



amici^{san} di marcellino

ASSOCIAZIONE SAN MARCELLINO VIA AL PONTE CALVI 2/4 16124 GENOVA - CCP 14027163 - TEL. 010/2470229 - FAX 010/2465493 - E MAIL: segreteria@sanmarcellino.it

WWW.SANMARCELLINO.IT

E' molto significativo che la prima enciclica del nuovo Papa Benedetto XVI ricordi nuovamente, con un linguaggio attuale e alla gente di oggi, chi è Dio, Dio è amore, e come sia essenziale per i cristiani manifestare nei fatti, come persone e come Chiesa, l'amore che gratuitamente abbiamo ricevuto da Dio.

Ecco alcuni brevi passi della Enciclica che, spero, stimolino a leggerla nella sua interezza.

«Dio è amore; chi sta nell'amore dimora in Dio e Dio dimora in lui». Queste parole della 1° Lettera di Giovanni esprimono con singolare chiarezza il centro della fede cristiana: l'immagine cristiana di Dio e anche la conseguente immagine dell'uomo e del suo cammino. [...] In un mondo in cui al nome di Dio viene a volte collegata la vendetta o perfino il dovere dell'odio e della violenza, questo è un messaggio di grande attualità e di significato molto concreto. Per questo nella mia prima Enciclica desidero parlare dell'amore, del quale Dio ci ricolma e che da noi deve essere comunicato agli altri. Ecco così indicate le due grandi parti di questa Lettera, tra loro profondamente connesse. La prima avrà un'indole più speculativa, visto che in essa vorrei precisare — all'inizio del mio Pontificato — alcuni dati essenziali sull'amore che Dio, in modo misterioso e gratuito, offre all'uomo, insieme all'intrinseco legame di quell'Amore con la realtà dell'amore umano. La seconda parte avrà un carattere più concreto, poiché tratterà dell'esercizio ecclesiale del comandamento dell'amore per il prossimo.

Ed ecco l'inizio della seconda parte. N. 19. [...] Tutta l'attività della Chiesa è espressione di un amore che cerca il bene integrale dell'uomo: cerca la sua evangelizzazione

mediante la Parola e i Sacramenti; cerca la sua promozione nei vari ambiti della vita e dell'attività umana. Amore è pertanto il servizio che la Chiesa svolge per venire costantemente incontro alle sofferenze e ai bisogni, anche materiali, degli uomini.

20. L'amore del prossimo radicato nell'amore di Dio è anzitutto un compito per ogni singolo fedele, ma è anche un compito per l'intera comunità ecclesiale, e questo a tutti i suoi livelli: dalla comunità locale

alla Chiesa particolare fino alla Chiesa universale nella sua globalità. [...] Conseguenza di ciò è che l'amore ha bisogno anche di organizzazione quale presupposto per un servizio comunitario ordinato. La coscienza di tale compito ha avuto rilevanza costitutiva nella Chiesa fin dai suoi inizi: «Tutti coloro che erano diventati credenti stavano insieme e tenevano ogni cosa in comune; chi aveva proprietà e sostanze le vendeva e ne faceva parte a tutti, secondo il bisogno di

ciascuno» (At 2,44-45) [...] e in mezzo a loro, la differenza tra ricchi e poveri non sussisteva più (cfr anche At 4, 32-37). Con il crescere della Chiesa, questa forma radicale di comunione materiale non ha potuto, per la verità, essere mantenuta. Il nucleo essenziale è però rimasto: all'interno della comunità dei credenti non deve esservi una forma di povertà tale che a qualcuno siano negati i beni necessari per una vita dignitosa.

A noi, incoraggiati da questa enciclica, il compito e il piacere di esprimere sempre di più nel nostro agire quotidiano, personalmente e come San Marcellino, l'amore di cui Dio ci ha resi capaci.

p. Nicola Gay sj

«Dio è amore; chi sta nell'amore dimora in Dio e Dio dimora in lui» 1 Gv 4, 16.

Enciclica "DEUS CARITAS EST", Papa Benedetto XVI

UNA ESPERIENZA DI QUALITÀ'

Vivere a fianco delle persone che versano in una condizione di emarginazione, essere testimoni dei diritti loro negati, compromettersi con le loro vite, va ben al di là di offrire la necessaria assistenza e l'indispensabile accompagnamento. Arriva il tempo in cui, il senso di questo operare, spinge ad occuparsi sempre di più del contesto sociale, politico, economico e amministrativo che fa da palcoscenico alle nostre esistenze.

