337.1479360

E-mail: [domusnostra@caritasroma.it](mailto:domusnostra@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Si arriva con il Cotral da Anagnina, direzione Grottaferrata



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 ore su 24



## Orario dei volontari

Escluso: 22:00-7:00 (fascia notturna)

Aperta nel 1947 da Maria Tinto Rocca, la casa ha ospitato fino ad oggi 280 ragazze in difficoltà. La filosofia della sua fondatrice era che il bambino cresce nell'atmosfera in cui vive e se questa è predominata dall' "amore e il sole, le cose belle e buone della natura ... il fanciullo piano piano si rigenera".

Oggi la casa è gestita dalla Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) – Società Cooperativa Sociale ONLUS - promossa dalla Caritas di Roma. La cooperativa ha intento non lucrativo ed è stata fondata per realizzare e gestire i servizi educativi, sociali e sanitari al fine di assistere le persone in condizione di bisogno e di difficoltà. Opera sia autonomamente che in regime di convenzione con enti pubblici e privati, in sintonia con i principi cristiani ecumenici e pastorali che contraddistinguono l'agire della Caritas.

## Descrizione

**Domus Nostra** è una casa, con i suoi spazi (camere, cucina, soggiorno, ecc.), organizzati in maniera simile a qualsiasi abitazione appartenente a una famiglia numerosa. Una casa aperta verso il territorio e il mondo esterno. Vi abitano 8 ragazze, italiane e straniere, temporaneamente o parzialmente prive di cure parentali adeguate.



## Obiettivi del Centro

### Attività

Il gioco, il riposo e le attività culturali e artistiche nella loro funzione educativa, consentono di sperimentare i rapporti con gli altri, testare regole e comportamenti, esprimere le proprie emozioni. Sono previsti diversi momenti.

### Momenti ricreativi

Sono previste attività ricreative di vario genere, sia all'interno della comunità, che in contesti ludico-ricreativi ed educativi esterni per favorire l'incontro con coetanei del territorio.

## Momenti laboratoriali

La comunità educativa propone sia laboratori interni (seguiti dagli operatori e volontari), che esterni (affidati ad altre agenzie). Alcuni esempi: cucina, arti grafiche, cinema, musica, incontri emotivo/espressivi. Le proposte verranno elaborate per incontrare gli interessi delle ragazze.

## Momenti formativi

Ad ogni ragazza viene garantita la possibilità di intraprendere o continuare un percorso formativo e/o professionalizzante, in linea con le proprie predisposizioni e aspirazioni, attivando risorse e servizi del territorio.



## Presenza dei volontari

La presenza dei volontari è recente all'interno della casa, ma fin da subito si è dimostrata indispensabile. Il volontario è un valore aggiunto per la vita comunitaria di ciascuna ragazza, soprattutto per il tempo e la disponibilità affettiva che può offrire.

Con ogni volontario, dopo una prima fase di familiarizzazione, viene pensato e portato avanti un progetto individuale, secondo le sue inclinazioni e disponibilità di tempo. C'è chi ci assiste in cucina, chi ci aiuta nelle mansioni domestiche, chi aiuta le ragazze nei compiti dopo scuola, chi segue i percorsi di apprendimento della lingua italiana, chi ha piacere ha proporre un laboratorio artistico-ricreativo, chi offre la propria guida nello sport, chi organizza gite nel territorio circostante, chi semplicemente è bravo ad ascoltare. Ogni volontario, assieme all'equipe, ipotizza e sperimenta un proprio modo di sostenere il percorso delle ragazze. Lavorando a 360 gradi con loro, ogni supporto può essere utile, purché in sintonia con il progetto individuale delle minori e con la filosofia della comunità.

La costante è dedicare del proprio tempo alle ragazze residenti.

La richiesta è di riservare qualche ora alla settimana, in un giorno e una fascia oraria prestabilite. È rassicurante per le ragazze poter prevedere quale volontario ci sarà in un dato momento.





## Area AIDS

## Area AIDS

Vedere il volto di Cristo nei fratelli emarginati dalla malattia, poveri e indifesi, per accoglierli e farsi compagni di strada nel condividere le loro fatiche senza giudicare, promuovendo il loro riscatto sociale, non solo attraverso le cure, ma rendendo patrimonio di valori la loro esperienza, testimonianza per la comunità.

La pandemia di AIDS è eccezionale perché, dopo 25 anni dal suo inizio, non mostra alcun segno di stabilizzazione, perché ha un impatto straordinariamente severo e di lunga durata e perché per una risposta efficace pone delle sfide fuori dell'ordinario all'intera collettività: è ormai riconosciuta come uno dei pericoli più seri alle nostre prospettive di progresso e di stabilità, allo stesso livello degli armamenti nucleari e dei cambi climatici globali; una minaccia più seria del terrorismo per i suoi effetti devastanti sulle popolazioni che dilagano in tutte le regioni del mondo. Trovare e mettere in atto una risposta efficace e coordinata che blocchi o inverta il trend catastrofico attuale sta diventando una priorità al di sopra di tutte e un prerequisito per gli obiettivi di Sviluppo del Millennio (obiettivo 6: combattere l'HIV/AIDS, la malaria e altre malattie).

Viene considerato un errore trattarlo come un problema solo sanitario, ma anche considerare l'AIDS alla stregua delle altre malattie, per l'universale tabù e stigma che la circonda.

Si situa tra le malattie sociali della povertà, si alimenta dalle ingiustizie e disuguaglianze, dalle violenze di ogni tipo, dagli abusi dei diritti umani, dalle discriminazioni basate su sesso, razza, età, abilità fisica; le sue radici profonde sono nelle culture e nei comportamenti sociali, individuali e di gruppo, spesso avallati o sostenuti da scelte politiche ed economiche. Ciò viene denunciato non solo nel quadro internazionale (paesi ricchi vs paesi poveri), ma anche come categorie povere e/o svantaggiate all'interno dei paesi ricchi (suburbi urbani, sottoproletariato, giovani disadattati, immigrati, donne...).



# Case Famiglia di “Villa Glori”



## Indirizzo

Parco di “Villa Glori” ingresso da Via Venezuela  
27, 00186 Roma

Tel. 06.88815610 – 06.88815620 -  
06.88815630  
E-mail: villaglori@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini con il Bus 910 o 223,  
oppure da piazzale Flaminio con il trenino  
Roma Nord



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario  
continuato: 24 ore su 24



## Orario dei volontari

A seconda della disponibilità del volontario

La Caritas Diocesana di Roma ha iniziato ad occuparsi di malati di AIDS nel 1988, quando l'epidemia era ancora agli inizi e tante persone, le nostre persone, le più povere, morivano per strada o abbandonate in un letto di ospedale. Don Luigi Di Liegro, con la sua tenacia e determinazione, riuscì con molte difficoltà ad aprire tre Case, due maschili ed una rivolta a donne e bambini, dove far morire dignitosamente queste persone. Nel 1990 è nato il Servizio di Assistenza Domiciliare con l'obiettivo di facilitare la permanenza dei malati nella propria abitazione e nel proprio contesto sociale e familiare e di evitare l'ospedalizzazione e/o istituzionalizzazione in strutture protette.

In questi 15 anni di attività, le caratteristiche dei servizi offerti si sono adattate al modificarsi della domanda dei pazienti che ci venivano affidati: da una accoglienza ed un accompagnamento ad una morte dignitosa, ad una progettualità individualizzata di promozione della persona e, se possibile, di reinserimento a pieno titolo nell'ambiente sociale di provenienza, rispondendo all'aumento della sopravvivenza dei malati, ottenuta grazie alle nuove ed efficaci terapie antiretrovirali.

Le persone che arrivano ai nostri servizi spesso hanno alle spalle una storia di tossicodipendenza, oppure di sessualità disordinata e promiscua (omo o eterosessuale) o prostituzione; per loro il ritorno all'autonomia ha determinato il ripresentarsi di problematiche di ordine sociale e l'acuirsi di situazioni di estremo disagio ed emarginazione. La doppia discriminazione di cui soffrono, provenienza sociale e malattia, li porta spesso a non ricevere solidarietà o comprensione, neppure nello stesso ambito familiare di provenienza.



## Obiettivi del Centro

Le Case ospitano persone malate in AIDS ed offre loro assistenza sanitaria, sociale e spirituale. Complessivamente, nei tre Centri, sono accolti 25 malati in AIDS conclamato.

Le persone possono accedere al Centro solo attraverso il CCTAD (Centro di Coordinamento Trattamento A Domicilio), che si trova presso l'Ospedale Spallanzani per Malattie Infettive. L'assistente sociale del CCTAD, tenuto conto della lista d'attesa, invia un nominativo con relativa documentazione sociale e medica. L'équipe della Casa, oltre a prendere in esame la relazione sociale e medica, avvia, tramite gli operatori, una serie di colloqui con la persona richiedente per averne una precisa connotazione. Una volta espletato questo iter viene presa, sempre in équipe, la decisione se accogliere o meno la persona, se la Struttura è consona ai suoi requisiti personali e di salute.

Agli Ospiti accolti vengono offerte, insieme all’ospitalità e al monitoraggio sulla malattia, possibilità e stimoli continui, tali da rendere gli attimi della vita quotidiana carichi di senso, sviluppando energie interiori, creatività personali, attività varie, relazioni affettive significative.

Il centro si prefigge delle attività di animazione e di ri-socializzazione, tenendo conto della realtà oggettiva e soggettiva dei residenti, del loro stato di salute e delle possibilità concrete di realizzare gli obiettivi stabiliti in equipe.

Le case si propongono di sostenere quelle persone che hanno maturato il progetto di vita autonoma fuori della casa famiglia, ma devono essere accompagnate nell’acquisizione di capacità di gestione della propria vita quotidiana e di cura di se stessi. La struttura più indicata è “Il Varco”.

In questa struttura si coinvolgono gli ospiti nella gestione della casa, partendo dal principio che se vogliono arrivare ad organizzarsi una vita autonoma devono anche saper badare a se stessi e prendersi cura di un appartamento. Perciò gradualmente li si vuole accompagnare nell’assunzione delle piccole responsabilità quotidiane, coinvolgendoli in una gestione comune della casa.

L’entrata nella Casa Famiglia “Il Varco” dovrà essere il risultato di un percorso individuale condotto nelle altre case famiglia dell’Area. Per quanti godono di autosufficienza fisica, ma non sufficiente autonomia psicologica e progettuale, dopo un iniziale recupero fisico e psicologico, viene proposto un percorso di “rieducazione” alla cura di se stesso, al recupero di una rete di relazioni esterne soddisfacente, al lavoro.



## Presenza dei volontari

La Presenza dei volontari all’interno del servizio è determinante, sia come compagnia a chi è impossibilitato a muoversi, sia come condivisione nelle attività lavorative e ricreative alle persone autosufficienti. La solitudine e la difficoltà relazionale, che molti dei nostri ospiti hanno, evidenziano il bisogno di tessere relazioni umane basate sui valori di autenticità, amicizia, reciprocità, solidarietà e lealtà. Tale bisogno è percepito ma, a volte, espresso con molta difficoltà. Costruire relazioni umane solide e autentiche diventa un bagaglio prezioso per quanti riescono e ri-progettare una vita autonoma e fuori dalla Casa Famiglia.

Compito ultimo del volontario è, quindi, colmare il vuoto sociale che accompagna gli ospiti delle case famiglie, entrare in empatia con loro, diventando, se possibile, una figura di riferimento, su cui il residente possa contare per le sue necessità materiali e non.

Ovviamente, è fondamentale che l’operato del volontario agisca in sintonia e sia rispettoso del piano di sviluppo personalizzato che viene stabilito (con continui aggiornamenti) a misura per ogni ospite. In questo modo diventa parte integrante del lavoro fatto con e per la singola persona.

Al volontario si richiede capacità di collaborazione gratuita e adesione piena ai programmi fatti sui singoli Ospiti, in stretta sintonia e confronto con i responsabili della Casa.

Non esistono peculiarità tecniche che consentono di accedere in via prioritaria a questo volontariato, anche se alcune competenze specifiche sono benvenute (giardinaggio, stireria, ceramica, falegnameria, tecniche di animazione, ...). I requisiti fondamentali rimangono: la capacità di ascolto, di coinvolgere i nostri ospiti, l’aver sempre come primo obiettivo di ogni azione il benessere e la soddisfazione della persona residente in Casa Famiglia.

