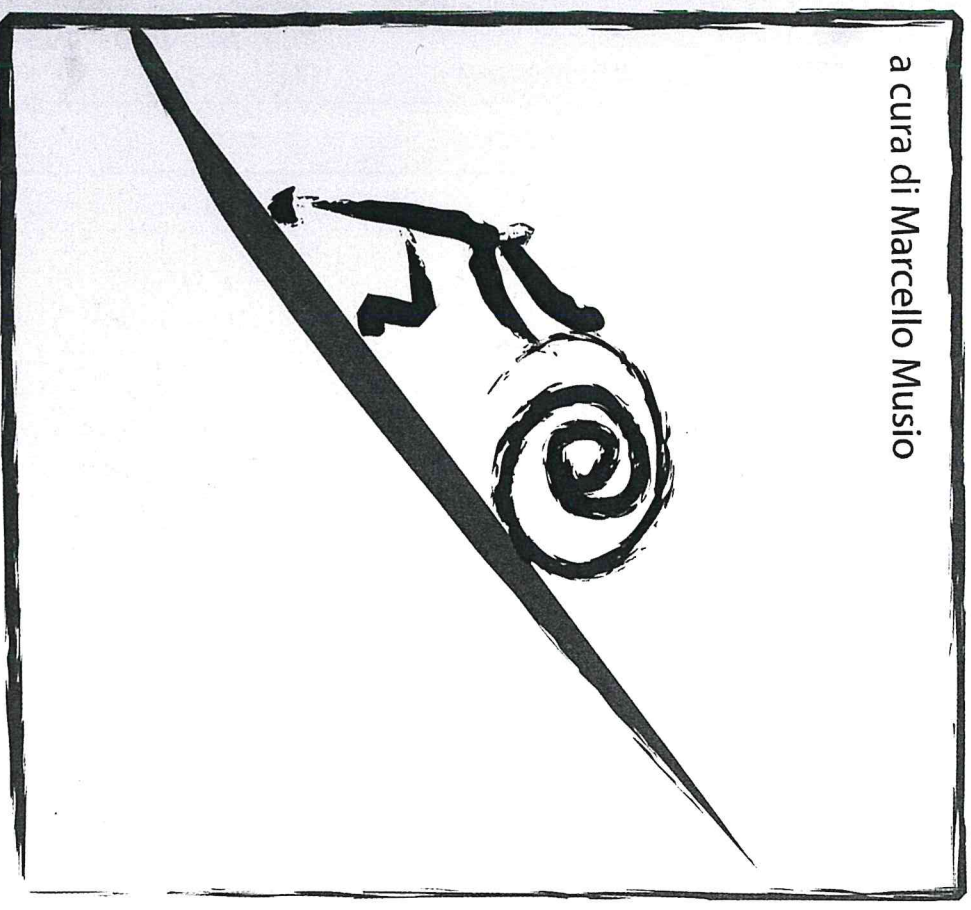


Sisifo

faticava inutilmente?

*Tre anni di progetto sulle manifestazioni
di dipendenza nel mondo del lavoro*

a cura di Marcello Musio



Centro Italiano di Solidarietà di Roma



L'ANALISI DELL'UTENZA: TRA RIFLESSIONI E DOMANDE

Guido Antonelli Costaglini, Sabrina Vicino

La matematica è la sola scienza esatta in cui non si sa mai di che cosa si sta parlando né se quello che si dice è vero.¹

Nelle pagine seguenti si analizzeranno i dati riguardanti l'utenza arrivata al Programma Serale dal 1 Gennaio 1996 al 18 Marzo 2004². In alcune analisi l'attenzione sarà focalizzata solo negli anni dal Gennaio 2001 al Marzo 2004, in quanto rappresentano un periodo di transizione e di sperimentazione le cui attività sono state finanziate dal Ministero del Lavoro e delle quali questa pubblicazione è parte.

Questo testo riprende il lavoro di una prima ricerca condotta sugli utenti che frequentarono il Programma Serale nel quinquennio 1990-1995³, e segue il filo logico e metodologico di quel primo studio riproponendone la stessa struttura: nella prima parte si analizzeranno i dati dell'intera popolazione di utenti che si sono rivolti al Programma Serale. Nella seconda parte si studieranno le serie storiche distinguendo anno per anno la tipologia di utenti arrivati al Serale ed il tipo di rapporto che si è, o non, strutturato con il servizio. La lettura d'insieme delle due ricerche fornisce una descrizione completa dell'intera storia statistica del Programma. Serale.

Nel lavoro del 1995 la ricerca descriveva più oggettivamente possibile la popolazione del servizio, lasciando al lettore sviluppare le proprie considerazioni ed i propri commenti, invece, in quest'ultimo lavoro si è scelto di approfondire ulteriormente il commento dei dati integrandolo con una descrizione delle caratteristiche proprie delle persone che ci chiedono aiuto.

¹ Russell, Bertrand, *Misticismo e logica*, IV.
?

Prima di iniziare con la lettura e l'analisi dei dati, è importante fornire alcune informazioni e chiarimenti.
Prima di tutto si vuole riprendere quanto scritto nel testo precedente:

"Il limite ben definito dell'oggetto di indagine, il Programma Serale, fa sì che la ricerca produca dei risultati che hanno una loro validità intrinseca solo se inquadrati ed inclusi all'interno delle specifiche caratteristiche del servizio.

Anche le considerazioni sui risultati ed il loro utilizzo hanno un senso solo per la comprensione di ciò che è accaduto durante i sei anni di vita del Programma Serale.

Al di fuori di questo ristretto ambito non è possibile generalizzare i comportamenti osservati.

Ciò non significa che non sia possibile estrapolare delle informazioni euristicamente importanti dalle osservazioni e dalle conclusioni che si sono prodotte, informazioni che possono risultare stimolanti all'interno di altri momenti e contesti.