L'Apostolato Sociale della Compagnia, in pieno spirito Ignaziano, ha orientato le attività di San Marcellino fin dai tempi di

Padre Carena; basti pensare a questo giornalino e agli stimoli innovativi e profondi di molti articoli in esso ospitati in quegli anni. In questa linea ci siamo sempre sforzati di costruire momenti di riflessione interni ed esterni sulle domande che l'incontro con la sofferenza muoveva in noi e alla comunità. Con il tempo vi abbiamo dedicato più energie, avviato cicli di conferenze e importanti corsi di formazione, abbiamo viaggiato, scritto e imparato a toccarne con mano l'importanza

per la vita delle persone che incontriamo.

Ecco che, allora, continuiamo a studiare e a confrontarci sullo sfondo culturale del nostro tempo, sulle politiche di welfare, sulle problematiche organizzative dei servizi. E' proprio a partire da questo approccio che abbiamo ritenuto importante iniziare a riflettere in modo strutturato su quali potrebbero essere, in futuro,

tato inevitabile costruire un percorso di certificazione di qualità dei nostri servizi e non del sistema di gestione dei servizi (vedi articolo in seconda pagina) al fine di mettere a fuoco quelle peculiarità che caratterizzano e consentono, i risultati del nostro operare: il prodotto, insomma, brutta parola a cui non siamo per nulla affezionati.

Solo così, infatti, siamo in grado di proporre, discutere e chiedere di essere ascoltati sui requisiti che qualificano l'accreditamento dei servizi con le persone senza dimora. Abbiamo, in altre parole, dovuto

mettoci alla prova per verificare e testimoniare il nostro modello di intervento nell'intento di rendere disponibile agli altri la nostra esperienza. Inutile dire che, per noi e per i consulenti, è stato molto impegnativo far incontrare due mondi così diversi e sviluppare un lavoro che costituisce solo il punto di partenza, per fare in modo che queste esperienze non si riducano solo all'ottenimento di un logo da esporre sulle carte intestate.

Daniilo De Luise



SERVIZI DI PROMOZIONE DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA:

- N° 1 Qualifica, formazione, supporto continuo al Personale Operativo
- N° 2 Disponibilità del Centro d'ascolto, con stabilità della relazione
- N° 3 Osservazione continua degli Assistenti e coordinamento multidimensionale delle risultanze
- N° 4 Percorsi e soluzioni differenziate agli assistiti
- N° 5 Sensibilizzazione della collettività sulle problematiche del settore
- N° 6 Stabilità degli operatori del Centro d'Ascolto

Se qualche persona di vostra conoscenza è interessata a ricevere questo giornalino, segnalateci il suo indirizzo. Lo scopo è di aumentare la conoscenza delle tematiche legate alle persone senza dimora e di informare meglio sulle attività che svolgiamo.

Telefonare al mattino a S. Marcellino 010.2470229 chiedendo di Francesca o Roberta; segreteria@sanmarcellino.it

10 anni di mensa a San Pio X: l'ambivalenza di essere "ospite"

10 candeline sul tavolo della mensa alla parrocchia di S. Pio X.

Mi sembra ieri che si gettavano le basi per quest'avventura che ci spaventava e, al tempo stesso, ci affascinava. Non immaginavo sarebbe stata così bella.

I preparativi, i timidi inizi, la paura di non essere all'altezza. E non certo come cuochi... E poi centinaia di turni di servizio, ogni volta uguali ma diversi, come le giornate trascorse in famiglia. E poi decine di volti, di storie, di situazioni. Imperdibili, impagabili.

La prima bellissima sorpresa di 10 anni fa e di ogni pranzo in mensa: il pensiero di dover accogliere, di dover mettere a proprio agio; la scoperta di essere noi gli accolti. Ecco che ci viene in soccorso la lingua italiana dove "ospite" indica chi riceve e chi è ricevuto, indifferentemente...

Ecco quello che continua ad accadere: un'ambivalenza che ci stupisce.

Un piccolo "miracolo" di cui



essere riconoscenti al Signore, che del resto sa quello che dice quando ci invita a chiamare i poveri dai crocicchi e farli divenire, a casa nostra, commensali prediletti. Poiché non hanno superbia a cui arroccarsi, solo povertà da condire.

Ci è stata fornita, in questi anni, un'occasione per incontrare

e comprendere. La nostra vita e la sua scala di valori. Ci è stata fornita un'occasione per abbandonare certi stereotipi culturali e mentali: la necessità di non giudicare chi strada facendo ha affrontato l'abbandono, la delusione, la malattia, lo sradicamento. Chi rischia la "scomparsa"... quando ogni piccola banale questione del-

la vita si trasforma in una faccenda difficile da sbrigare; quando si avrebbero tante ragioni per arrendersi ma si preferisce continuare a sperare.

Ecco allora che dare da mangiare ai fratelli, insieme al cibo, anche un po' di noi stessi rende concreta e visibile la nostra fede.