Il servizio offerto dai volontari è assolutamente flessibile e personalizzabile a seconda della vita di ciascuno. Ognuno è libero di organizzare la propria presenza a Villa Glori in maniera organica ai propri orari (chi lavora può tranquillamente venire il weekend o le sere infrasettimanali) e scegliendo tra le attività su cui ritiene di poter agire con maggior efficacia:

- Accompagnare gli ospiti nelle visite ospedaliere per controlli sanitari
- Visitare gli ospiti quando si trovino in ricovero ospedaliero
- Organizzare il tempo libero degli ospiti e attività di animazione
- Aiutare la Casa nelle attività pratiche: guardaroba, stireria (2-3 ore mattino o pomeriggio), aiuto in cucina (3 ore mattina o pomeriggio)
- Promuovere momenti di spiritualità

Per poter svolgere attività di volontariato in questa Area è richiesta un’età superiore ai 25 anni.



## Un'esperienza di volontariato

*Ho visto il mare tante volte, ma fra i milioni di momenti emozionanti, io mai scorderò il bel sorriso di Efsia, quel giorno di Luglio a Ostia, quando arrivammo e disse: "Oh, il mare!" E fra le mille passeggiate a Villa Glori, da sola con i miei cani, mai mi divertii tanto come quella volta con Ciro quando, camminando, stonavamo a squarciagola tutto il repertorio di De André, ma sono sicura che da lassù il grande De André era molto, ma molto fiero di noi!*

*(...) E il sorriso delicato di Michelino quando sta con Teo, il mio cagnolino; ci aspetta al cancello per la passeggiata e nemmeno va a riposare perché ha paura di arrivare in ritardo al nostro appuntamento: quel sorriso è speciale e ne aggiunge un altro sulla mia faccia. L'astuzia di Filomena che sa usare tutte quelle armi femminili con un'arte che possa paragonare solo a quella di mia figlia, quando cerca di convincermi. Mi fa sorridere il cuore. (...)*

*L'album fotografico dei lavori di falegnameria di Ermanno, la sua delicatezza e la sorpresa di vedere nascere dalle sue mani una culla. I saluti affettuosi degli altri volontari e degli operatori. L'importanza di ogni piccolo gesto, che mi ha insegnato Lucia. I pranzi e le cene e la gentilezza che vedo ogni volta che si porge un piatto, che bisogna far mangiare di più qualcuno e di meno qualcun altro e la cortese attenzione per ogni nuovo ospite, me per esempio. (...)*

*Verrà anche per me il momento di "lavorare di più", offrirmi per accompagni ed essere "più utile".*

*Sono arrivata da pochi mesi e ora mi godo questa allegria che do e ricevo.*

*Intanto ringrazio tutti, per la mia felicità. Vi lascio con un proverbio cinese: "Può importarci poco degli uomini, ma abbiamo bisogno di un amico"*





## Area Immigrati

# Area Immigrati

**Annunciare la carità che accoglie e promuove l'autonomia e la dignità della persona considerando l'immigrazione risorsa ed incontro reciproco, scambio e condivisione. Dare risposte concrete all'integrazione di nuove culture all'interno di uno spirito comunitario e di solidarietà attraverso servizi diretti di ascolto ed accoglienza con particolare attenzione all'accoglienza e all'integrazione di immigrati, protetti internazionali e vittime di tratta. Sensibilizzare e far crescere una diffusa cultura dell'accoglienza e dell'integrazione dello straniero.**

La Caritas Diocesana di Roma da sempre dedica particolare attenzione all'accoglienza e integrazione di immigrati, rifugiati e vittime di tratta. Fin dal 1981 infatti è attivo il Centro Ascolto Stranieri, primo servizio istituito dalla Caritas e tuttora motore dell'Area Immigrati.

L'obiettivo principale dell'Area è quello di accogliere, ascoltare e rispondere ai problemi dei cittadini stranieri in difficoltà, che arrivano o vivono a Roma e nello stesso tempo:

- offrire orientamento e sostegno per facilitare percorsi di autonomia
- monitorare, conoscere e far conoscere il fenomeno delle migrazioni
- sollecitare le istituzioni pubbliche in relazione alle varie necessità
- dare un contributo di idee e di esperienze a livello progettuale e gestionale, sul piano normativo e sociale

Ciò si traduce anche in una concreta proposta di condivisione di valori ed esperienze rivolta alla comunità cittadina e diocesana, invitata a svolgere attività di volontariato nei servizi dell'Area.

Essendo vastissimo il campo di competenza, le risposte risultano comunque insufficienti rispetto alla domanda sviluppatasi nel tempo per quantità e complessità (oltre 230.000 cittadini stranieri che hanno avuto accesso ai servizi). Una delle criticità principali riguarda il tipo di utenza, sia essa in condizione di soggiorno regolare che irregolare, che solitamente presenta difficili situazioni socio-economiche e limitate possibilità di avviare percorsi di integrazione. Si registra, inoltre, l'aumento delle domande di assistenza provenienti da richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione sussidiaria ed umanitaria, che necessitano di orientamento e sostegno particolari.

Lo stesso dicasi per gli immigrati di lunga permanenza che per difficoltà occupazionali si rivolgono nuovamente ai servizi della Caritas. Tali cambiamenti hanno portato al potenziamento dei servizi di orientamento legale, assistenza sociale e orientamento al lavoro e alla formazione, anche attraverso una più attenta e capillare selezione e formazione di operatori, volontari, e tirocinanti.

L'Area Immigrati comprende i servizi finalizzati a rispondere ai bisogni degli stranieri con:

- servizio di ascolto e di orientamento
- servizio di orientamento legale
- servizio di segretariato sociale
- servizio di orientamento lavorativo e alloggiativo
- centri di accoglienza per singoli
- servizi di accoglienza in semi autonomia per donne e uomini
- servizi per infanti: asilo nido

Gli interventi sono volti fundamentalmente all'inserimento sociale dei cittadini stranieri nei tempi e modi più celeri. Solo acquisendo autonomia essi possono, infatti, contribuire efficacemente allo sviluppo di una società destinata ad essere sempre più interculturale. Il progetto cui si mira non deve però esaurirsi in un semplice scambio di prestazioni, che pure sarebbe già fruttuoso, ma aprirsi ad un costruttivo e lucido incontro-confronto di culture diverse, da cui possano emergere i valori universali dell'uomo, quei valori che nessun popolo detiene in modo integrale ed esclusivo.

# Centro Ascolto Stranieri



## Indirizzo

Via delle Zoccolette 19, 00186 Roma

Tel 06.88815300

E-mail: [centro.stranieri@caritasroma.it](mailto:centro.stranieri@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla stazione Termini con il bus 70, scendere alla fermata L.go Argentina. Continuare a piedi per 10 minuti. Arrivano anche il Bus 64, 87, 85 e il tram 8



## Orario centro

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (apertura al pubblico)  
Il giovedì pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.00



## Orario dei volontari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Il Centro, fondato dalla Caritas Diocesana nel 1981, è nato per rispondere ai problemi dei migranti che giungevano a Roma per motivi economici o dei migranti forzati, provenienti dai paesi in via di sviluppo o dall'Europa Orientale.

Fulcro delle attività del Centro è l'Ascolto dell'utenza svolto con un atteggiamento di carità e di accoglienza, proponendosi di riattivare nella persona le proprie risorse interne e ove possibile individuare insieme alla persona un percorso, una via d'uscita per superare lo stato di necessità.

Gli utenti vengono ascoltati attraverso colloqui individuali volti ad instaurare una relazione di aiuto basata sulla fiducia, che mirano a comprendere le loro richieste e i bisogni, ad individuare i loro progetti migratori e offrire informazioni e un orientamento nella rete dei servizi pubblici e privati del territorio ed in generale nella società italiana.

Le richieste di chi si rivolge al Centro riguardano prevalentemente:

- **Bisogni Primari:** vitto, alloggio, cure mediche etc.
- **Servizi per l'Inserimento Socio-Culturale:** corsi di alfabetizzazione; corsi di lingua italiana; asilo nido per bambini; orientamento ai servizi sociali sul territorio etc.
- **Ricerca di lavoro:** orientamento al lavoro e alla formazione
- **Problemi Legali:** problematiche attinenti alla validità del permesso di soggiorno, riconoscimento dello status di rifugiato, pratiche di ricongiungimento familiare, cittadinanza...



## Obiettivi del Centro

Al fine di rispondere in maniera più efficace alla complessità e varietà dei bisogni dell'utenza, il Centro è stato organizzato in Settori di competenza che operano in rete con gli altri servizi della Caritas di Roma e del territorio:

1. **I e II Ascolto:** vengono svolti colloqui finalizzati ad individuare i bisogni degli utenti, offrire un primo orientamento, valutare l'accesso ai servizi della Caritas di Roma con il rilascio della Tessera. I colloqui di ascolto si ripetono periodicamente per monitorare lo stato di bisogno ed il percorso della persona.

2. **Settore Alloggi:** le persone vengono ascoltate ed inserite presso l'Ostello della Caritas o inviate alla rete di servizi di accoglienza del territorio con cui il Centro è in contatto.
3. **Scuola di Italiano:** sono previsti corsi di italiano articolati su vari livelli (dalla pre-alfabetizzazione al corso intermedio) che si svolgono la mattina dal lunedì al venerdì. La scuola è un sostegno essenziale all'Ascolto, consente l'instaurarsi di una relazione più continua con gli utenti che favorisce la soluzione delle problematiche sociali.
4. **Settore Lavoro:** la richiesta del lavoro è quasi sempre la prima necessità espressa dagli utenti del Centro. A coloro che abbiano un titolo di soggiorno valido per svolgere un'attività lavorativa, viene offerto un servizio di orientamento al lavoro e alla formazione professionale, con il quale vengono forniti gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro e un sostegno per l'inserimento nel mercato del lavoro.
5. **Settore Sociale:** segue con particolare attenzione le persone più fragili, i casi "vulnerabili" (donne sole o con figli, nuclei monoparentali, nuclei familiari in difficoltà...) e situazioni di disagio sociale (scolarizzazione di bambini, ecc.) lavorando in rete con i servizi sociali del territorio.
6. **Settore Legale:** offre consulenza in materia di immigrazione e asilo: orientamento e assistenza rispetto all'ingresso e soggiorno in Italia; rilascio, rinnovo e conversione dei permessi di soggiorno; ricongiungimenti familiari; assistenza nella procedura di richiesta dell'asilo politico, ecc. Il Settore cura la formazione permanente degli operatori e volontari del Centro.



## Presenza dei volontari

Il Centro vive grazie al contributo dei volontari che sono dedicati principalmente all'attività di Ascolto (I e II Ascolto) e alla Scuola di italiano. Ai volontari viene richiesta almeno una presenza settimanale per un anno. Per svolgere il servizio sono necessarie una spiccata attitudine all'ascolto, alla relazione, la conoscenza delle lingue straniere (almeno di una lingua veicolare, inglese e/o francese), affidabilità nell'impegno, capacità di lavorare in équipe, disponibilità all'aggiornamento legislativo ed alla formazione permanente. È necessaria la partecipazione alle riunioni periodiche.



## Un'esperienza di volontariato

*Avendo ormai figli adulti, decisi di dedicarmi anche un po' agli altri e caso volle che venni a conoscenza che la Caritas diocesana di lì a poco avrebbe tenuto un corso per eventuali volontari presso una parrocchia poco distante da casa mia. Mi iscrissi: era il maggio del 2002.*

*Dopo circa tre mesi, venni mandata al Centro Ascolto Stranieri.*

*Non nascondo il timore che per un po' di tempo provavo andando al Centro : paura di non essere all'altezza del compito, di sbagliare.... Ma nello stesso tempo mi stavo appassionando sempre più.*

*Dopo aver fatto un tempo di affiancamento con un volontario senior, venni, se si può dire, lasciata sola! Devo dire che suor Françoise, allora responsabile dei volontari, e tutte le operatrici ed operatori, mi furono sempre di aiuto in qualunque circostanza con gentilezza e disponibilità. Anche ora il loro supporto non è cambiato.*

*Devo essere profondamente riconoscente a quel volontario, che ora purtroppo ci ha lasciato, perché, oltre ad insegnarmi come è necessario essere obbiettivi durante il colloquio, mi ha fatto capire come è importante ascoltare con estrema attenzione e far comprendere all'altro che si è qui per lui, per aiutarlo, se possibile, a risolvere i suoi problemi e che non si trova in un ufficio di collocamento o di polizia... ma siamo semplicemente Caritas.*

*Aggiungo inoltre che in questi otto anni il lavoro è cambiato perché le situazioni internazionali si sono modificate, ma si riesce comunque a svolgere il nostro compito perché ben supportati dal settore legale, che ci aggiorna sul cambiamento delle leggi sull'immigrazione, così come dagli altri settori (sociale, lavoro, scuola) in ciò che li concerne.*

*Voglio dirvi che lavorando in questo Centro ci si arricchisce interiormente, il cuore si dilata e si diventa più attenti nei riguardi delle persone che ci circondano, anche se non fanno parte della nostra famiglia e, non ultimo, i problemi personali si ridimensionano pensando a quelli delle persone che si rivolgono a noi qui.*

# Centro di Ascolto - Ostia



## Indirizzo

Lungomare Toscanelli 176, 00121 Ostia

Tel 06.56347328

E-mail: cdaostia@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Da Roma prendere la metro B fino alla fermata di Piramide; prendere poi la ferrovia Roma-Ostia fino a Lido Centro; prendere il bus 01 o 05B per 5 fermate e scendere all'incrocio con via Sangallo



## Orario centro

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30. Il pomeriggio rimane aperto per lavoro di ufficio e riunioni fino alle 16.00. Un mercoledì al mese dalle 16.00 alle 18.00



## Orario dei volontari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Il Centro è nato alla fine degli anni '80 come supporto alla Mensa Sociale gestita dalla Caritas nello stesso edificio. Il fine era quello di fornire una risposta globale alle necessità delle persone che usufruivano della Mensa, al di là della possibilità di ricevere un pasto.