Siamo convinti che alcuni spunti di carattere generale, *utilizzati con cautela*, possano fornire importanti stimoli di riflessione per chi lavora nel campo delle tossicodipendenze."⁴

Quanto allora scritto è ancora valido. Questa ricerca non ha la pretesa di proporsi come uno studio sulle persone con problemi di dipendenza, ma solo come una analisi degli utenti del Programma Serale. Ciò non toglie, come si vedrà in seguito, che vi siano spunti interessanti che possono stimolare riflessioni più ampie.

I dati riportati di seguito si riferiscono all'intera popolazione delle persone arrivate al Serale nel periodo indicato, per questo motivo si tratta di un censimento e non di una ricerca campionaria.

Per comprendere il tipo di analisi che si effettuerà bisogna avere una idea di massima di come è strutturato il servizio.

Il Programma Serale è un servizio ambulatoriale per persone con problemi di dipendenza. Chi si rivolge a questo ambulatorio effettua una serie di primi colloqui che hanno la finalità di una reciproca conoscenza: alla persona vengono date informazioni sulle metodologie ed i tempi del programma e, contemporaneamente, gli operatori dei primi colloqui valutano se il bisogno espresso (la richiesta di aiuto) e le caratteristiche personali del potenziale utente sono compatibili con il

tipo di servizio offerto. I colloqui di valutazione possono terminare fondamentalmente per tre motivi diversi:

1. la persona interrompe la sua frequenza abbandonando il servizio;
2. si effettua un invio della persona presso un altro servizio (interno od esterno al Cels di Roma);
3. o, infine, la persona viene inserita all'interno del Programma Serale.

Il numero dei colloqui di valutazione può variare a seconda della situazione presentata dall'utente. Vi sono persone che dopo un solo primo colloquio chiudono il rapporto con il Serale, così come vi sono colloqui di valutazione che si protraggono per più di due mesi.

Nel caso in cui la persona viene inserita nell'iter terapeutico del Programma Serale, esistono due diversi percorsi. Il principale, ossia il percorso "classico" del servizio, è l'inserimento in un gruppo educativo-terapeutico. Una possibile alternativa, che però è una sorta di eccezione alla regola e che per questo motivo è più rara, è un percorso di terapia individuale.

Sia la terapia di gruppo che quella individuale si chiudono o perché la persona lascia il programma, o perché la si invia presso altre strutture o, infine, perché la persona ha completato positivamente il suo percorso.

Gli iter terapeutici sopra descritti, nella realtà quotidiana del lavoro sono molto più complessi e molto meno lineari di quanto può sembrare: vi sono persone che lasciano il servizio e poi ritornano; persone che non completano il ciclo intero del programma ma che comunque "stanno bene"; persone che terminano il programma possono avere una ricaduta e tornare al servizio, anche dopo molto tempo; persone che iniziano un iter di gruppo e poi passano in un iter di terapia individuale, così come può accadere il contrario. Insomma la ricchezza delle persone e la loro complessità combinata con la ricchezza e complessità del Serale, definiscono una serie di potenziali combinazioni delle quali non è possibile renderne appieno le conseguenze.⁵

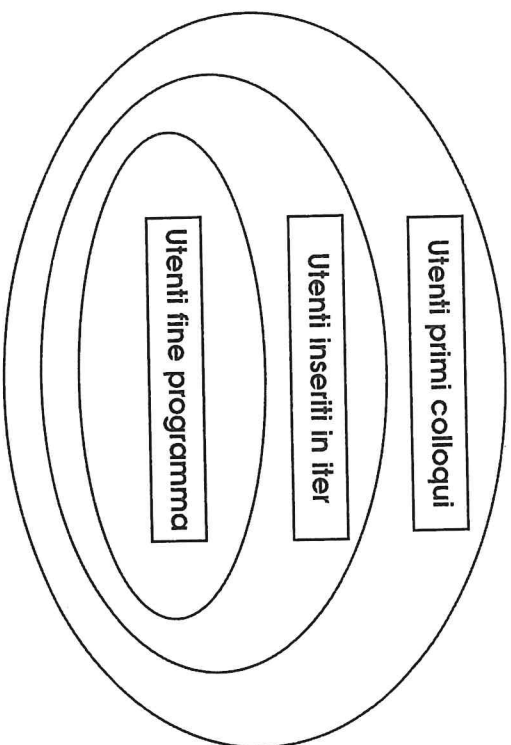
Nel procedere con l'analisi dei dati e seguendo le "orme" del precedente testo si procederà inizialmente con lo studio

⁵ Questo livello di complessità è ritenuto esso stesso un utile strumento di lavoro, in quanto riproduce e replica all'interno di un setting terapeutico quella che è la complessità sociale che ogni utente, ed ogni operatore, si trova ad affrontare nella propria quotidianità.



dell'intera popolazione dei primi colloqui, ossia di tutti coloro che hanno effettuato almeno un primo colloquio, successivamente si effettuerà la stessa analisi descrittiva sulla popolazione degli utenti inseriti nell'iter del Serale, per poi fare lo stesso con la popolazione di quelli che hanno completato il programma. Il confronto tra le caratteristiche di queste tre popolazioni, dove la prima contiene le altre due e la seconda contiene l'ultima (figura 1), consentirà di dedurre una serie importanti di considerazioni.

Fig. 1



In un secondo momento verrà inserita una variabile discriminante all'interno delle descrizioni sopra effettuate: l'anno di primo contatto. L'uso di questa variabile consentirà la costruzione di serie storiche dei flussi di utenza.

GLI UTENTI AL PRIMO CONTATTO

Nel periodo che va dal 1 Gennaio 1996 al 19 Marzo 2004 sono arrivate al Programma Serale 1024 persone che hanno partecipato ad almeno un primo colloquio.

Ma chi sono queste persone? Che caratteristiche hanno? Quali problemi ci hanno presentato? Se e come si è poi sviluppato una relazione "di aiuto" tra loro e noi? Se e come si è chiuso il programma per ognuno di loro?

