

Il sistema dei servizi Caritas

Il punto di riferimento e di coordinamento dell'intero sistema dei servizi Caritas è il ruolo svolto dai diversi punti e centri di ascolto, in rete, Diocesani e parrocchiali.

Gli obiettivi di un punto di ascolto Caritas sono:

1. **Accogliere-ascoltare:** stabilire una relazione fraterna partendo da un ascolto attento, accogliente e responsabile che, a partire dai bisogni espressi, permetta di capire anche quelli non espressi. Con il tempo tale relazione tende a diventare di aiuto e di fiducia reciproca.
2. **Orientare-accompagnare:** partendo dalle risorse della persona e del territorio, individuare le possibili soluzioni alla situazione di bisogno, orientando, sostenendo, consigliando, confortando, disposti ad affiancare la persona in ogni fase del suo cammino.

Ogni punto di ascolto (parrocchiale o diocesano) lavora in rete con gli altri punti di ascolto. Ciò avviene sia attraverso la condivisione di sistema di gestione degli ascolti denominato Dati Caritas, sia attraverso dei contatti diretti tra operatori. Analogamente ogni Centro/Punto di ascolto lavora in rete con i servizi del territorio.

A partire dall'ascolto delle persone e delle famiglie in situazione di disagio, nel corso degli anni la Caritas ha costruito un sistema di servizi la cui erogazione avviene sempre a partire da norme e criteri comuni condivisi, per superare una logica assistenziale e paternalistica dell'aiuto. Attraverso un continuo interconnessione fra servizio e ascolto si cerca di mantenere costantemente monitorata la situazione dei bisogni, la loro gravità e le loro cause; si individuano e si progettano nuovi percorsi di aiuto, in rapporto alla tipologia dei bisogni emergenti.

La finalità del sistema dei servizi proposti dalla Caritas è soprattutto quella di una azione di accompagnamento e sostegno alle persone che chiedono un aiuto. La promozione della persona, la tutela della sua dignità che passa tramite azioni di "advocacy", di costruzione di progetti e percorsi personalizzati su ciascuna persona, sono i punti di riferimento costanti delle attività costruite nel tempo.

Il sistema dei servizi posti in essere si pone i seguenti obiettivi:

- ridurre o rimuovere il "danno" che una situazione di difficoltà comporta per le persone coinvolte;
- richiamare la società civile ed ecclesiale ad una maggiore assunzione di responsabilità sociale nei confronti di persone in grave marginalità;
- contribuire a promuovere una cultura di solidarietà che porti ad un maggior coinvolgimento e promozione del volontariato come stile di vita condiviso da tutti i cittadini.

Partendo dall'ascolto di tutte le persone in situazione di bisogno che si rivolgono a diversi punti di ascolto si cerca allora di:

- costruire una risposta progettuale che sappia valorizzare le tante o poche potenzialità che ciascuna persona si porta dentro;
- sensibilizzare il coinvolgimento delle comunità parrocchiali e della società civile affinché siano più attente e si facciano carico di tutte le situazioni di bisogno;
- promuovere e potenziare un lavoro di rete tra i diversi punti di ascolto e, più in generale, con tutte le risorse presenti sul territorio lodigiano. .

La rete dei servizi si articola intorno ad alcuni bisogni sociali.

Un primo livello è quello che cerca di dare una risposta a bisogni primari (vitto, alloggio, igiene personale, salute) tramite dei centri di servizi diocesani (mensa, dormitorio, guardaroba, ambulatorio) o parrocchiale. Grazie a questi primi contatti, si cerca di costruire una prima relazione significativa con la persona incontrata, che possa consentire una fase successiva con interventi ed obiettivi più complessi;

Un secondo livello consiste in una serie di servizi di accompagnamento sul territorio (Case di accoglienza, case in housing sociale, comunità di accoglienza, microcredito, azioni contro l'usura, ecc.), che vogliono soprattutto permettere alla persona di ridiventare protagonista della sua vita a partire dalle sue potenzialità. A questo livello si accede attraverso degli sportelli di ascolto diocesano, a cui il Centro di Ascolto Diocesano o i Centri di Ascolto parrocchiali possono orientare.