In seguito, con l'espandersi del fenomeno dell'immigrazione, si è avuto un grosso cambiamento nella tipologia dell'utenza e il servizio è stato inserito fra quelli offerti dall'Area Immigrati della Caritas. Infatti i due terzi dei nostri utenti sono proprio gli immigrati che, per poter usufruire della Mensa, devono necessariamente passare dal Centro di Ascolto e ottenere la Carta Caritas.

Il Centro di Ascolto opera in continua relazione con la Mensa Sociale e con il Centro di Ascolto di via delle Zoccolette: naturalmente ha rapporti continui con l'Ufficio Educazione al Volontariato, con il Settore della Sanità, ecc.; fa parte del coordinamento dei Centri di Ascolto della XXIII Prefettura e della Consulta del Volontariato del X Municipio.

A livello interzonale, i contatti e i rapporti più frequenti sono con il servizio Sociale del Municipio, con le A.S.L. e con il Servizio Scuola.



## Obiettivi del Centro

Il Centro offre una preziosa occasione alle persone che l'accostano: quella di essere ascoltate in quanto tali. In effetti l'interesse della Caritas, in quanto organismo ecclesiale, è quello di far sentire questa umana e insostituibile necessità di essere accolti e compresi nella situazione in cui ci ritrova. In un contesto di reale ascolto nasce il terreno su cui si semina una relazione reciproca volta ad una concreta esperienza di scambio: da questo e su questo terreno nasce l'intervento. Innanzitutto l'ascolto è già intervento, perché aiuta e agevola la diminuzione del disagio grazie al riconoscimento dell'identità dell'altro; poi da questo scaturisce la richiesta concreta d'aiuto, su cui l'operatore agisce in termini di realizzabilità e fattibilità e interviene ancora offrendo un servizio o la possibilità (carta Caritas) di accedere ad uno.

Ma l'ascolto è anche un'occasione preziosa per la Caritas e il Centro stesso. È dalla comprensione delle situazioni macro e micro che possiamo capire come si muove il mondo del disagio, le necessità nuove, i nuovi scenari di sistema e di relazioni, verso i quali reimpostare o creare ex novo le risposte.

Nel concreto i bisogni espressi e a cui diamo maggiormente risposta sono:

- Aiuto alimentare, a fronte del quale forniamo l'accesso alla mensa sociale o, specialmente per le famiglie, la distribuzione mensile di derrate, tramite la distribuzione di pacchi viveri o l'autorizzazione per l'accesso all'Emporio;
- Aiuto medico, cui rispondiamo dando l'accesso al servizio del poliambulatorio di via Marsala, dando informazioni o facendo orientamento sui servizi offerti dal territorio (pubblici e privati);
- Aiuto alloggiativo, di fronte al quale facciamo orientamento verso i servizi del Comune di Roma, della Caritas, ivi compreso il dormitorio, e del privato sociale;
- Aiuto sociale, accompagnando casi complessi di italiani e stranieri ai servizi sociali in rete (pubblici e privati, interni alla Caritas ed esterni) o intervenendo in prima battuta come Centro con fondi propri;
- Aiuto lavorativo, sostenendo gli utenti nella stesura del curriculum vitae e nella ricerca di opportunità, favorendone l'incontro con possibili datori di lavoro. Non è da sottovalutare l'importanza di essere un'interfaccia anche di spessore educativo verso la cittadinanza, di solito lontana dalle problematiche delle persone che incontriamo e da una reale conoscenza di questi fenomeni;
- Ogni intervento viene registrato su materiale cartaceo, sempre aggiornato, e su sistema informatico (SIS), da cui periodicamente si può verificare l'andamento della situazione personale e studiare i cambiamenti a cui il Centro è chiamato a dare risposte.



## Presenza dei volontari

L'impegno richiesto è di almeno una presenza a settimana e la partecipazione alle riunioni. I volontari dovranno rispettare le presenze concordate e programmate.

È fondamentale che il volontario sia consapevole di dover rendere un servizio ad altri. Non sono necessarie particolari competenze professionali, ma un'attitudine all'ascolto partecipato. È inoltre gradita la conoscenza di almeno una lingua straniera.



Il volontario svolge presso il Centro tutti i compiti di ordinaria amministrazione, secondo le proprie attitudini e competenze: primo ascolto e successivi, rinnovi di Carte Caritas, Segretariato Sociale, aiuto nella ricerca del lavoro, distribuzione di materiale igienico-sanitario e/o di pacchi viveri, ecc. Attualmente sono presenti al centro 18 volontari, con una presenza media settimanale di due giorni ciascuno. Le figure professionali presenti sono quella del responsabile e di un'assistente sociale volontaria. Usufruiamo inoltre dell'opera di stagisti e tirocinanti, che trovano qui una preziosa occasione di formazione.

## Un'esperienza di volontariato

*“Hai avuto qualche esperienza significativa nel breve tempo in cui hai svolto il tuo volontariato qui al nostro Centro di Ascolto? Vuoi parlarne?” Questa è stata la domanda e l'invito che ho ricevuto, nonché il motivo per cui mi trovo ora a cercare di tradurre in parole alcuni dei sentimenti che ho provato, provo e sicuramente continuerò a provare nell'avvicinare e nel cercare di tendere una mano a persone il cui comune denominatore, se ce n'è uno che possa valere per tutti, è quello di essere emigrati da Paesi più o meno lontani alla ricerca della possibilità di soddisfare bisogni primari quali l'alimentazione, un alloggio, un'occupazione che per quanto modesta dia però la speranza in un progetto di vita. Qui al Centro di Ascolto di Ostia si incontrano tanti tipi di persone: la maggior parte sono uomini che hanno lasciato il proprio Paese di appartenenza e le loro famiglie alla ricerca del tanto forse decantato da altri immigrati El Dorado italiano; ma molto spesso, una volta arrivati qui – a costo di grandi sacrifici - si scontrano invece con una realtà diversa, fatta di mancanza di lavoro, precaria e ancor più dura da accettare per la lontananza dai propri cari. Alcuni, dopo qualche tentativo d'inserimento poco riuscito, vorrebbero rimpatriare, ma neanche questo è facile! È mai capitato ad uno di voi di aver subito uno scippo per strada? A me sì. Ricordo ancora la sensazione provata quando - accompagnata al Pronto Soccorso da alcune persone che casualmente erano passate in macchina dal luogo dove ero stata derubata della borsa, strattonata e spinta a terra - volevo telefonare a casa per avvertire dell'accaduto, ma non avevo né un gettone - questo fatto è molto anteriore all'avvento dei cellulari – né tantomeno le 50 lire per comprarne uno; quando poi lo sguardo mi cadde sull'abito che indossavo vidi che era tutto stracciato...*

*com'era cambiata in un attimo la mia apparente identità! ...E, quando scriviamo su una scheda "senza fissa dimora", capiamo la portata del termine? Entriamo in quella che è la realtà di una persona, di più persone, molte, troppe, che non hanno un qualcosa che si possa chiamare casa, che dormono per strada, in pineta, sulla spiaggia? Sento spesso dire da molti quanto dormono bene quando fuori scroscia la pioggia. Non ci sono mai riuscita. Il mio pensiero corre a chi non ha un riparo, gente per la quale quel rumore ritmico che può cullare alcuni e renderne piacevole il sonno è invece qualcosa che rende più drammatico il vivere. E allora: come far fronte a tanti bisogni? Anch'io, come tanti altri volontari di cui leggo le testimonianze, mi sento inadeguata ed impotente...*

*Inadeguata ed impotente ora, di fronte a tante pressanti necessità incontrate in questi mesi di volontariato svolto qui al Centro di Ascolto di Ostia, così come inadeguata ed impotente mi sono sentita tante volte nei molti precedenti anni di volontariato svolto altrove, ma sempre al servizio di una fascia di persone tra le più deboli ...ma ciò malgrado ho anche sempre sperimentato quale sollievo abbia potuto dare quella mano che abbiamo teso, quel sorriso che abbiamo dato, quell'ascolto che abbiamo fatto – e a questo proposito non dimentichiamo che il nostro è proprio un Centro di Ascolto – lasciamo parlare i nostri interlocutori, permettiamo loro di tirar fuori il loro carico di pene, che va anche al di là del mero bisogno del pasto! Molte sono le cose che sono state dette e che possono ancora dirsi su questo tema, ma vorrei invece chiudere ricordando la riflessione di un grande pensatore ebraico del nostro secolo, Emmanuel Lévinas, quando scriveva che*

**“è nella nudità e povertà inerme del volto dell'Altro che risplende la traccia di Dio, fondamento di ogni rapporto etico e di giustizia”**



# Centri di Prima Accoglienza per Stranieri, Richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale Centro Villino "La Palma"



## Indirizzo

Via Paolo Maria Martinez 8, 00151 Roma

Tel 06.88815350

E-mail: [monteverde@caritasroma.it](mailto:monteverde@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla Stazione Termini prendere il bus H fino a Piazza San Giovanni di Dio. Oppure si può prendere il tram 8 da Piazza Venezia fino a Piazza San Giovanni di Dio



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 ore su 24



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana in orario pomeridiano

La casa di accoglienza nasce a Colli Aniene alla fine degli anni '80 come risposta del territorio parrocchiale alle necessità e ai tanti problemi della famiglia immigrata e solo da luglio 2010 è stata trasferita nella sede attuale.

Nel 1986 ci fu un grande flusso di famiglie provenienti dalla Somalia: grazie ad alcune volontarie della parrocchia di Santa Bernadetta vennero accolti i primi bambini somali, per dare la possibilità alle madri di lavorare a tempo pieno.

Inizialmente il progetto sembrò dare buoni risultati, ma ci si rese conto quasi subito di creare grandi incomprensioni tra genitori e figli dividendo i nuclei familiari: da qui l'esigenza di riunirli.

Ci si organizzò allora per far nascere sul territorio una prima realtà di accoglienza per immigrati, fino poi ad arrivare alla soluzione alloggiativa attuale. Nasce così intorno a questa realtà a volte trascurata, una rete di solidarietà capace di conoscere, sostenere e guidare le persone straniere in un momento di particolare difficoltà per loro.

Dal primo ottobre del 2003 prende avvio un nuovo progetto in favore di donne richiedenti asilo o rifugiate politiche. La migrazione è un evento traumatico di per sé; le nostri ospiti vivono una rottura ancor più profonda con il proprio paese poiché sono costrette ad abbandonarlo per poter sfuggire a persecuzioni, intimidazioni, violenze sia fisiche che psicologiche, dalle quali non sono protette. Vengono perseguitate per svariati motivi: appartenenza a un gruppo etnico, sociale o religioso; nazionalità o cittadinanza; opinioni politiche; discriminazione sessuale, ecc. Per molte di loro il percorso di inserimento nel nostro paese risulta lungo e difficoltoso; vanno dunque sostenute con un progetto che preveda molte attività condivise e che tenga conto dei bisogni concreti e delle aspettative future di ognuna. Abbiamo pensato, infatti, ad un cammino verso l'autonomia strutturato in diverse tappe che vanno dai corsi di lingua italiana a dei laboratori artigianali creativi, dagli incontri collettivi ed individuali di sostegno psicologico, alla cucina e ai momenti di festa vissuti insieme.



## Obiettivi del Centro

Il tempo di permanenza in Casa va da un minimo di sei mesi, con possibilità di proroga dell'accoglienza di altri sei mesi e prevede un progetto individuale mirante all'autonomia lavorativa e quindi alloggiativa dell'utente. Gli obiettivi del Servizio sono principalmente: apprendimento della lingua e

delle principali abitudini di vita italiane; sostegno sociale, psicologico, sanitario durante il periodo di permanenza nella Casa; prevenzione di ulteriori situazioni di disagio, per favorire l'autonomia nelle scelte e la progettazione del futuro; sostegno nella rielaborazione del legame con il paese di origine e la creazione di una rete di relazioni funzionali all'autonomia.