Se chiedeste ad ogni operatore che ha lavorato al Programma Serale in questi più di otto anni, di descrivere queste persone, sarebbe sicuramente in grado di farlo, saprebbe raccontarvi centinaia di storie, ognuna diversa dall'altra ma con qualcosa che le accomuna: Ogni collega del servizio potrebbe farvi partecipi di "pezzi di vita"⁶, di emozioni, di pensieri, di ricordi e progetti, e farebbe tutto questo parlando, inevitabilmente, anche di sé.

Le indicazioni fornite dalla lettura ed analisi dei dati, costituiscono lo sfondo informativo sul quale dipingere e raccontare le storie di ognuno dei nostri 1024 utenti.

Cominciamo, quindi, questo percorso di descrizione e commento.

Iniziamo con il dire che queste 1024 persone sono effettivamente **tutte**⁷ le persone arrivate da noi in questi anni. La scheda di primo contatto, con correlata autorizzazione all'utilizzo dei dati⁸, è stata compilata per ogni utente. Non essendo infallibili, anche se stiamo lavorando per diventare perfetti, può essere che a qualche persona la scheda non sia stata somministrata. Ma si tratta di percentuali non significative: la stima è di una perdita di informazioni minore dello 0,5 %.

All'interno di questa popolazione, le donne sono 130 (12,7% del totale), mentre gli uomini sono 894 (87,3%, grafico 1). Il **genere** più rappresentato è quello maschile.

Questo significa che il Serale non si distingue dagli altri servizi ri-

⁶ Non di vite intere. Rispettiamo troppo la complessità e ricchezza di ogni singolo essere umano, per pensare di potere raccontare "vite intere". È già tanto se siamo in grado di parlare di alcune parti di quel tratto di vita che ognuno dei nostri utenti ha condiviso con noi.

⁷ Si fa presente che si tratta di 1024 individui distinti e non di persone che contate più volte in base al numero delle volte che sono tornate da noi.

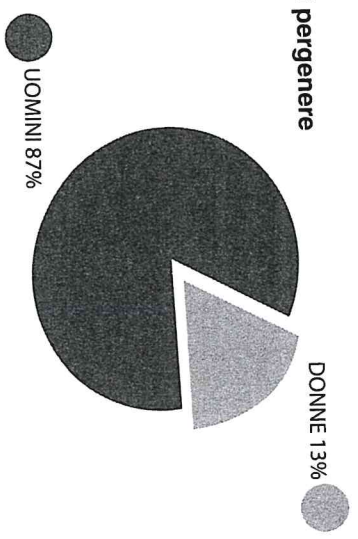
⁸ Tutte le informazioni raccolte se registrate sugli utenti rispettano le indicazioni della legge sulla privacy.





volti a persone con comportamenti di dipendenza, dove da sempre le donne rappresentano una minoranza. La letteratura in materia evidenzia come non si tratti di una minore presenza nella società di donne tossicodipendenti rispetto agli uomini, ma piuttosto di una minore facilità di accesso di queste ai servizi di recupero.

Utenti al primo
Contatto distinti per genere



L'età media degli utenti è di 33 anni, con una variazione che va dai 19 ai 60 anni. Raggruppando la popolazione per classi d'età, si osserva come circa l'80% degli utenti si concentri tra i 25 ed i 39 anni. Nella tabella seguente leggiamo il dato in base alla distinzione di genere.

Tavola di contingenza classi d'età * sesso utenti

classi d'età		sesso utenti		Totale
		f	m	
0-24	Conteggio	13	25	38
	% entro sesso utenti	10,1%	2,8%	3,7%
25-29	Conteggio	32	232	264
	% entro sesso utenti	24,8%	26,1%	25,9%
30-34	Conteggio	33	296	329
	% entro sesso utenti	25,6%	33,3%	32,3%
35-39	Conteggio	32	187	219
	% entro sesso utenti	24,8%	21,0%	21,5%
40-44	Conteggio	14	100	114
	% entro sesso utenti	10,9%	11,2%	11,2%
45-oltre	Conteggio	5	49	54
	% entro sesso utenti	3,9%	5,5%	5,3%
Totale		129	889	1018
		% entro sesso utenti	100,0%	100,0%

Il dato fa riferimento a 1018 utenti totali perché non considera il valore di missing



Si nota una maggiore concentrazione di donne nella classe più giovane 0-24 anni e nella classe 35-39 anni, mentre lo scarto maggiore a favore degli uomini si ha nella classe tra i 30 ed i 34 anni.

Come mai abbiano più facilità di accesso al servizio donne molto giovani è una domanda che ci siamo posti, in considerazione anche del fatto che il Serale si rivolge ad una utenza "adulta". Una prima annotazione riguarda le modalità attraverso le quali queste giovani donne arrivano da noi. Si tratta in prevalenza di giovani parenti di nostri utenti o ex utenti, per le quali ci è stato chiesto un aiuto che si è poi risolto spesso con l'invio presso altri servizi.

Osserviamo ora il livello di istruzione tenendo presente che si è registrato il solo titolo di studio conseguito. L'esperienza ci dice che è frequente che persone con problemi di tossicodipendenza possano non completare il loro ciclo di studi, anche quando siano prossimi alla sua conclusione. Per questo motivo ci capita di osservare come le persone risultino più istruite di quello che documenta il loro titolo.

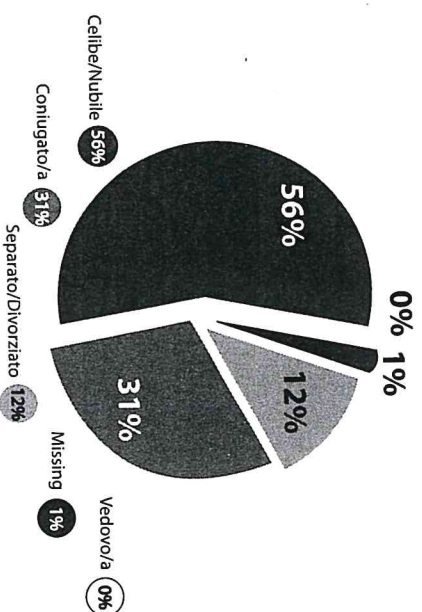
Nella tabella seguente si può vedere come la maggioranza della popolazione al primo contatto, abbia conseguito la licenza media (50,4%) e di come i diplomati si collochino al secondo posto (41,5%). Anche in questo caso l'analisi distinta per genere evidenzia come le donne che arrivano al Serale risultino più istruite degli uomini.