Abbiamo imparato a sentirci anche noi come chi ha bisogno di tutto. Dell'amore del Padre innanzitutto. Non più, o non sempre almeno, come chi, con superbia e sufficienza, è abbarbicato al suo misero gruzzolo di affetti, cultura, denari.

Non per concederci il vezzo di passare un po' del nostro tempo con i poveri ma per imparare che l'accoglienza è uno dei valori qualificanti della nostra vita cristiana.

"Non dimenticate l'ospitalità, perché alcuni praticandola, senza saperlo, hanno ospitato angeli" (Eb. 13,2)

Giovanna Celenza

La certificazione del servizio

La **Certificazione di servizio** è uno schema di certificazione innovativa rispetto alla più conosciuta Certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001-2000, ed è di natura esclusivamente volontaria.

La Certificazione di servizio è regolamentata dalla norma UNI CEI EN 45011:1999.

La principale differenza fra la *certificazione di sistema di gestione per la qualità* (ISO 9001-2000), e la *certificazione*

di servizio, è che, nel primo caso si certifica l'esistenza di una gestione che deve essere in grado di far operare l'organizzazione (l'azienda), in modo da garantire la qualità definita con il cliente mentre, nel secondo caso, si concentra sulle azioni che producono i risultati oggetto della certificazione (nel caso di San Marcellino "**servizi di promozione della dignità della persona**"). L'importanza è data alle attività fornite dagli operatori in modo tale che l'erogazione del servizio abbia determinate caratteristiche definite a priori e formalizzate in un documento chiamato **specifica tecnica** che è il fulcro della certificazione di servizio. E' una specie di impegno sulle caratteristiche che si intende garantire; deve essere pertinente, trasparente e, quindi, pubblica (vedi www.sanmarcellino.it).

Il solo adempimento dei requisiti di legge non è certificabile, ma costituisce una condizione obbligatoria per l'accesso alla certificazione di servizio che attesta, in maniera indipendente, che le caratteristiche del servizio sono conformi alla *specifica tecnica* di riferimento.

Come *specifica tecnica*, dove esiste, può essere adottata una norma nazionale o internazionale (per es. esiste una norma UNI per i servizi alberghieri), diver-

5 per mille delle vostre imposte a San Marcellino! Come fare?

Quest'anno, grazie alla recente legge Finanziaria, in aggiunta all'8 per mille alla propria Chiesa, è possibile destinare un altro 5 per mille a sostegno del volontariato, delle associazioni senza fine di lucro di utilità sociale o di promozione sociale.

San Marcellino è tra questi enti. Se volete che lo Stato contribuisca con questa piccola percentuale delle imposte da voi pagate (senza quindi nessun aggravio per voi) alle nostre iniziative è sufficiente **indicare il codice fiscale della nostra Fondazione** negli appositi spa-

zi del modello Unico, ovvero del modello integrativo che datori di lavoro o enti previdenziali trasmetteranno assieme al Cud. Lo riportiamo qui di seguito completo di tutti i riferimenti:

FONDAZIONE SAN MARCELLINO ONLUS - Via al Ponte Calvi 2-4 - 16124 GE - **Codice fiscale 95025370107.**

Un suggerimento? Copiate o ritagliate questi dati e metteteli nel vostro portafoglio: vi serviranno al momento giusto per fare una buona azione!

Grazie fin da ora.

samente, come nel caso del servizio erogato da San Marcellino, deve essere stabilita preventivamente (la sua preparazione è stata per noi un grosso impegno) ed approvata da un comitato tecnico indipendente e competente.

Una volta accettata, la *specifica tecnica* diventa la norma tecnica di riferimento. Tutti i criteri di misurazione del servizio, in essa definiti, sono verificati da un ente indipendente, imparziale e accreditato.

L'approccio è molto più flessibile e in grado di evolversi nel

tempo rispetto ai sistemi di gestione per la qualità ISO 9000.

Fornisce inoltre evidenze concrete e misurabili della qualità ricevuta da chi usufruisce del servizio.

A garanzia del mantenimento dei requisiti, periodicamente l'azienda viene sottoposta ad attività di verifica, in modo che l'organismo di certificazione abbia la sicurezza che i comportamenti riscontrati durante la prima verifica vengano mantenuti nel tempo.

Flavio Grosso

Donazioni e lasciti

- La Fondazione san Marcellino ONLUS costituisce il fulcro immobiliare che permette alla nostra Associazione di operare a favore delle persone sulla strada.

- Essa può ricevere mediante donazione, legato testamentario o altro, beni mobili o immobili di qualunque genere. Chi desiderasse contribuire può contattare padre Nicola Gay sj (tel. 010-2470229).

- In caso di atto scritto si suggerisce la seguente dicitura: "**lascio alla 'Fondazione san Marcellino Onlus', sede in Genova, via Ponte Calvi 2/4, la somma di denaro..., i beni..., l'appartamento...**"; data e firma.