Si può accedere al Servizio tramite il Comune (U.I. - Ufficio Immigrazione) e il Centro di Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette, 19.



## Presenza dei volontari

L'impegno richiesto al volontario è bisettimanale (anche nel fine settimana) in orario soprattutto, ma non esclusivamente, pomeridiano-serale. I volontari all'interno della casa non hanno compiti precostituiti ma, tenendo in considerazione ciò che ogni volontario può apportare e i rispettivi interessi, si prevede insieme a loro un piano di intervento che tenga conto dei bisogni delle ospiti presenti e delle loro stesse richieste. Dalle ospiti ai volontari agli operatori, tutti sono coinvolti nella progettazione di percorsi che si traducano in esperienze positive. I volontari promuovono ad esempio piccole lezioni di italiano, sostengono le donne nella costruzione di rapporti amicali, le accompagnano per il disbrigo di pratiche negli uffici pubblici, organizzano incontri su varie tematiche e laboratori o corsi di cucina, cucito, economia domestica, ecc. Fondamentale per il volontario risulta essere la propensione all'ascolto, l'interesse per la vita dell'altro e per le altre culture, il desiderio di confrontarsi e mettere in discussione la propria vita e il proprio punto di vista, così come una attenzione alla mondialità ed ai processi dell'integrazione culturale.



## Un'esperienza di volontariato

*Nell'aprile 2013 scelsi di impegnarmi come volontaria nel Centro di Accoglienza per donne richiedenti asilo e rifugiate politiche. Prerogativa per inserirsi nella comunità del centro era certamente, come lo è tuttora, un'apertura cosciente e un interesse nei confronti delle altre culture, tenendo presente che ad ogni persona corrisponde un punto di vista diverso (concetto dato per scontato fin quando si vive chiusi*

*nel proprio mondo di valori e di idee) e che le differenze culturali rendono il dialogo tanto impegnativo quanto arricchente.*

**“Talvolta la vita nel centro è l'esempio di come dalle incomprensioni (comprese quelle linguistiche) può nascere qualcosa di buono, e allo stesso tempo è anche esempio di come a volte i gesti, le azioni sono più efficaci delle parole.”**

*Viviamo di scambi. Ogni ospite ha la propria storia, il proprio modo di vivere e guardare il mondo, le proprie aspettative e, dalle più giovani alle più adulte, ognuna di loro si relaziona con gli altri a modo suo, in un melting pot vivace che, come in qualsiasi comunità, vive di alti e bassi, momenti difficili e momenti di gioia. Dopo un anno sono ancora qui per continuare questa esperienza... quello che ho imparato finora da queste donne ancora non basta.*

# Asilo Nido Piccolo Mondo



## Indirizzo

Via Gregorio IX 4, 00167 Roma

Tel 06.61661677

E-mail [asilonido@caritasroma.it](mailto:asilonido@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Si arriva in via Gregorio IX con la metropolitana linea A (fermata Cornelia), e l'autobus 994 o 49 o 446 direzione Pineta Sacchetti, fermata supermercato Emme Più



## Orario centro

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30



## Orario dei volontari

Dal lunedì al venerdì in orario compreso dalle ore 8.00 alle 18.30

L'Asilo Nido è stato istituito nel 1988 per iniziativa della Cappellania Filippina di Roma e della Comunità Filippina, all'interno dell'Istituto S. Agnese delle Suore della Provvidenza.

L'intento iniziale era quello di aiutare le madri filippine che lavoravano come collaboratrici domestiche; queste donne spesso erano costrette ad affidare i figli ad istituti o a parenti nei paesi d'origine, non essendo disponibili strutture pubbliche adeguate.

La gestione originariamente era affidata ad alcuni genitori, a membri della comunità filippina, ad alcune suore, ad obiettori di coscienza inviati dalla Caritas e a volontari.

Nel mese di giugno del 1989 l'asilo diventò multietnico e destinato a stranieri presenti in Italia. Nel settembre 1990 l'Asilo Nido fu ufficialmente inserito tra le iniziative della Caritas Diocesana, con la denominazione "Il Piccolo Mondo" ed entrò a far parte dei servizi dell'Area Immigrati.

Attualmente il servizio è convenzionato con l' U.I. (Ufficio Immigrazione del Comune di Roma); le rimanenti risorse vengono garantite dalla Caritas.



## Obiettivi del Centro

- Contribuire al benessere e allo sviluppo armonico del bambino, favorendo l'espressione delle sue potenzialità affettive, cognitive e sociali, in una prospettiva di educazione interculturale.
- Offrire alle famiglie immigrate un servizio di supporto per facilitare l'accesso al lavoro e l'integrazione sociale.
- Mantenere unito il nucleo familiare ed evitare che i genitori siano costretti a inserire i propri figli in istituti o a lasciarli nei paesi d'origine, affidandoli a parenti (generalmente i nonni) o ad amici e conoscenti.
- Aiutare bambini ed adulti ad integrarsi nel nostro paese dal punto di vista giuridico, abitativo, lavorativo, sanitario e culturale, mantenendo tuttavia ben vive le radici del loro paese di provenienza.
- Creare progetti educativi e formativi secondo una logica interetnica, al fine di promuovere l'incontro e l'integrazione di persone appartenenti a popoli e culture diverse, nello spirito di solidarietà e elevazione comunitaria.

- Essere punto di riferimento, relazione e comunicazione con altre strutture territoriali in caso di situazioni e/o momenti di difficoltà.

Il Centro cerca di favorire l'inserimento e l'integrazione del bambino e della famiglia immigrata, opera una suddivisione e successiva programmazione psico-pedagogica annuale per fasce di età 6-12 mesi, 12-24 mesi, 24-36 mesi. Il nido offre una serie di servizi riguardanti l'igiene, la cura e l'alimentazione (colazione, pranzo e merenda) del bambino, attività psico-pedagogiche attraverso la metodologia ludica; inoltre offre una consulenza psicosociale alle famiglie.

Destinatari del servizio sono i bambini dai 6 ai 36 mesi e le loro famiglie, che per usufruire del servizio devono avere un colloquio specifico presso il Centro di Ascolto stranieri, sito in via delle Zoccolette,19; in questa prima fase un'operatrice raccoglie una serie di informazioni quali: la situazione familiare, lavorativa, abitativa, eventuali fattori di rischio (malattia, alcolismo, violenza, ecc.); tenendo in considerazione tutte queste variabili, viene attribuito al richiedente un punteggio (corrisponde a un maggiore stato di bisogno) e compilata una lista d'attesa.



## Presenza dei volontari

I Volontari sono la presenza quotidiana del territorio all'interno dell'Asilo Nido. Molti di essi sono operatori parrocchiali che mediano e mantengono viva la collaborazione che, a vari livelli, e secondo i bisogni, si sviluppa con la comunità cristiana. Alcune comunità parrocchiali hanno anche un rapporto continuativo con l'Asilo che si struttura a vari livelli (animazione feste, raccolta di giocattoli e vestiti, testimonianze nel corso di incontri specifici o liturgici).

Compiti del volontario sono l'affiancamento alle educatrici nell'animazione, nell'attuazione dei piani didattici, nella cura dell'igiene personale dei bambini e nella distribuzione dei pasti, seguendo la programmazione e le indicazioni che il personale gli indicherà di volta in volta. Il volontario deve inoltre essere disponibile a svolgere qualsiasi mansione all'interno del Nido e non unicamente la diretta assistenza ai bambini (organizzazione e pulizia del materiale ecc.). Per chi avesse un interesse per la preparazione dei pasti, è possibile una presenza in cucina come aiuto alla cuoca.

Ogni volontario viene assegnato ad un gruppo di bambini in base alle sue attitudini e alle esigenze del servizio. L'équipe dell'Asilo Nido si riserva, durante il periodo di tirocinio, data la delicatezza del servizio, di analizzare le competenze di ogni volontario per individuare l'idoneità al servizio, e le eventuali specifiche competenze da utilizzare e valorizzare all'interno del Centro.

Non sono richieste, anche se ben accette, particolari competenze professionali.

Periodicamente vengono organizzate riunioni con i volontari per coglierne le difficoltà e i suggerimenti. Gli incontri di formazione, organizzati dalla Caritas, permettono agli operatori e ai volontari dei differenti servizi di conoscersi e confrontarsi sulle realtà sociali presenti nella città di Roma e garantiscono una crescita professionale e soprattutto umana, indispensabile per mantenere elevato lo spirito di servizio e solidarietà che caratterizza l'operato dei singoli e del gruppo.



## Un'esperienza di volontariato

*Il mio anno di volontariato al Piccolo Mondo è stata un'esperienza che, partita dal desiderio di donare un po' del mio tempo a chi ne ha bisogno, è diventata un'esperienza di vita e di formazione. Grazie a tutte le educatrici del nido Piccolo Mondo e agli altri volontari che operano nel servizio, per avermi fornito insegnamenti che sicuramente saranno più che utili nelle mie future esperienze lavorative... e per avermi fatta sentire parte della famiglia.*

*Grazie alle mamme e ai papà del Piccolo Mondo, i veri protagonisti di questo lavoro, poiché senza di loro non avrei potuto mettere in pratica nulla di tutto questo; grazie a loro per avermi dato fiducia, per avermi fatta entrare spesso nelle proprie vite. Vorrei cogliere questa occasione per dire ad ognuno di questi genitori che porto con me ogni singola parola, ogni gesto, ogni insegnamento... e che i loro racconti sono stati e saranno sempre una grande ricchezza per me, di cui farò sempre tesoro.*

*Grazie infinite ai miei nanetti, che sento prepotentemente dentro il mio cuore, che sono la fonte delle emozioni più grandi che ho provato in questo percorso, che sono i miei educatori preferiti, perché il tempo passato con loro è il più bello, il più costruttivo, quello in cui provo a vedere il mondo attraverso i loro occhi e quando ci riesco mi accorgo di quanto sia colorato e tutto da scoprire. Grazie per i primi*

*passetti che vi ho visto fare, grazie per ogni vostra piccola vittoria, grazie anche per le volte in cui avete messo alla prova la fiducia nelle mie potenzialità... e grazie per tutte le volte che mi avete fatta entrare in contatto con le vostre.*

*Concludo con un pensiero scritto da me in ritorno da una delle tante giornate al nido, dedicandolo ai bambini, alle famiglie e all'equipe del Piccolo Mondo:*

*“La osservavo molto attentamente mentre teneva nella manina quelle forbicette con la punta arrotondata.. Le girava e rigirava cercando il giusto modo di impugnarle.. e quando credeva di esserci riuscita prendeva il cartoncino e provava a tagliarlo.. Ma nulla! Quelle forbici non rispondevano assolutamente ai suoi comandi. E allora ricominciava da capo, le riprendeva, provava un'altra impugnatura e via con un nuovo tentativo... ma no, non funzionava nemmeno quello.. Provava e riprovava restando concentrata, per tempi molto lunghi; la cosa più sorprendente era la sua calma.. non si spazientiva, non sbuffava, non lasciava mai quelle forbici e quel cartoncino.. era DETERMINATA a riuscire nella sua impresa.. non importava quanto tempo ci avrebbe messo, o quanti tentativi sarebbero falliti.. Lei NON SI SAREBBE ARRESA.. Credeva in se stessa.. nella sua capacità di farcela.. E mentre la guardavo un unico pensiero mi girava per la mente: quella piccolina mi stava insegnando qualcosa di immenso, il potere della forza di volontà, della fiducia in noi stessi, della determinazione.. lo volontaria realizzavo ancora di più ciò che da tempo sapevo già: lei stava formando me.. lei stava educando me.. lei era una fantastica, inconsapevole EDUCATRICE! Avere la possibilità di imparare, anzi ri-imparare, dai bambini è una grandissima fortuna, perché è vero che quando cresciamo ci dimentichiamo come eravamo da piccoli.. e sono tantissime le qualità che perdiamo.. ed è un grandissimo peccato, perché se le mantenessimo potremmo creare una società molto migliore.*

*Si dovrebbe ripartire da lì, da quelle caratteristiche: la capacità di stupirsi, la voglia di conoscere, il desiderio di scoprire, la fantasia per creare.. rincorrere l'emozione in ogni momento, spegnendo un po' di quella razionalità di troppo.. quella che disturba.. quella che solleva il freno a mano dentro di noi, che ci costringe a coltivare la paura di non farcela.. I bambini se ne fregano! Per loro il fatto stesso di PROVARCI è comunque un traguardo raggiunto.. Se poi il cartoncino non si taglierà mai, pazienza, sarà stato divertente provare a tagliarlo.. avranno imparato sicuramente a maneggiare meglio le forbici e con*

*il tempo aggiungeranno nuove competenze a quelle apprese. Forse per essere FELICI dovremmo cercare di svegliare quel bimbo che dorme dentro di noi.”*

# Centri di Prima Accoglienza per Stranieri, Richiedenti Asilo e Titolari di Protezione Internazionale Centro "Ferrhotel"



## Indirizzo

Via del Mandrione 291, 00181 Roma

Tel 06.88815360

E-mail: ferrhotel@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Con la metro A scendere ad arco di travertino e continuare a piedi



## Orario centro

Tutti i giorni della settimana in orario continuato: 24 h su 24



## Orario dei volontari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 18.00 alle ore 22.00

Il Centro di accoglienza per stranieri "Ferrhotel" della Caritas Diocesana di Roma ha iniziato la sua attività il 19 gennaio 1999. Pensato come progetto innovativo nel campo della formazione degli immigrati per rispondere al bisogno di lavoro di persone non adeguatamente formate rispetto alle richieste lavorative dell'Italia, il "Ferrhotel" ha nel tempo cambiato la sua tipologia di accoglienza poiché la maggior parte degli ospiti inviati dal Comune di Roma apparteneva alla categoria del richiedente asilo politico (il 98% del totale).