Tavola di contingenza studi * sesso utenti

studi		sesso utenti		Totale
		f	m	
licenza elementare	Conteggio	1	34	35
	% entro sesso utenti	,8%	3,9%	3,5%
licenza media	Conteggio	41	459	500
	% entro sesso utenti	32,8%	52,9%	50,4%
diploma	Conteggio	70	342	412
	% entro sesso utenti	56,0%	39,4%	41,5%
laurea	Conteggio	13	33	46
	% entro sesso utenti	10,4%	3,8%	4,6%
Totale		125	868	993
		% entro sesso utenti	100,0%	100,0%

Il dato fa riferimento a 993 utenti totali perché non considera il valore di missing

Lo **stato civile** fa riferimento alla situazione "ufficiale" degli utenti arrivati al primo colloquio, ossia nei casi in cui la persona avesse una situazione di convivenza l'informazione riportata è stata di celibe/nubile. Questa codifica da una parte ha il vantaggio di rendere il dato comparabile con altre situazioni (la popolazione di residenza, altri servizi per tossicodipendenti, le precedenti analisi del Serale), dall'altra paga il prezzo della perdita di una parte dell'informazione⁹. Fatta questa precisazione, nel grafico seguente sono riportate le frequenze di questo dato. Risulta che la maggioranza degli utenti è celibe/nubile (56,0%) e i coniugati sono meno di un terzo del totale (31,0%).



La variabile **livello socio economico** è stata costruita prendendo in considerazione sia il reddito reale della persona, sia il prestigio sociale attribuito al lavoro svolto, sia, ancora, il titolo di studio conseguito.

I dati riportati nella tabella seguente mostrano come le due classi medie saturano il 69% del totale. Allo stesso modo si osserva come il livello sociale basso incida per un 17,4% e rappresenta quindi poco meno di un quinto della popolazione. Le differenze di genere mostrano come le donne che arrivano al Serale tendano a concentrarsi sui livelli bassi della scala, infatti hanno un peso percentuale maggiore nei livelli medio basso, basso e tra i disoccupati. Il dato che si riferisce alla moda-

⁹ La perdita di informazione riguarda solo l'analisi statistica dei dati. Al contrario, ovviamente, nel rapporto educativo terapeutico si tiene in considerazione quella che è la reale situazione affettiva ed abitativa dell'utente.

Tavola di contingenza: **livello socio-economico distinto per genere**

livello socio-economico	altro	Conteggio % entro sesso utenti	sesso utenti		Totale
			f	m	
disoccupato	Conteggio		15	13	28
	% entro sesso utenti		11,5%	1,5%	2,7%
	Conteggio		12	49	61
	% entro sesso utenti		9,2%	5,5%	6,0%
	Conteggio		23	155	178
basso	% entro sesso utenti		17,7%	17,3%	17,4%
med-basso	Conteggio		35	354	389
	% entro sesso utenti		26,9%	39,6%	38,0%
med_alto	Conteggio		38	280	318
	% entro sesso utenti		29,2%	31,3%	31,1%
alto	Conteggio		4	33	37
	% entro sesso utenti		3,1%	3,7%	3,6%
Missing	Conteggio		3	10	13
	% entro sesso utenti		2,3%	1,1%	1,3%
Totale		Conteggio	130	894	1024
		% entro sesso utenti	100,0%	100,0%	100,0%

Il dato che si riferisce alla modalità "altro" comprende molte casalinghe e studentesse, è per questo che qui vi è una concentrazione di donne.

Passiamo ad analizzare una informazione di particolare rilevanza e cioè il problema riguardo la dipendenza per il quale le persone che si rivolgono a noi chiedendo aiuto.

Il dato fa riferimento alla dipendenza principale, così come dichiarata dagli utenti. È importante sottolineare che spesso chi ha un vissuto di dipendenza da sostanze, tenda ad usare non una sola "droga", ma ad assumerne più di una. È probabile, comunque, che tra le varie sostanze la persona ne prediliga una e la "elegga" a sua sostanza principale, ed è a questa che si riferisce la tabella seguente (pag.36).

Una delle prime informazioni che le persone ci danno e che gli operatori del servizio richiedono, riguarda specificamente il **problema di dipendenza** presentato. I nostri utenti sono giocatori d'azzardo, eroinomani, cocainomani, alcolisti, ed altro ancora. Ogni dipendenza presenta le sue caratteristiche e le sue problematiche, seppure tutte siano manifestate con comportamenti di abuso, ossia sintomi compulsivi.

La dipendenza è, per noi, solo il sintomo, importante e condizionante, di una difficoltà che sotto di esso si cela. E però dal

Tavola di contingenza: problema di dipendenza distinto per genere

		sesso utenti		Totale
		f	m	
sostanza primaria	eroina	46	383	429
		35,4%	42,8%	41,9%
	cocaina	28	391	419
		21,5%	43,7%	40,9%
	cannabis	15	26	41
		11,5%	2,9%	4,0%
	farmaci	17	11	28
		13,1%	1,2%	2,7%
	alcol	19	44	63
		14,6%	4,9%	6,2%
	gioc_azz	3	33	36
		2,3%	3,7%	3,5%
	ecstasy	1	4	5
		,8%	,4%	,5%
	missing	1	2	3
		,8%	,2%	,3%
Totale		130	894	1024
		100,0%	100,0%	100,0%

sintomo che partiamo e grazie a questo riusciamo ad avere delle indicazioni importanti sulle possibilità di cura¹⁰.

