

In ascolto del cittadino

Monteceneri - Da sei anni è attivo Punto Ascolto, un'antenna per le persone in difficoltà e per i nuovi bisogni di una popolazione in crescita

/ 24.06.2019
di Stefania Hubmann

Accogliere, ascoltare e accompagnare gratuitamente i cittadini confrontati con difficoltà personali. Sono i principi che guidano l'attività di Punto Ascolto Monteceneri, prima iniziativa del genere in Ticino, oggi ormai collaudata e alla quale guardano con interesse altri Comuni. Affidato a una consulente psicosociale, il servizio è volutamente ubicato nel centro del Comune - nella vecchia scuola di Bironico - quale punto di riferimento per le persone in situazione di difficoltà o di disagio. È aperto tutto l'anno secondo modalità che facilitano il contatto anche senza appuntamento.

La rete instaurata con i servizi specialistici a livello cantonale assicura inoltre un sostegno mirato in caso di necessità e richiesta. Punto Ascolto Monteceneri è però innanzitutto un luogo d'incontro ospitale e per le autorità una preziosa antenna che coglie i nuovi bisogni di una popolazione in forte crescita. Non a caso nei primi sei anni di attività ha offerto spunti per nuovi progetti già realizzati e per ulteriori collaborazioni. A seguito dell'aggregazione dei cinque Comuni di Bironico, Camignolo, Medeglia, Rivera e Sigrino, avvenuta nel 2010, si è sviluppata l'idea di offrire una nuova modalità di prestare attenzione alle esigenze dei cittadini, al di là dello sportello della cancelleria comunale.

Maggiore discrezione e più tempo a disposizione rispetto ai servizi amministrativi i primi obiettivi che Anna Celio Cattaneo, allora municipale (capo dicastero educazione), e Patricia Elzi in qualità di consulente del Gruppo Genitori si erano fissate nel concretizzare questo innovativo servizio. Oggi sono rispettivamente sindaca di Monteceneri e responsabile di Punto Ascolto. La loro collaborazione rimane stretta, così come con l'attuale capo dicastero socialità Tiziano Zucchetti. L'intesa fra le autorità comunali e la professionista del settore psicosociale è la base sulla quale è stato costruito e sviluppato Punto Ascolto. Anna Celio Cattaneo: «Per chi vive una situazione di disagio non è facile compiere il primo passo e rivolgersi a un servizio. Abbiamo pertanto volutamente realizzato uno spazio accogliente in posizione centrale rispetto ai nuovi confini comunali.

Nella Scöra Vegia di Bironico oggi trova posto al pianterreno anche il preasilo. È quindi un luogo tranquillo, ma nel contempo animato sia nei locali interni, sia nel piccolo giardino». La bontà dell'iniziativa è stata decretata dagli stessi utenti. In sei anni di attività le richieste sono aumentate raggiungendo lo scorso anno 277 colloqui. Di questi 134 riguardavano richieste in corso, 50 persone già conosciute e 31 nuovi utenti. Quali sono le problematiche che emergono durante gli incontri? Risponde la responsabile di Punto Ascolto Monteceneri Patricia Elzi: «Negli anni i temi mantengono una certa similitudine. Le richieste di aiuto sono sovente legate a problemi relazionali nella sfera familiare, a questioni di orientamento per le persone anziane, all'influenza di ansia e stress sulla qualità di vita quotidiana o ancora a problematiche genitoriali ed educative. Ci sono pure uomini e donne che manifestano inquietudini legate alla sfera professionale, ad esempio in caso di licenziamento.

In questo ultimo anno sono inoltre giunte diverse persone straniere alla ricerca di informazioni per migliorare la loro integrazione». A farsi avanti, precisa ancora Patricia Elzi, sono in maggioranza le donne, soprattutto quale primo contatto. In alcuni casi si tratta di madri la cui famiglia già beneficia di aiuti da parte delle rete sociale, ma che si rendono conto di avere bisogno loro stesse di un sostegno e prima ancora di potersi fidare. L'accoglienza professionale, empatica ma discreta, permette a chi è nel bisogno di aprirsi e raccontare. Di fronte a precise necessità e con l'accordo dei diretti interessati la consulente è in grado di attivare i servizi preposti per un intervento adeguato.

L'ascolto delle cittadine e dei cittadini di Monteceneri - ma anche di Isonne e Mezzovico-Vira in quanto parte di una medesima comunità - ha permesso di cogliere nuovi bisogni riguardanti fette più ampie della popolazione. È il caso degli anziani e del loro trasferimento dal domicilio all'istituto di cura. In collaborazione con la Casa Anziani Alto Vedeggio (consorzio fra i Comuni di Mezzovico-Vira, Monteceneri e Isonne) è stato elaborato un progetto, operativo da qualche anno, incentrato sul sostegno alle famiglie cui spetta la decisione di trasferire un loro familiare nell'istituto. Punto Ascolto fa da tramite e facilita la presa di una decisione delicata così come la sua attuazione. Ciò a beneficio di tutti gli interessati: dalla persona anziana alla sua famiglia, alla Casa che la accoglierà. Un altro settore sensibile è quello professionale in particolare per le persone al beneficio di prestazioni sociali. Per offrire una risposta completa, sempre in rete anche con Punto Ascolto, il Comune di Monteceneri integrerà nei prossimi mesi la figura dell'assistente sociale che andrà a potenziare l'attuale sportello sociale. «Sarà operativa un giorno alla settimana - spiega il capo distretto socialità Tiziano Zucchetti - con l'obiettivo di valutare le situazioni uscendo direttamente sul territorio. Desideriamo inoltre coinvolgere in maniera attiva le principali aziende presenti nel Comune per raccogliere una banca dati delle offerte di lavoro, dai posti vacanti a quelli di stage».

Aggiungendo queste due iniziative agli altri progetti già realizzati con il contributo di Punto Ascolto - come la Rete Volontari, il percorso «Io entro a scuola» e le passeggiate «Conosciamo il nostro territorio» - il Comune di Monteceneri sta costruendo negli ultimi anni la sua nuova identità senza perdere le peculiarità di ogni frazione. Un'aggregazione comunale non può limitarsi a confini territoriali allargati, servizi uniformati e somma di tradizioni locali. Ricreare un tessuto sociale e un senso di appartenenza alla comunità con persone di riferimento alle quali rivolgersi in caso di necessità permette di migliorare la qualità di vita della popolazione e valorizzare l'intero Comune. A Monteceneri le autorità sono state lungimiranti e innovative.

Informazioni

www.puntoascolto.ch.