I servizi offerti erano: l'alloggio fino a un massimo di nove mesi, la colazione e la cena, i corsi d'italiano, ma soprattutto la possibilità di essere ascoltati e seguiti rispetto alle difficoltà che incontravano nell'iter dei documenti, nell'assistenza sanitaria e nell'inserimento socio-lavorativo in Italia.

Ad oggi il Centro ha accolto complessivamente oltre 1500 persone, con l'obiettivo di costruire un itinerario che portasse l'ospite verso una prima autonomia. Dal 1 marzo 2014 il Centro Ferrhotel è diventato struttura S.P.R.A.R. (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati). Sempre nel 2014 ha aderito al programma "mare nostrum" fornendo alla Prefettura di Roma alcuni posti letto per le persone appena sbarcate sulle coste italiane.



## Obiettivi del Centro

La persona accolta ha la possibilità di essere ascoltata e orientata in un percorso personale e mirato alle proprie necessità.

La struttura, destinata all'accoglienza di soli uomini, dispone di 54 posti letto e la permanenza ha carattere temporaneo, per un periodo massimo di 6 mesi (cento ottanta giorni), in qualche caso prorogabile di mese in mese per un ulteriore periodo di altri 6 mesi.

L'ingresso avviene esclusivamente previa autorizzazione dell'Ufficio Immigrazione (U.I.) del Comune di Roma. Il servizio è quindi rivolto non più ad una prima integrazione dell'utente ma alla ricerca dell'alloggio e/o di un posto di lavoro.

Il Ferrhotel è in stretto rapporto con il Centro Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette, 19 per il supporto legale, sociale ed amministrativo e per l'orientamento al lavoro, così come con il corrispondente Centro Accoglienza Monteverde per donne, anch'esso nello S.P.R.A.R. da marzo 2014. Continui contatti ci sono anche con l'area Sanitaria della Caritas e con le Aree Accoglienza e Mense.



## Presenza dei volontari

Ai volontari si richiede: attitudine all'ascolto, all'accoglienza, capacità di animazione e disponibilità al lavoro pratico.

L'impegno è di rispondere al difficile compito di accogliere e orientare chi ha dovuto lasciare la patria, a volte senza neppure il tempo e il modo di immaginare la propria vita altrove.

Durante l'orario di servizio, i volontari possono prestare la loro attività nei corsi d'italiano, nel colloquio con gli ospiti, nella partecipazione alla gestione di un Centro grande e spazioso che precedentemente era adibito a luogo di pernottamento per i ferrovieri in transito.

Al volontario si chiede la disponibilità di almeno una presenza settimanale fissa e la partecipazione alla riunione mensile in rigoroso spirito di équipe.



## Un'esperienza di volontariato

*Ho iniziato la mia esperienza al Ferrhotel nel 2011. Prima di trasferirmi a Roma avevo avuto altre esperienze di volontariato però una volta arrivata nella capitale, per un po' di anni avevo tralasciato questo aspetto anche perché, essendoci qui a Roma una miriade di realtà associative, ero disorientata e non sapevo bene a chi rivolgermi.*

*Poi venni a conoscenza del corso di formazione per volontari organizzato dalla Caritas e pensai che fosse l'occasione giusta per orientarmi e per conoscere più da vicino questa realtà. Dopo aver frequentato il corso, scelsi il Ferrhotel per l'interesse che ho sempre avuto rispetto alle tematiche migratorie. Questi quattro anni di volontariato sono stati per me molto importanti, perché oltre ad aver conosciuto operatori bravi e accoglienti, ho avuto la fortuna di incontrare gli ospiti del Ferrhotel, persone splendide, portatrici di vissuti, storie, religioni e culture diverse. Una delle attività che trovo più stimolante è la scuola di italiano, un'occasione non solo di apprendimento della lingua ma soprattutto un'opportunità per parlare di sé, dei propri paesi di provenienze e delle proprie tradizioni.*

**“È più facile raccontare quali sono le attività che si svolgono al Ferrhotel, quello che trovo difficile è riuscire a esprimere quello che questa esperienza significa per me, perché è come intraprendere ogni volta un piccolo viaggio intorno al mondo, a contatto con le gioie e le sofferenze di persone coraggiose e fragili allo stesso tempo. Persone da cui non si finisce mai di imparare!”**



# “Aiuto alla Persona” Servizi di domiciliarità

## “Aiuto alla Persona” Servizi di domiciliarità

Animare e sensibilizzare il territorio, in particolare quello parrocchiale, per rafforzare la relazione di prossimità e di comunità, promuovendo la domiciliarità come stile di attenzione all'altro per alleviare lo stato di solitudine, di malattia e di sofferenza domestica e coinvolgendo e formando il volontariato ad una testimonianza di carità e di giustizia sociale quotidiana, attenta e consapevole, che passa attraverso una condivisione di vita.

La Caritas di Roma si sta interrogando da tempo sulle cosiddette nuove povertà nella città. Dalle comunità parrocchiali, dalle numerose persone che si rivolgono ai Centri di Ascolto che la Caritas ha in tutta la città emerge sempre di più che, oltre alle forme di povertà più estreme, ci sono disagi nascosti causati soprattutto dalla solitudine relazionale, che esiste oggi a causa di una cultura escludente, di una accentuazione delle disuguaglianze, di cui pagano il prezzo di solito i più fragili; moltissime persone ormai vivono questa condizione anche all'interno delle mura domestiche. Tra questi, i “nuovi poveri”, troviamo anche i sottooccupati, i lavoratori precari, le famiglie monoreddito, gli anziani soli, i malati, le vittime dell'usura e del sovra indebitamento, coloro che, più fragili, reagiscono alle difficoltà della vita emarginandosi o con forme di depressione e di dipendenze come l'alcol, le droghe o il gioco d'azzardo.

Disagi che solo in minima parte dipendono dalla scarsità di reddito, ma che spesso scaturiscono dalla carente rete di aiuto e sostegno delle relazioni sociali e familiari.

Per la Caritas e per tutti coloro impegnati nel volontariato si fa strada un nuovo modo di operare: la ricerca di prossimità umana e solidale di comunità, attraverso una presenza capillare nel territorio e la scelta di testimoniare la voglia di costruzione di relazioni e di solidarietà diffuse e orizzontali.

Prossimità vuol dire provare ad emancipare le persone fragili con la riduzione dei percorsi di sostegno assistenzialistico sostituiti dalla vicinanza affettiva, dall'accoglienza e dalla presa in carico.



# Domiciliare "Leggera" Anziani e Famiglie



## Indirizzo

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.8881560

E-mail: aiutoallapersona@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Dalla stazione termini prendere il bus 70, 64, 170 e scendere alla fermata L. go Argentina. Arriva anche il tram 8



## Orario centro

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00



## Orario dei volontari

A seconda della disponibilità del volontario per un minimo di due ore settimanali

Facendo propria l'esortazione di Giovanni Paolo II alla fantasia della carità la Caritas di Roma dal 2005 ha voluto sperimentare con "Aiuto alla Persona" una nuova visione pastorale e una nuova metodologia di lavoro di comunità, incentrando ogni percorso sull'aderenza territoriale, sulla ricerca e non sull'attesa delle richieste, sulla presa in carico delle stesse nel domicilio delle persone e nella formazione continua di un volontariato attivo e competente. L'attivazione delle comunità locali, istituzioni e parrocchie in primis e del privato sociale nel progetto individuale sulle persone è un elemento ineludibile di ogni processo di lavoro.



## Obiettivi del Centro

Un servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani soli, malati, famiglie in difficoltà svolto da volontari e operatori preparati e coordinati con una metodologia incentrata sulla condivisione e la progettazione comune. Il servizio cerca di alleviare le sofferenze delle persone fragili attraverso un intervento che privilegia l'ascolto e la condivisione; l'essere prossimi proprio attraverso l'incontro con le persone nel loro spazio di vita, la casa, portando vicinanza e laddove necessario un intervento specialistico di aiuto sociale e sanitario. Il fulcro rimane la scelta di cercare di stabilire una relazione che possa apportare sollievo, che possa far sentire le persone meno sole e più supportate da una rete territoriale solidale; tutto questo rispondendo ovviamente a bisogni anche materiali, lì dove ci fosse necessità.



## Presenza dei volontari

La Presenza dei volontari è fondamentale in quanto i servizi si basano soprattutto sulla gratuità e sulla creazione di una sensibilità e una cultura della prossimità. Si richiedono interventi diversi a secondo delle esigenze delle richieste, tra le quali:

- compagnia;
- disbrigo pratiche;
- supporto ai familiari;

- accompagni ai Centri e ai Servizi del territorio;
- piccole commissioni
- Teleassistenza e Segreteria
- Telesoccorso
- interventi di supporto religioso (ad es. ministri straordinari dell'eucarestia) per l'accompagnamento spirituale e l'affiancamento di figure professionali religiose che già operano all'interno del servizio.

**La disponibilità richiesta ai volontari è minimo 1 volta a settimana.**

Si sottolinea che tutti gli interventi vengono programmati, organizzati e progettati dal personale specializzato che coordina il progetto.

Per una maggior efficacia ed efficienza del progetto verranno utilizzate:

- Una Banca Dati per la raccolta di tutti gli indirizzi utili per dare risposte immediate alle richieste di aiuto
- Una formazione permanente “on the job” per cercare di facilitare il pieno coinvolgimento dei volontari e far acquisire le competenze operative immediatamente applicabili
- Lavoro di rete con i diversi Servizi Sociali, con il Territorio e le sue risorse e in particolare con le Parrocchie.



## Un'esperienza di volontariato

*Andato in pensione, padrone del mio tempo, mi sono posto, come tanti, il problema di come rendermi utile in qualche modo.*

*Ho conosciuto Anna, una mia coetanea (67 anni) afflitta da una forma di artrosi, che nel tempo si è aggravata sino a costringerla a letto, grazie al mio servizio in domiciliare leggera per anziani residenti in*

*uno dei quartieri centrali di Roma.. È stata dichiarata invalida non deambulante al 100% e da venti anni; è totalmente dipendente dagli altri anche per le esigenze più banali.*

*Lei non è sola a Roma, perché ha una sorella e un nipote. Ma la sorella è più anziana di lei e vive sempre a Roma ma distante: il nipote lavora e vive fuori Roma.*

*La vita di Anna viene quindi scandita da una meticolosa organizzazione di personale, infermiere e collaboratrici domestiche, che l'aiutano, anche il sabato e la domenica, per l'igiene personale, la pulizia della casa e la preparazione dei pasti.*

*Il mio ruolo è invece rivolto essenzialmente ad un aiuto esterno. Prima di entrare nei dettagli, voglio dire subito la cosa che più mi ha stupito e che continua a stupirmi.*

*Una persona nelle sue condizioni avrebbe tutto il diritto di lamentarsi in continuazione, di acquisire un carattere scontroso, di rifugiarsi nell'apatia. E invece niente di tutto questo, perché è sempre di buon umore, sia che si tratti di fare due chiacchiere, sia che si concentri per scegliere i prodotti da comprare al supermercato. Sì, perché Anna vuole un certo tipo di caffè, i pomodori datterini, la pasta fatta in casa, le cipolline sottaceto e la marmellata deve essere di ciliegie. E se le si rompe il cinturino dell'orologio non se ne può comprare uno qualsiasi. Come a dire che alle mille limitazioni che la malattia le impone reagisce non con la depressione, ma con la vitalità e la capacità di concentrarsi sulle piccole cose che ancora sono alla sua portata.*