Vediamo, quindi, come si caratterizzano queste 1024 persone rispetto alla tipologia di dipendenza.

Gli eroinomani sono 429 e rappresentano il 41,9% del totale. Durante i primi cinque anni del Serale, 1990-1995, tra i primi colloqui gli eroinomani erano il 74,2% del totale. I cocainomani rappresentano il secondo gruppo in ordine di numerosità, sono infatti 419 pari al 40,9%. Durante i primi 5 anni rappresentavano appena l'11,9%.

Dalla metà del 1999 si è registrato un veloce e forte calo di utenti eroinomani (- 32%) a cui ha corrisposto un deciso incremento dei consumatori di cocaina (+ 30%).

Dopo cocainomani ed eroinomani seguono, con percentuali molto più basse, gli alcolisti (6,2%), i dipendenti da cannabis

(4,0%), ed i dipendenti da farmaci (2,7%).

Qualche considerazione va fatta rispetto alle ultime due tipologie di dipendenza riportate nella tabella precedente. I ludopatici sono "solo" 36 pari al 3,5%. Va però detto che i giocatori d'azzardo sono una "new entry" al Programma Serale. Infatti durante i suoi primi cinque anni di vita non si è registrato nessun caso di richiesta di aiuto da parte di ludopatici. Tale comportamento di dipendenza, almeno da ciò che si è potuto osservare al servizio, è socialmente esplosivo negli ultimi anni ed è strettamente correlato alle macchinette tipo Videopoker. La maggioranza assoluta di questi utenti presenta un problema di dipendenza da gioco con i videopoker (ci riferiamo sempre al sintomo) e solo una minoranza ad altri tipo di ludopatia (casinò, superenalotto, ecc.).

L'ultima categoria prende in esame i dipendenti da ecstasy e quell'insieme di sostanze sintetiche definite "nuove droghe". Nonostante negli ultimi dieci anni in Italia l'uso di tali droghe sia cresciuto enormemente¹¹, il Programma Serale ha registrato tale incremento solo da poco. Ciò è in parte imputabile al fatto che il nostro servizio accoglie persone adulte, inserite stabilmente nel mondo del lavoro, la cui età media si aggira intorno ai 30 anni, mentre il consumatore abituale di droghe sintetiche appartiene in genere a classi di età inferiore, si tratta spesso di ragazzi giovani, ancora in cerca di una prima occupazione o studenti che trovano perciò bacini d'accoglienza diversi dal nostro.

Possiamo fare anche ipotesi di altro tipo che trovano, per altro, riscontro nella lettura dettagliata dei nostri dati. Il trend, rispetto alla storia personale dell'uso di sostanze, ci dice che molti dei nostri utenti hanno utilizzato, nel corso della loro vita, anche le droghe sintetiche, ma poi hanno "eletto" a loro stupefacente di riferimento una delle sostanze cosiddette classiche. Dunque siamo di fronte non alla tradizionale politossicodipendenza, quanto piuttosto osserviamo un viraggio, appunto elettivo, verso sostanze, probabilmente percepite, anche dall'ambiente di riferimento, come più "adulte". Viene quasi da pensare che una volta assuefatti allo "sballo" da "disco" - sempre che si sia ancora vivi - , si passi a desiderare effetti meno "formali" e più forse in grado di funzionare da autoterapia, capaci di rispondere cioè ai bisogni più intimi e saturare le istanze emotive avvertite come troppo intense e intrusive.

Un'ipotesi ancora diversa ci porta a considerare che molte

¹⁰ Si veda quanto scritto da Massimo La Torre nel suo contributo a questo testo "La centralità del lavoro sulle emozioni per l'adulto in difficoltà".

¹¹ A tale riguardo si osservino i dati degli ultimi rapporti nazionali sulle tossicodipendenze. Si possono trovare nel sito del Punto Focale Italiano.

delle persone che assumono sostanze psicoattive il sabato sera, semplicemente non considerano la loro condizione grave, non si percepiscono dipendenti e non si rivolgerebbero a nessun tipo di servizio perché non ne sentono il bisogno. Ancora è possibile che molti di questi giovani o meno giovani "tossici" del sabato sera, finiscano, a causa delle gravi conseguenze psicologiche che tali tipi di sostanze procurano, nei servizi di salute mentale o nei centri medici privati.

Tornando all'analisi dei nostri dati e considerando la differenza di genere, si osservano delle specificità interessanti: una percentuale¹² maggiore di donne è dipendente da sostanze quali l'alcool, la cannabis e i farmaci, rispetto agli uomini, che al contrario risultano essere percentualmente più inclini alle altre modalità di dipendenza.

La differenza di genere incide sui comportamenti di dipendenza e sulle sostanze d'elezione?

Alcune osservazioni di ordine qualitativo sono qui necessarie. In primo luogo c'è una inequivocabile facilità di reperimento per le sostanze cosiddette leggere come la cannabis, nei confronti della quale vige anche in Italia una certa tolleranza; gli alcoolici si camuffano in mezzo ai barattoli di pomodoro al supermercato e, grazie alla miopia di una certa medicina di base, è agevole ottenere la prescrizione per qualsiasi tipo di psicofarmaco, dal PROZAC al LEXOTAN: medico soddisfatto, paziente rilassato e felice!

In più le droghe pesanti sono ritualmente legate ad un ambiente più "da strada", tipico di un certo stereotipo maschile, anche se ciò non è sempre vero, tuttavia è chiaro che la percentuale femminile può esserne toccata in buona misura.

Dunque, sembrerebbe che le donne preferiscano tali tipi di sostanze perché semplicemente più a portata di mano; non ne intaccano sostanzialmente l'immagine sociale, per esempio di madre, in quanto tollerate; non incidono sul budget familiare; perché i prezzi sono abbastanza contenuti e non le coinvolgono in azioni criminali.

Tavola di contingenza: sostanza primaria incrociata con il livello socio economico

sostanza primaria	livello socio-economico								Totale
	altro	disocc	basso	med-basso	med alto	alto			
eroina	13	32	77	172	116	13			429
	3,0%	7,5%	17,9%	40,1%	27,0%	3,0%			100,0%
	46,4%	52,5%	43,3%	44,2%	36,5%	35,1%			41,9%
cocaina	4	19	68	158	155	14			419
	1,0%	4,5%	16,2%	37,7%	37,0%	3,3%			100,0%
	14,3%	31,1%	38,2%	40,6%	48,7%	37,8%			40,9%
cannabis	5	2	7	14	11	2			41
	12,2%	4,9%	17,1%	34,1%	26,8%	4,9%			100,0%
	17,9%	3,3%	3,9%	3,6%	3,5%	5,4%			4,0%
farmaci	3	2	6	7	7	2			28
	10,7%	7,1%	21,4%	25,0%	25,0%	7,1%			100,0%
	10,7%	3,3%	3,4%	1,8%	2,2%	5,4%			2,7%
alcool	1	3	11	26	15	4			63
	1,6%	4,8%	17,5%	41,3%	23,8%	6,3%			100,0%
	3,6%	4,9%	6,2%	6,7%	4,7%	10,8%			6,2%
gioc. azz	2	2	8	10	12	2			36
	5,6%	5,6%	22,2%	27,8%	33,3%	5,6%			100,0%
	7,1%	3,3%	4,5%	2,6%	3,8%	5,4%			3,5%
ecstasy		1	1	2	1				5
		20,0%	20,0%	40,0%	20,0%				100,0%
		1,6%	,6%	,5%	,3%				,5%
Totale	28	61	178	389	318	37			1024
	2,7%	6,0%	17,4%	38,0%	31,1%	3,6%			100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%			100,0%

*Nella tabella precedente, per esigenze di esposizione non è riportata la modalità di "mis-sing" anche se è conteggiata nel totale

Un approfondimento interessante è fornito dall'incrocio tra la variabile "tipologia di dipendenza" e la variabile "livello socio economico".

E considerazione comune associare ad alcune dipendenze un certo tipo di immagine sociale, soprattutto per sostanze come l'eroina e la cocaina.

I dati a nostra disposizione confermano che, almeno per i nostri utenti, al crescere del livello socio economico aumenta l'uso di sostanze come la cocaina rispetto ad altre. Così come al diminuire del livello socio economico aumenta la tendenza ad usare eroina. Queste informazioni, se da una parte individuano una relazione tra le due variabili, non consentono di determinare la direzione della relazione di causa effetto esi-

¹² Ricordiamo ancora una volta che si tratta di peso percentuale e non di numero assoluto.

stente tra le variabili stesse. Non si è in grado di dire, se non a livello intuitivo, quali delle due variabili influenzino l'altra: è l'uso di una sostanza che crea i presupposti per lo sviluppo del successo, o al contrario, del fallimento socio-economico? O è, invece, la posizione socio-economica che occupiamo a favorire i comportamenti d'uso?

È plausibile che ci si trovi davanti ad una correlazione tra le due variabili, per cui l'uso dell'eroina, per esempio, non agevola una buona riuscita sociale ma che, a sua volta, appartenere ad un livello socio-economico alto renda più "facile" accedere a sostanze come la cocaina.

Ancora più convincente, per spiegare la relazione esistente, sembra il ricorso a una terza variabile, quella di natura personale logica che probabilmente incide sulle due appena citate.

Come è strutturata la personalità di chi elegge a sostanza primaria la cocaina? C'è differenza rispetto a chi diventa eroinomane? Ci sono dei tratti che spiegano la predilezione per una o l'altra sostanza? Può la sostanza, per entrare ancora di più nello specifico, rispondere a bisogni particolari che sono maggiormente tipici di alcuni esseri umani piuttosto che di altri?

La pratica clinica quotidiana ci fa dire sicuramente che: le personalità sono diverse; alcuni tratti cambiano considerevolmente in rapporto a sostanze diverse; la sostanza risponde senz'altro ai bisogni di ognuno e dunque, nella maggioranza dei casi, è scelta funzionalmente.

Purtroppo non abbiamo a disposizione dati organizzati all'uopo, tali da far emergere delle "regole", delle caratteristiche tipiche, delle differenze, ma, forse, è proprio l'idea di poter incorrere nel rischio di standardizzare persone che non ha permesso in questi anni la misurazione, tramite questionari o test di personalità di dette caratteristiche o differenze.

Mentre il servizio si è ben equipaggiato per la stima, la misura e lo studio approfondito dei dati quantitativi, la stessa cosa non si può certo dire della raccolta dei dati qualitativi che non hanno mai, nella storia del servizio, avuto uno spazio congruo.

Non possiamo far altro che offrire delle immagini che possono aiutare la comprensione dei fenomeni. Gli operatori che lavorano qui sanno bene che va osservato tutto della persona: dalla modalità di primo contatto al modo di salutarci, la direzione dello sguardo, come si è vestiti. La prossemica, i segni tipici dell'ansia piuttosto che quelli caratteristici della rabbia... tutto è importante e va tenuto nella debita considerazione.

Per la cannabis la forte concentrazione nella modalità "altro"

(casinghe, studenti/esse, pensionati/e), si spiega attraverso la differenza di genere. Sono molte le donne che presentano un problema di dipendenza da cannabis e che sono casinghe o studentesse.

Un'altra considerazione interessante riguarda la dipendenza da farmaci. Essa si concentra percentualmente nelle due fasce estreme della scala socio-economica: livello alto da una parte e livello basso e disoccupati dall'altra. Anche nella categoria altro si ha un valore superiore alla media, ma qui vale la spiegazione fornita per la dipendenza da cannabis, che vede la forte associazione tra il consumo di questa sostanza, il genere femminile e l'appartenenza a fasce sociali di casinghe, studentesse o pensionate (tutte rientrano nella modalità altro).

È altrettanto interessante osservare come la stessa distribuzione si osservi tra gli alcolisti. Anche questi, infatti, hanno una concentrazione superiore alla media nelle due fasce sociali opposte: livello socio-economico alto e livello socio-economico basso.