*Come detto, il mio ruolo è stato e rimane quello di fare da ponte verso l'esterno. Inizialmente si trattava di ritirare le ricette dal medico, andare in farmacia e fare la spesa al supermercato. Poi, man mano che cresceva la fiducia, si sono aggiunti il rapporto con la banca e con l'ufficio postale, l'acquisto di qualche elettrodomestico, l'utilizzo del mio “ufficio” di casa, cioè del mio fax e della mia e-mail, per tenere i contatti con il Comune e con l'ASL.*

*Per lei risultava importante ad un certo punto garantirle un accesso facilitato a procedure salvavita. Se una persona come lei, nelle condizioni mediche in cui si trova ha un malore, cade per terra dal letto non ha gli strumenti per agire e salvarsi. Grazie alla Caritas le abbiamo installato un apparecchio di telesoccorso, che l'ha rasserenata anche quando il buio cala sulla sua giornata.*

*Mi rimane da dire che, fin dalle prime visite, l'appartamento dove vive mi era apparso assai poco luminoso, perché affaccia interamente su di un cortile interno, e il suo pregio, cioè la sua ubicazione si trasformava in un difetto, in quanto non vi sono nelle vicinanze luoghi adatti ad essere percorsi in sedia a rotelle. Sapevo nella sorella, che per quanto anziana, poteva convincerla a trasferirsi con lei per farsi un po' di compagnia ed unire le due fragili forze. Non avevo il coraggio di tirare fuori questo argomento... Con mia grande sorpresa, prima dell'estate scorsa, è stata lei ad affrontare il tema, chiedendomi di andare a vedere un appartamento in periferia, vicino alla sorella. Il mio giudizio è stato assolutamente positivo perché la casa è molto luminosa, con grandi balconi soleggiati; lo svantaggio di andare ad abitare in estrema periferia, dopo avere passato una vita intera nel centro storico, è in realtà un falso problema considerando che lei non si muove dal letto e tanta bellezza per anni le è stata tolta dalla malattia. Confesso che sono piuttosto orgoglioso di essere stato partecipe di una svolta così importante.*



# Servizio Pasti a Domicilio



## Indirizzo

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.8881560  
E-mail aiutoallapersona@caritasroma.it



## Mezzi di trasporto

Con gli autobus 105, 81, 810, 16 o con la metro  
A fino a S. Giovanni proseguendo con il Bus 81  
per 5 fermate



## Orario centro

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.30 alle ore  
13.00



## Orario dei volontari

Un giorno a settimana dalle ore 9.00 alle ore  
13.30

Attivo dal 1° dicembre 2009, questo nuovo servizio prevede il monitoraggio e la consegna di pasti caldi a persone/famiglie autorizzate dai Servizi Sociali dell'ex IX Municipio tutti i giorni esclusi i festivi, avendo come base i locali cucina della "Cittadella della Carità - Santa Giacinta". È un servizio finalizzato a intercettare le povertà nascoste, e quindi i casi da seguire ci vengono segnalati non solo dai Servizi Sociali del territorio, ma anche dalle realtà parrocchiali che insistono nell'area del VII Municipio.



## Obiettivi del Centro

Sebbene l'obiettivo del servizio sia apparentemente quello di soddisfare una necessità primaria attraverso la consegna del pasto direttamente nel domicilio di persone in stato di indigenza; in verità, questo, è considerato uno strumento che ci consente di attivare relazioni servendosi della consegna del pasto.

È importante, quindi, avere uno sguardo di attenzione rispetto alla casa e alle esigenze della persona che incontriamo, al fine di poter attivare dei percorsi progettuali in rete con i servizi municipali che mirino al benessere della persona.



## Presenza dei volontari

Il supporto dei volontari è di fondamentale importanza in quanto sono i principali protagonisti del servizio. Il loro impegno non si limita alla consegna del pasto, ma a cercare di creare delle relazioni con l'utenza attivando dei percorsi di rete e di supporto alla persona. Operano sempre affiancati con un operatore o un volontario "esperto". La presenza richiesta è per l'intera mattinata. Saranno impegnati dapprima per la riattivazione dei pasti e successivamente per la consegna. L'automobile è di servizio.



## Un'esperienza di volontariato

*Alberto non sembra molto contento nell'invitarci a visitare il suo appartamento; insiste per farci entrare, ma si capisce che si vergogna e che non vorrebbe mai mostrarci le condizioni in cui vive. In effetti il piccolo locale è in condizioni fatiscenti, non vi sono mobili, ad eccezione di un frigo che gli è stato regalato. Il letto è costituito da un materasso poggiato in terra, per riscaldarsi usa una stufetta, non ci sono porte che almeno potrebbero riparare dal freddo gli ambienti interni; manca tutto ciò che può rendere vivibile l'esistenza.*

*Alberto è uno dei nostri assistiti, è un uomo molto provato dalla sua situazione, spesso fa discorsi sconnessi e parla di suicidio, unica soluzione che gli viene in mente per venire fuori da una vita diventata per lui invivibile.*

*Noi della Caritas cerchiamo di capire come e con quali mezzi migliorare la sua situazione. In casi così gravi di degrado e di disperazione è difficile agire, vogliamo portare aiuto e speranza, ma nello stesso tempo cerchiamo di far capire che l'aiuto deve venire da dentro, dalla persona stessa, dalle sue capacità. Si tratta pur sempre di una persona che ha avuto una vita lavorativa; era portiere nello stabile dove ora abita e i proprietari hanno deciso di permettergli di occupare gratuitamente il piccolo appartamento, proprio come riconoscimento del lavoro svolto.*

*Purtroppo le condizioni economiche di sono peggiorate tanto da impedirgli anche la disponibilità dei più semplici mezzi di sussistenza; non ha nemmeno la possibilità di acquistare qualche mobile per la sua piccola casa. Per riscaldare il cibo che gli viene portato dalla Caritas usa un fornello da campeggio e per lavarsi un annaffiatoio.*

*Scatta il passaparola fra noi volontari (già altre volte ci siamo attivati per alleviare le situazioni di bisogno). Come sempre la Provvidenza ci aiuta: Giovanni ha una rete da regalare, ci si può adattare il materasso che già è in casa; Paola può portare il televisore che non usa più dato che è andata a vivere dalla figlia; troviamo anche quattro sedie quasi nuove. Piano piano riusciamo a mettere insieme un arredamento essenziale per l'appartamento di Alberto. Mancherebbero ancora le porte, ma questo è più difficile, perché ci vuole anche un operaio per montarle.*

*Siamo molto contenti quando, con la 850 di Giovanni, arriviamo davanti alla casa del nostro amico, tutti insieme riusciamo a scaricare la rete e il televisore (per le sedie è più semplice, si possono spostare con una mano, e ci pensa Paola).*

*Il nostro entusiasmo però dura poco, per Alberto la rete non va bene con il materasso e il televisore, poggiato su una sedia non si vede ed è scomodo. Qualunque soluzione trovata è sbagliata!! Ci scoraggiamo e, forse, ci arrabbiamo anche.*

*Alberto continua a lamentarsi, a recriminare e a parlare di suicidio.*

*Infine decidiamo di smetterla di cercare soluzioni per il nostro assistito, capiamo che con lui per il momento forse l'unica soluzione è quella di esserci, di stargli vicino, di ascoltarlo con affetto e con partecipazione fraterna.*

# Assistenza Domiciliare Sanitaria



## Indirizzo

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.8881560  
E-mail [domiciliareaids@caritasroma.it](mailto:domiciliareaids@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Con gli autobus 105, 81, 810, 16 o con la metro  
A fino a S. Giovanni proseguendo con il Bus 81  
per 5 fermate



## Orario centro

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00 ed il  
sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00



## Orario dei volontari

A seconda della disponibilità del volontario

Il servizio di Assistenza Domiciliare Sanitaria si contraddistingue come sistema integrato di interventi domiciliari di assistenza sanitaria, sociale nonché spirituale a favore del malato nel proprio ambiente abituale di vita.

La globalità dell'intervento assistenziale e terapeutico non si limita al controllo dei sintomi fisici, ma si estende al sostegno psicologico, sociale e spirituale assicurando la continuità delle cure che devono essere in grado di dare risposte pronte ed efficaci al mutare dei bisogni del malato fino all'ultimo istante, sostenendo la famiglia durante tutte le fasi della malattia, fino al lutto.



## Obiettivi del Centro

La finalità del servizio è di erogare prestazioni di carattere prevalentemente sanitario-assistenziale a favore di persone affette da AIDS e da sindromi ad essa correlate, consentendo e facilitando il ritorno dell'utente nella propria abitazione e nel proprio contesto sociale e familiare, certamente più accogliente dell'ambiente ospedaliero.

Le prestazioni sanitarie e assistenziali fanno parte di un progetto globale, tendente a favorire il miglioramento della qualità della vita attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire la de-ospedalizzazione sostenendo la permanenza dell'utente presso l'ambiente quotidiano di vita;
- prestare le cure al malato;
- sostenere la famiglia nella gestione del gravoso carico assistenziale;
- valorizzare le capacità e le potenzialità inesprese della persona per lo sviluppo dell'autonomia ed il ripristino delle possibilità costruttive di relazione e di realizzazione nel proprio contesto familiare e sociale;
- reperire ed attivare eventuali risorse in ambito familiare, sociale e relazionale;
- garantire un'assistenza "olistica" al paziente, nel rispetto della dignità della persona nel suo complesso.



## Presenza dei volontari

In questo ambito, le prestazioni effettuate sono principalmente di carattere sanitario e dunque vengono principalmente condotte da esperti. La presenza del volontario potrebbe agevolare non solo la relazione con il paziente e con la famiglia ma aiutare la persona a risolvere le incombenze quotidiane e i problemi di carattere burocratico.

I servizi offerti sono:

- Prestazioni medico-infermieristiche;
- Valorizzazione delle capacità e potenzialità della persona per il miglioramento della propria autonomia e della “cura di sé”;
- Sostegno alla famiglia;
- Servizio sociale e segretariato sociale;
- Attività di Prevenzione (informazione, sensibilizzazione, corsi presso le scuole);
- Sostegno al disbrigo di pratiche burocratiche ed al collegamento con i servizi territoriali;
- accompagnamento spirituale del malato e della famiglia.



## Un'esperienza di volontariato

Ogni giorno il nostro servizio si reca a casa di diverse persone con obblighi professionali di fornire prestazioni sanitarie. Ogni giorno ci imbattiamo in storie simili a questa che ci lasciano un segno come medico nel mio caso e come persona in generale.

Tra i tanti che incontriamo c'è il signor Daniele. Questi è un tossicodipendente, rientrando nella classica tipologia stereotipata, da definirsi quasi un “irriducibile” della sostanza.

A causa di questa dipendenza e della sua storia che con essa inevitabilmente s'intreccia, questi è affetto da numerose patologie, come la cirrosi epatica, comizialità caratterizzata da crisi di “grande male”, dermatopatie varie, candidosi oroesofagea e malattia da hiv.

*La tossicodipendenza di Daniele è un elemento cardine della sua vita. Le crisi epilettiche vissute in passato e oggi sono state causate dall'assunzione di eroina. La poca voglia di curarsi ha rinforzato la sua tossicomania. La ritmicità dei “buchi” era legata spesso alla sua condizione economica e alle condizioni di salute.*

*L'anamnesi sociale che soggiace al quadro sanitario è disastrosa. Alle malattie si associa un'assoluta indigenza, che fa cadere Daniele e la sua famiglia ai margini di questa società. Vive con la mamma e il fratello. La mamma ha lavorato fino a poco fa come collaboratrice domestica presso privati, ma ha perso il lavoro, anche perché deve da sola provvedere al figlio malato. L'altro figlio, fratello di Daniele, non è quasi mai presente in casa e svolge una vita separata di fatto dal nucleo familiare. Già dalle prime visite risultò evidente in loro il bisogno di un sostegno alla sopravvivenza. Solo con imbarazzo e chiedendo quasi scusa per l'ardire della proposta s'informarono con me sulla possibilità di avere ogni tanto un “pacco alimentare”, dicendo tra l'altro che nella loro casa c'era “puzza di fame”.*

*Persuasato dalla necessità reale delle persone presenti, constatando che anche la casa, per quanto tenuta dignitosamente come dignitosi erano gli inquilini, chiedeva aiuto, in sede di incontro d'équipe decidemmo di prenderci a cuore questa situazione e organizzammo la consegna di generi alimentari in breve tempo. In tutto questo quello che mi colpì era l'esagerata reazione di gratitudine di Daniele e della mamma, di fronte al piccolo sforzo da noi compiuto nel reperire generi alimentari di prima necessità. Nel prendere il dono questa famiglia si scusava perché sapeva che c'erano altre persone probabilmente in condizioni peggiori delle loro. Continuavano a guardare gli altri.....C'è chi nel poco vede il molto e il niente di che lo circonda....*

**“La sensibilità, l'educazione, il rispetto di sé e degli altri non si misura con il conto corrente!!!”**

# N.A.L.C. Nucleo Assistenza Legale Caritas



## Indirizzo

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.8881560  
E-mail: [nalc@caritasroma.it](mailto:nalc@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Dalla stazione termini prendere il bus 70, 64, 170 e scendere alla fermata L. go Argentina. Arriva anche il tram 8



## Orario centro

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00



## Orario dei volontari

A seconda della disponibilità del volontario

Il NALC, attivo dal 1990, è un servizio che rivolge la sua attenzione verso chi, trovandosi in uno stato di disagio socio-economico, necessita di essere assistito da un legale e non ha la possibilità per provvedere con le proprie risorse. Dal 17 settembre 2012 il NALC è inserito nell'ambito del progetto "Aiuto alla Persona". In generale il servizio è di supporto a tutti i servizi della Caritas e in maniera più allargata a tutta la cittadinanza. Per dare una risposta concreta ai casi presentati la Caritas si avvale della collaborazione di un gruppo di avvocati professionisti, che mettono gratuitamente la propria disponibilità ed esperienza professionale a disposizione dei bisognosi.