GLI UTENTI INSERITI NEL PROGRAMMA

L'analisi delle caratteristiche delle persone che dai primi colloqui vengono inserite nell'iter del Programma, è di particolare importanza.

Cosa determina la scelta da parte degli operatori del servizio circa quali persone inserire nel Programma e a quali offrire un percorso diverso? E come mai alcune persone a cui l'inserimento nell'iter viene proposto non lo accettano?

Il servizio ha definito in modo chiaro il proprio target di riferimento:

*"persone adulte (dotate di sufficiente capacità progettuale e di gestione socio-economica), lavoratrici, inserite in una rete sociale e familiare, con problemi di dipendenza e comportamenti di abuso ma capaci di autocontrollo rispetto all'abuso ed alla dipendenza e capaci di percepire il proprio disagio e di esprimere con chiarezza obiettivi coerenti e raggiungibili"*¹³

Tali parametri dettano i criteri di valutazione. Si è consapevoli che quando si traducono i criteri di valutazione nell'esperienza quotidiana del lavoro con le persone, tra le persone, essi perdono

¹³ Documento di programmazione interna del Programma Serale.

la loro "purezza teorica" e si contaminano dell'umanità di chi li applica e di quelli a cui vengono applicati.

Una lettura comparata dei dati relativi agli utenti inseriti e non inseriti nel Programma può fornire informazioni oggettive sulla applicazione concreta di questi criteri.

Prima di procedere con l'analisi descrittiva è però importante aprire una parentesi. Il target di riferimento che si è precedentemente descritto si riferisce, chiaramente, ad un "tipo ideale"¹⁴ di utenza. Per comprendere come mai si è definito quel tipo di idealità, bisogna partire dalle caratteristiche del servizio¹⁵.

Il programma Serale è nato proprio per le persone che pur avendo sviluppato un problema di dipendenza, non hanno perso la loro rete sociale, familiare, e lavorativa. Per chi vive una tale situazione seguire un programma residenziale di disassuefazione può essere limitativo, se non addirittura disfunzionale, perché potrebbe causare loro conseguenze negative sul lavoro e sulla rete sociale, svelando un'immagine "tossica", sino ad allora tenuta nascosta o parzialmente nascosta.

Il Programma Serale è un servizio ambulatoriale, che lavora per appuntamento e che, nel momento di massima frequentazione delle persone, le accoglie per 6-7 ore la settimana, non di più. Il resto del tempo i nostri utenti continuano a viverlo nella quotidianità della loro esistenza: famiglia, lavoro, amici.

Chi frequenta il Serale non usufruisce di un contenimento quotidiano 24 ore su 24, così come fornito da un programma residenziale. Ma non riceve neanche un contenimento di 7-8 ore al giorno, come viene offerto in un servizio semi-residenziale. I nostri utenti vengono da noi, svolgono dei colloqui, eventualmente entrano in un percorso di gruppo, e dopo una o due ore di lavoro personale, tornano ogni volta ad immergersi nei loro problemi di tutti i giorni e devono cercare di affrontarli senza tornare al comportamento di dipendenza, sapendo che hanno la possibilità di essere supportati, in questo, dal lavoro personale che stanno facendo da noi.

A differenza di una Comunità, noi non abbiamo la possibilità di osservare quotidianamente il comportamento di una persona nelle diverse situazioni che si creano nella vita comunitaria. L'implicazione principale è che le informazioni che utilizziamo

nel lavoro provengono dalle osservazioni raccolte nel poco tempo a disposizione, e che si svolge per la quasi totalità in setting terapeutici strutturati, e dalle informazioni che lo stesso utente ci riporta sulla sua vita. Ed il tutto, ci ripetiamo perché è un passaggio fondamentale, avviene in una situazione nella quale finito il tempo terapeutico a disposizione, la persona torna nella sua quotidianità, e deve essere in grado di viverla con in più le inevitabili riflessioni ed emozioni stimolate dal suo percorso terapeutico, e senza più supportarsi con il comportamento di dipendenza. Per assurdo si trova con un "compito" molto arduo in più e con una "stampella" in meno.

Proprio partendo da queste considerazioni, anzi coerentemente con queste si è definito il tipo di utente ideale, che deve essere capace di autocontrollarsi rispetto al comportamento di abuso, deve essere adulto e lavoratore, deve percepire il proprio disagio ed avere la capacità di esprimerlo con chiarezza.

L'analisi dei dati

Per effettuare questa tipo di analisi si utilizza come variabile filtro l'inserimento nel Programma Serale. Seguiremo lo stesso percorso descrittivo seguito per gli utenti al primo contatto. Questo parallelismo ci consentirà di confrontare passo passo le due popolazioni o, meglio, la sotto-popolazione degli inseriti nel Serale rispetto alla sua popolazione di provenienze, gli utenti al primo colloquio.

Delle 1024 persone che hanno svolto almeno un colloquio al Programma Serale, 19 (1,9%) sono ancora in una fase di valutazione, 341 (33,3%) sono state inserite all'interno del servizio, 89 (8,6%) sono state inviate presso un altro servizio e con 575 (56,2%) il rapporto è stato interrotto.

Il grafico seguente (grafico 1 pag.44) rappresenta la situazione degli utenti alla data indicata.