L'assistenza da parte del NALC viene prestata, in via prioritaria, a chi è realmente in condizioni di indigenza. Il NALC, oltre a provvedere all'assegnazione di un legale quando se ne riscontri la necessità, fornisce – in sede di colloquio – anche consulenze e consigli, se le situazioni presentano possibilità di soluzione senza ricorrere alla Magistratura.



## Obiettivi del Centro

Il servizio si pone come obiettivo principale quello di operare in maggiore sinergia tra l'assistenza giuridico-legale e i servizi di prossimità rivolti alle famiglie e agli anziani che vivono soli.



## Presenza dei volontari

La Presenza dei volontari è fondamentale in quanto il servizio si basa soprattutto sulla gratuità. Si richiedono interventi diversi a secondo delle esigenze delle richieste, tra le quali:

- Ascolto e filtro, fatto da volontari non specializzati
- Segreteria, fatta da volontari non specializzati
- Assistenza legale gratuita, con avvocati iscritti all'albo;
- Assistenza notarile gratuita, con notai volontari.



## Un'esperienza di volontariato

*Era un mercoledì d'inverno quando Anna è venuta nel mio studio.*

*Mi avevano detto che si trovava in difficoltà, che la sua famiglia era in crisi e che aveva deciso di allontanarsi da casa. Anna è entrata in studio, procedendo verso la sala riunioni con passi piccoli e lenti e guardandosi intorno impaurita. Superata la prima timidezza iniziò a raccontarmi la sua storia di mamma, di moglie, di donna e di come dopo tanti anni di sacrifici e rinunce si fosse trovata ad affrontare la crisi con il marito. La vita insieme era divenuta con il passare del tempo insopportabile tanto da indurla a lasciare la casa dove viveva con il marito ed il figlio, ormai maggiorenne.*

*Non viveva più bene in casa, non riusciva più ad essere felice e serena e i dissapori con il marito erano tali da costringerla a fare una scelta di vita diversa, meno semplice ma più libera.*

*Anna non lavorava né aveva la possibilità concreta di una nuova occupazione qualunque essa fosse. I cinquant'anni erano prossimi e non aveva mai goduto di buona salute. Si era sempre dedicata alla cura della sua famiglia, quella di origine prima e quella che si era scelta poi.*

*Trovare un impiego ed un'autonomia economica non era concretamente ipotizzabile malgrado avesse tentato. Anna dipendeva dal marito e ciò nonostante decideva di allontanarsi da casa e di trovare un posto dove stare tranquilla. Da allora viveva in un alloggio di fortuna e lì, malgrado le difficoltà, trovava una sua dimensione e la sua serenità. Viveva della generosità delle persone che aveva incontrato, del parroco che le aveva regalato delle coperte ed una piccola stufa a gas per proteggersi dal freddo, dell'amica che le portava dei pasti caldi e di chi le dava la possibilità di lavarsi almeno una volta a settimana.*

*Ad un tratto aprì la borsa che aveva con sé e tirò fuori una cartellina dove con ordine aveva conservato i documenti della sua vita. Il primo documento era la richiesta di separazione di suo marito, me lo porse e mi disse che suo marito voleva separarsi e lei non sapeva cosa fare.*

*Le spiegai il percorso che ci attendeva. Ci sarebbe stata un'udienza davanti ad un Giudice e lì avrebbe raccontato la sua storia e le sue condizioni di vita.*

*Mi chiese perché dovesse andare davanti ad un Giudice a raccontare di sé, mostrando un pudore non comune. Era molto agitata, non voleva raccontarsi e non voleva che si conoscessero le sue condizioni.*

*Temeva di far preoccupare il figlio e la sua famiglia d'origine. Quest'ultima neppure immaginava che Anna avesse da tempo lasciato la casa dove aveva sempre vissuto con il figlio ed il marito ed ancor meno come vivesse. Cercai di rassicurarla. Tutto sarebbe stato fatto in considerazione della sua persona, del suo percorso e dei suoi desideri. Il Giudice doveva essere messo in condizioni di conoscere la sua situazione ed avrebbe saputo comprenderla.*

*La causa era stata assegnata ad un Giudice donna della prima sezione del tribunale, nota per sensibilità ed umana comprensione. Non c'era nulla di cui aver paura o di cui vergognarsi. Non doveva preoccuparsi neanche del processo perché con molta probabilità avremmo trovato un accordo con il marito e si sarebbero trovate soluzioni condivise in merito alle condizioni di separazione che tenessero conto delle necessità di entrambi e del figlio maggiore.*

*L'udienza davanti al Giudice si tenne l'indomani. Anna ed io andammo insieme, percorrendo a piedi la strada dallo studio al tribunale. Entrammo nelle aule dedicate alle separazioni ed ai divorzi ed incontrammo nell'atrio il marito e il suo avvocato difensore.*

*Anna aveva gli occhi lucidi e la voce rotta. Superate le prime difficoltà raggiungemmo un accordo in udienza anche grazie all'ausilio del Giudice. Anna è una persona di straordinaria normalità che ancora oggi vive in un alloggio di fortuna, con serenità e dignità.*

**“Ogni anno ricevo i suoi auguri di Natale ed ogni anno rivivo la grazia della sua semplicità e della sua dolcezza.”**

*L'incontro di Anna è una delle più belle esperienze umane che mi siano capitate nell'esercizio della mia professione e nel servizio NALC. Queste occasioni di incontro e di ascolto mi ricordano ogni volta le leve che mi spinsero a scegliere di fare l'avvocato con spirito di servizio e mi restituiscono il senso del valore umano e sociale del mio lavoro e del vivere insieme con e per gli altri.*



## Servizi per la Famiglia

# Emporio della Solidarietà



## Indirizzo

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.8881540

E-mail [emporio@caritasroma.it](mailto:emporio@caritasroma.it)



## Mezzi di trasporto

Con gli autobus 105, 81, 810, 16 o con la metro A fino a S. Giovanni proseguendo con il Bus 81 per 5 fermate



## Orario centro

Martedì – Mercoledì - Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.  
Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 19,00



## Orario dei volontari

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.30.  
Il giovedì dalle 14.45 alle 19.00  
Da concordare

L'Emporio della Solidarietà è un vero e proprio supermercato (gross market) di medie dimensioni (circa 500 metri quadrati) con casse automatizzate, carrelli, scaffali e insegne. Le persone che vi si rivolgono, arrivano al servizio attraverso i Centri di Ascolto Diocesani e Parrocchiali della Caritas e gli enti che hanno aderito al progetto. Dopo un'attenta analisi delle condizioni sociali del nucleo, rilasciano una Card con un credito virtuale che consentirà l'accesso al Servizio.



## Obiettivi del Centro

Il servizio si propone di essere strumento pastorale della carità offrendo una nuova risposta ad alcune delle esigenze delle famiglie che vivono con risorse economiche insufficienti. Il nostro obiettivo è di ricevere in un ambiente accogliente persone che stanno attraversando un momento difficile e che all'Emporio oltre ai prodotti, alimentari e non, necessari alla vita quotidiana della famiglia, possano trovare persone disposte ad ascoltarle, consigliarle ed aiutarle. L'accompagnamento vuole prima di tutto esprimere il valore che diamo alla dignità delle persone, contribuendo per quanto possibile materialmente e moralmente al superamento di un momento difficile.

Per raggiungere questi obiettivi lavoriamo in stretto contatto con i servizi diocesani e del territorio che inviano gli utenti all'emporio.



## Presenza dei volontari

Ai volontari che aderiranno al nostro progetto è richiesta la disponibilità a lavorare in equipe con gli operatori nelle varie mansioni del servizio:

- Accoglienza
- servizio hostess/steward all'interno dell'emporio
- supporto servizio cassa.
- Reintegro prodotti sugli scaffali

## Un'esperienza di volontariato

*La mia esperienza di volontaria è iniziata con la morte dei miei anziani genitori, mancati a distanza di un mese l'uno (98 anni) dopo l'altra (93 anni): dopo averli accuditi per anni, insieme alle mie sorelle e a mio fratello, la loro "improvvisa" scomparsa mi ha lasciato frastornata, con tanto tempo libero e con la consapevolezza di essere ormai poco necessaria, sia nel mondo del lavoro, sia nel ruolo di madre. Ho seguito il corso di preparazione, durante il quale sono anche stati presentati i vari ambiti di possibile attività. Mi è stato esplicitamente richiesto di svolgere il mio volontariato presso l'Emporio della Solidarietà, il "supermercato" della Caritas a sostegno delle famiglie in difficoltà. Ho pensato: "Che vado a fare, la commessa?"*

*In poche settimane mi sono ricreduta. Il volontario affianca gli operatori della Caritas, e può essere contemporaneamente la loro colonna e la loro croce. Senza i volontari, la Caritas non avrebbe forze sufficienti per arrivare a sostenere tutte le persone che chiedono aiuto. Contemporaneamente, il volontario "vivacizza" l'attività degli operatori, perché, con i suoi errori, con le sue "gaffe", li costringe a stare sempre all'erta, sempre presenti e vigilanti. Scherzi a parte, sono già quattro anni che frequento l'Emporio come volontaria, più volte a settimana, e cerco di rendermi utile, ma sono anche capace, ogni tanto, di ... sfuggire al controllo degli operatori e combinare qualche pasticcio!*

*Ho capito, però, una cosa: non sto "facendo la commessa". Come volontaria, posso essere vicina a tante persone che si accostano alla Caritas con fiducia: talvolta il loro carico di problemi sembra che li schiacci, e diventa forse più difficile trattare con loro con serenità; altre volte i nostri "clienti" cercano qualcuno che li allontani dai loro pensieri quotidiani, amano scherzare e volentieri ridono con noi per qualche battuta. Quindi, mentre disponiamo i prodotti sugli scaffali, mentre spieghiamo ai nuovi clienti le "regole" del nostro supermercato, mentre insacchettiamo la frutta o il pane, mentre giochiamo con i bimbi nel box con i giocattoli, mentre ascoltiamo qualche piccola confidenza o mentre scherziamo sul tempo, troppo freddo o troppo caldo, sappiamo che stiamo facendo la cosa giusta: stiamo "confezionando" porzioni di solidarietà, il condimento che non dovrà mai mancare sulla mensa della grande famiglia degli uomini.*





Progetti

# Progetto Quartieri Solidali



## Recapiti

Segreteria "Progetto Quartieri Solidali"

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.88815154

Mail: [quartierisolidali@caritasroma.it](mailto:quartierisolidali@caritasroma.it)



## Orario del servizio

Orari da verificare a seconda della Parrocchia

## Il progetto è attivato presso le seguenti parrocchie:



## Parrocchie

**Sant'Andrea Avellino**

**Santa Bernadette Soubirous**

**San Pio V**

**Santa Maria Ausiliatrice**

**Sant'Ugo Vescovo**

**Santissimo Sacramento**

## 🎯 Obiettivi del Servizio

Il progetto svolto dalle comunità parrocchiali ha lo scopo di:

- favorire una maggiore consapevolezza del mondo degli anziani
- aiutare gli anziani, con la propria capacità comunicativa, creativa o professionale, ad attivare interessi o conoscenze sopite, riacquistando il gusto della vita
- sostenere gli anziani nello sviluppo e mantenimento di funzioni intellettive e motorie mediante la partecipazione ad appositi laboratori ludici, ricreativi e formativi
- alleviare la condizione di solitudine, isolamento, abbandono, attraverso un servizio di domiciliare leggera.

## 🤝 Un'esperienza di volontariato

*“ Questa esperienza mi rende una persona migliore. Il rapporto con la persona che seguo in domiciliare è un dono reciproco di condivisione, affetto e crescita. È per me un cammino a fianco dell'altro in cui mi sperimento scoprendo ricchezze di un rapporto semplice, fatto di piccole cose, e insieme nutriente e profondo ”. (Laura, Assistenza domiciliare leggera)*

*“ Quattro pareti ed una porta possono diventare un mondo. Giorno dopo giorno abbiamo costruito questa nostra piccola grande realtà dove tutti danno e tutti ricevono e dove chi entra esce arricchito dal calore umano ”. (Paola, Stanza di Socializzazione)*

*“Il punto di incontro all'interno della sala condominiale ha lo scopo di ritrovare il tempo, per fermarsi e poter conversare con le persone che passano. E' una strada che va verso l'uomo con i suoi desideri, le sue ansie, le sue paure.*

*E' ritrovare il senso dell'esistere, di essere comunità per poi... sentirsi figli e amati”. (Mario, Condomini Solidali)*



# Progetto ROM Atelier



## Recapiti

Per informazioni: Tel: 06.88815123  
E-mail: fulvia.motta@caritasroma.it

Cominciato nel 2012, per espressa volontà del Cardinal Vallini per creare e favorire opportunità occupazionali per le donne rom, consentendo quindi l'inserimento lavorativo, della persona con difficoltà di integrazione, in un normale circuito produttivo, in questi anni il progetto si è andato definendo grazie a un continuo lavoro di riflessione comune e valutazione.



## Obiettivi del Servizio

Iniziato come laboratorio di sartoria per donne rom provenienti da vari insediamenti della città di Roma, con il presupposto che l'acquisizione di competenze professionali nel campo della sartoria avrebbe permesso loro una emancipazione economica, il progetto ha ben presto evidenziato la complessità del percorso che poteva condurre una donna rom dall'esclusione e mancanza di strumenti per approcciare il mondo del lavoro ad una reale inclusione e recupero della dignità.

Si sono quindi andate ridisegnando le finalità e attività del progetto che oggi si propone di identificare e realizzare progetti di autonomia per ciascuna delle donne coinvolte, che diventino delle reali opportunità formative e di orientamento ad uno sbocco lavorativo.

La metodologia che si è consolidata come efficace si basa su tre cardini:

1. Offrire alle donne un contesto "protetto" nel quale possano sperimentarsi nelle loro capacità di interfacciarsi con il mondo del lavoro, come rispetto delle regole, responsabilità nell'adempimento, organizzazione dei tempi e spazi in funzione del lavoro da svolgere;
2. Proporre occasioni di formazione per acquisire capacità lavorative specifiche, che offrano anche una reale possibilità di impiego nel mercato esterno;
3. Definire un progetto individualizzato per ciascuna donna, che rappresenti un bilancio effettivo di competenze acquisite, capacità trasversali e quanto altro compone la complessità di ogni donna, grazie a un lavoro coordinato con il Centro di Orientamento al Lavoro (C.O.L.) territoriale e le risorse di rete attivate.

Le attività si svolgono presso i locali di Lungotevere dei Vallati 9 quale contesto "protetto" nel quale le donne si sperimentano nelle loro capacità di interfacciarsi con il mondo del lavoro.

Viene loro richiesta la partecipazione quotidiana alle attività che si organizzano intorno ai seguenti laboratori:

- laboratori creativi e manuali (sartoria, stireria, ricamo, tessitura ...): 3 volte a settimana
- laboratorio di orientamento ai servizi socio-sanitari e abilità di base per l'inserimento lavorativo: 2 volte a settimana

Più in dettaglio si organizzano percorsi più o meno complessi sui seguenti argomenti:

- igiene degli alimenti
- pulizia e igiene della casa
- alfabetizzazione informatica
- patente di guida
- cura della persona anziana/malata
- corso di disostruzione pediatrica
- orientamento ai servizi sociali, sanitari e legali
- alfabetizzazione funzionale (uso del telefono, dell'orologio, nome e firma, uso del denaro...)
- testimonianze (**peer education**) con esperienze di successo di altre donne
- incontri ad hoc sui vari tipi di lavoro, contratti, realtà del mercato del lavoro
- incontri e tour guidati in aziende
- laboratorio di attenzione sul luogo di lavoro, "attenzione" intesa come capacità di gestire i ritmi connessi al lavoro, come abilità di mediare tra bisogni interni e richieste provenienti dall'esterno, come saper essere presenti a se stesse e alla propria dimensione emotiva senza perdere di vista le aspettative del contesto di lavoro
- laboratorio di auto-consultazione per la ricerca lavoro, sia nella lettura dei giornali che nelle ricerche via web

...o quant'altro verrà identificato e organizzato sulla base delle disponibilità e competenze dei volontari coinvolti e delle necessità specifiche delle donne.

In contemporanea, viene richiesto a tutte le donne, quale obbligo per poter continuare il percorso del **Rom Atelier**:

1. La partecipazione a corsi di lingua italiana presso la Scuola di Italiano per stranieri promossa dalla Caritas di Roma (aule site in Via delle Zoccolette, dietro Lungotevere dei Vallati), a seconda del proprio livello di conoscenza dell'italiano.
2. La frequenza attiva al Centro Orientamento al Lavoro territoriale per la prosecuzione del proprio progetto individualizzato.

Inoltre, a seconda del progetto individuale per ogni donna, che come abbiamo detto è alla base di tutto l'impianto, si offrono corsi di formazione e tirocini formativi.



## Presenza dei volontari

Ai volontari viene richiesto un supporto per la gestione dei laboratori interni ai Lungotevere dei Vallati. Come sopra evidenziato, tali laboratori non sono solo di tipo artistico, per i quali cerchiamo insegnanti/maestri artigiani, bensì vorrebbero offrire alle donne strumenti di vita quotidiana di cui spesso sono sprovviste.

Alcuni esempi: supporto nella sartoria/stireria/ricamo o moduli specifici, breve corso di compilazione moduli, laboratorio di riciclo e riuso, simulate e teatralità, guida ai vari tipi di contratti di lavoro, seminari su diritti e doveri delle lavoratrici, corso di computer/internet, workshop "quale detersivo utilizzo?", focus group "i segreti per la cura della casa" ... ma siamo aperte anche ad altre proposte!!!!

I laboratori, di una durata variabile di due-tre ore ad incontro, si realizzano al mattino dalle 9,30 alle 13,30, dal lunedì al venerdì.

Al volontario viene richiesto di responsabilizzarsi per la realizzazione del laboratorio concordato, coordinandosi con l'equipe sociale che gestisce il progetto.



## Un'esperienza di volontariato

*Ho condotto, con le donne rom coinvolte nel Rom Atelier, un laboratorio settimanale di approfondimento della lingua italiana strutturato in una prima fase ludica in cui si svolgevano giochi di squadra volti a incentivare l'uso della funzione orale per descrivere parole, oggetti e azioni, seguita dallo studio di unità didattiche incentrate sull'apprendimento di argomenti e terminologie specifiche di utilità quotidiana, come la scelta tra diversi gestori telefonici, la richiesta di esenzione dal ticket nei servizi sanitari, la lettura degli annunci per la ricerca di un impiego, o come affrontare un colloquio di lavoro.*

*Ogni giornata prevedeva inoltre un momento finale volto all'espressione di sé e al racconto della propria storia attraverso il disegno semi-guidato, accompagnato dalla successiva fase di verbalizzazione per descrivere alle compagne le motivazioni e le emozioni che l'avevano spinta a scegliere particolari soggetti, colori, ecc.*

*L'intero percorso è stato molto interessante perché mi ha fatto sentire utile nell'aiutare queste ragazze ad apprendere qualcosa in più del mondo fuori dalla ristretta realtà del campo dove abitano. Particolarmente appassionante è stato vederle maturare nel corso del tempo e aprirsi a nuove esperienze e relazioni: anche alcune di loro inizialmente molto timide e riservate sono riuscite a sbloccarsi e ad affidarsi, ottenendo risultati veramente positivi.*

*Ritengo, infatti, che lo spazio del Rom Atelier costituisca un'opportunità importante per le donne che vi partecipano di acquisire strumenti nuovi e necessari per affrontare la vita in un'ottica di inclusione e affermazione positiva della propria identità di donna, prima che di quella di "donna rom", un'etichetta ancora troppo spesso stigmatizzante.*

*Allo stesso tempo il Rom Atelier mi ha permesso di scoprire in modo diretto chi sono i rom e di capire come le persone che appartengono a questa popolazione, a differenza di quello che si tende a pensare, siano diverse tra loro, ognuna con i suoi punti di forza e le proprie fragilità.*

*Nel corso dell'incontro di fine anno, cui hanno partecipato anche tutte le operatrici e le altre volontarie coinvolte,*

**“ ogni ragazza ha raccontato come ha vissuto la sua esperienza, le cose che ha imparato, commuovendosi al ricordo di com'era quando è arrivata e di come è cresciuta in così poco tempo, non solo grazie alle conoscenze acquisite e ai cambiamenti concreti apportati alla propria vita, ma soprattutto per la forza delle relazioni instaurate, la scoperta di legami con le compagne e con le operatrici, che sono probabilmente l'aspetto più intenso che questa esperienza porta con sé.”**

# Gruppo Assistenza Scolastica ROM



## Recapiti

Segreteria "Aree Educazione al Volontariato"

Cittadella della Carità - Santa Giacinta  
Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma

Tel 06.88815150

Mail: [volontariato@caritasroma.it](mailto:volontariato@caritasroma.it)

## Il progetto è attivato presso le seguenti scuole:



## Istituti

**Istituto Comprensivo Carlo Alberto Dalla Chiesa**, Via Rigamonti 10, 00142 Roma

**Istituto Comprensivo Domenico Purificato**, Via della Fonte Meravigliosa, 79, 00143 Roma



## Orario del servizio

Una o più volte la settimana, a seconda della disponibilità di tempo dei volontari, dalle 10.00 alle 12.00, preferibilmente per l'intero anno scolastico



## Obiettivi del Servizio

Il Servizio si propone di:

- Stabilire un rapporto individuale con il bambino/ragazzo ROM per l'acquisizione delle conoscenze didattiche di base
- Favorire l'integrazione dei bambini e dei ragazzi ROM nell'ambito scolastico
- Sostenere l'attività didattica degli insegnanti
- Seguire, se possibile, i ragazzi anche dopo la terza media relativamente alla scelta di corsi professionali e all'inserimento lavorativo



## Presenza dei volontari

Ai volontari che aderiranno al nostro progetto è richiesta la disponibilità a:

- coordinarsi con gli insegnanti
- coordinamento con le Associazioni impegnate nelle attività nei campi ROM
- svolgere attività didattica, soprattutto nell'ambito della lingua italiana e della matematica al fine di ottenere un migliore risultato scolastico
- stabilire relazioni con i ragazzi nelle attività previste dal servizio, allo scopo di motivarli allo studio e contenere la dispersione scolastica.
- favorire l'integrazione dei bambini e dei ragazzi
- lavorare in equipe con gli operatori nelle varie mansioni del servizio

## Un'esperienza di volontariato

*Chiedere e chiedersi perché si diventi volontari è una domanda che può avere molte risposte, ma probabilmente alla base di tutte c'è la constatazione che, ad un certo punto della vita, ognuno sente il gran bisogno di condividere con gli altri le tante cose buone e belle che la vita stessa gli ha dato.*

*La Caritas dà modo di restituire almeno in parte il tesoro che, piccolo o grande, ciascuno di noi ha ricevuto, e lo fa lasciando scegliere ad ogni volontario l'ambito che gli sembra più adatto.*

*Io ho seguito un corso di formazione nel 2012 e, dopo qualche incertezza, ho pensato di indirizzarmi al sostegno dei bambini Rom che frequentano la scuola dell'obbligo. Dopo tre anni di attività ritengo che sia stata una scelta veramente felice; tra tutte le categorie di persone disagiate e fragili, i bambini sono forse i più bisognosi e i meno protetti. Nelle scuole si avverte tutto il peso dell'emarginazione e dell'impotenza ed è per questo che il nostro intervento dà abbastanza presto qualche piccolo risultato. Non è necessario avere delle conoscenze "tecniche", peraltro utili, perché il buonsenso e il calore umano fanno di ognuno di noi un valido "insegnante" e un esempio positivo nel panorama un po' triste e deludente che questi bambini vedono intorno a sé.*

*Nonostante le difficoltà che possono presentarsi, trascorrere alcune ore con questi bambini apre l'animo alla speranza di un futuro migliore per tutti, e sicuramente al sorriso e all'allegria.*

*È gratificante anche l'aiuto e la collaborazione che si instaura tra i volontari che lavorano nello stesso ambito, che crea subito un clima sereno molto positivo per i giovanissimi e per gli operatori stessi.*





**Area Educazione al Volontariato**

Tel. 06.88815150

E-mail: [volontariato@caritasroma.it](mailto:volontariato@caritasroma.it)

[www.caritasroma.it](http://www.caritasroma.it)