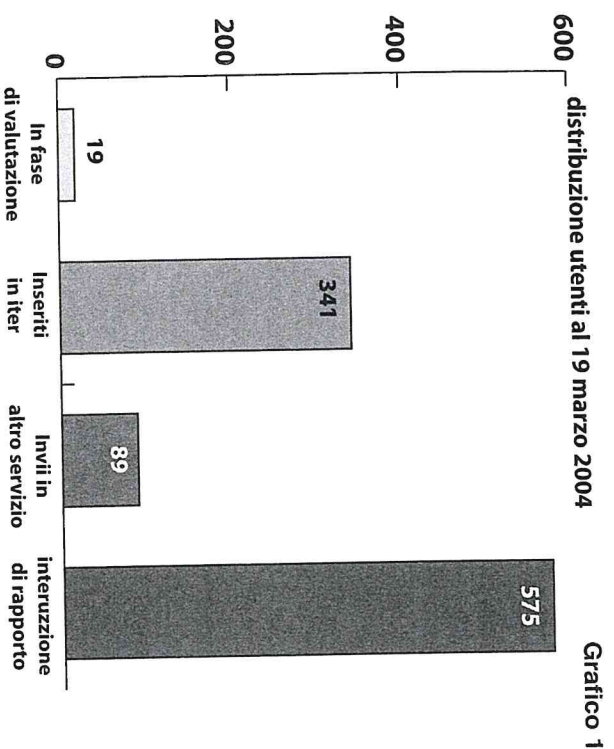
Sul dato del 33,3% di passaggi dalla fase dei colloqui all'inserimento, è importante fare alcune riflessioni.

Durante la ricerca svolta per i primi cinque anni del servizio, si era osservata una percentuale di inseriti pari al 55,6%. Quel dato risultava "distorto" dalla percentuale di inserimenti del primo anno di attività del servizio, quando in una fase di sperimentazione non si era di fatto svolta una selezione degli utenti, infatti nel 1990 erano state inserite l'81% delle persone in valutazione. Nonostante questa "anomalia" il valore medio di inserimenti in quegli anni rimane intorno al 50%.

Questa soglia di selezione ed auto selezione, è anche l'obiettivo che il Programma Serale si è dato da ormai tre anni a

¹⁴ Si fa riferimento al concetto di "tipo ideale" di cui parla Max Weber.

¹⁵ Si veda quanto scritto da Marcello Musio nel suo contributo a questo testo "Tre anni di progetto: ogni fine rappresenta un nuovo inizio".



questa parte e che nel periodo tra il 2001 ed il 2003 fa registrare una tendenza in crescita.

Tra gli anni 1996 ed il 2000 la percentuale degli inserimenti ha alternato valori diversi, senza individuare un trend specifico, come invece si registra negli ultimi tre anni, anche se si attesta su valori medi ancora lontani all'obiettivo del 50%. Allo stesso tempo, però, si è avuta una forte crescita di invii in altri servizi con un valore medio superiore all'8%, quando nei primi cinque anni la percentuale di invii è stata del 2%¹⁶.

La prima immediata considerazione che emerge è che le persone che arrivano al Programma Serale formano una popolazione che, viste le sue caratteristiche, per sette decimi non rientra nella tipologia dell'utenza di questo servizio. Ci teniamo a sottolineare che è il servizio che non è in grado di rispondere a tutte le richieste di aiuto che gli provengono, è il servizio che non va bene per quel tipo di persone e non che esse non vanno bene per il Serale. Questa specifica ha come presupposto il massimo rispetto e la centralità dell'essere umano, che in un momento di bisogno si rivolge ad un centro come il nostro con una richiesta di

aiuto. E siamo noi che non siamo in grado di fornirgli una risposta che vada incontro alla sua richiesta, non è questa che è sbagliata. A parziale spiegazione dell'operato del Servizio, si può dire che è deontologicamente onesto ed umanamente sano essere sempre coscienti dei propri limiti. Avere sempre chiaro a quali persone si può dare una risposta funzionale ed a quali no è un'azione di prevenzione ai deliri di onnipotenza che chi fa questo lavoro può correre in assoluta buona fede.

Quanto detto non scioglie il nodo del come mai al Serale arrivino così tante persone che non hanno le caratteristiche indicate nel tipo ideale di utente di questo servizio. Le ragioni possono essere molte, per ora ne indichiamo tre, due specifiche del Serale ed una terza che rimanda più in generale all'istituzione di cui è parte.

Primo: non siamo riusciti a comunicare bene all'esterno con quali persone siamo in grado di lavorare, a quali bisogni siamo in grado di fornire una risposta funzionale. La nostra azione di "marketing sociale" negli anni è calata in efficacia.

Secondo: L'équipe ha applicato i maniera sempre più "rigida" i criteri di selezione, è diventata sempre più selettiva e meno disposta, o capace, di essere elastica nell'accogliere le richieste di aiuto.

Terzo: per giuste esigenze strutturali, il Serale si è trovato a dovere svolgere, per certi periodi della sua storia recente, anche una azione di accoglienza diretta dei primi contatti, senza la presenza di un filtro a monte che indirizzasse l'utenza ai servizi di riferimento. Lavorare nel sociale vuole anche dire dovere confrontarsi con situazioni e necessità che non si erano prese in considerazione, ma alle quali è giusto e doveroso fornire la migliore risposta possibile, ciò che il Serale ha comunque cercato di fare!

Procediamo ora con l'analisi dei dati.

Iniziamo con l'osservare se l'appartenenza di **genere** incide. I dati della tabella seguente¹⁷ mostrano come le donne aumentino percentualmente tra gli inseriti rispetto alla loro presenza nei primi colloqui. Allo stesso modo si vede come le donne hanno una percentuale di inserimento superiore agli uomini. Questa informazione non ci è nuova e conferma una caratteristica sto-

¹⁶ Per gli approfondimenti si rimanda al paragrafo seguente "Le serie storiche. I tre anni del progetto Sisto: una sperimentazione all'interno di un percorso decennale".

¹⁷ Questa tabella come le seguenti, sono tabelle a "doppia entrata". Ossia è possibile leggere le informazioni in esse contenute sia con le percentuali di riga sia con le percentuali di colonna.

rica del servizio: le donne ai primi colloqui hanno una maggiore facilità di accesso nell'iter rispetto agli uomini.

Tavola di contingenza: inseriti nel programma distinti per genere

		inserito nel Serale		Totale
		in valutazione	SI	NO
donne	Conteggio	3	52	75
	% entro genere	2,3%	40,0%	57,7%
	% entro inseriti Serale	15,8%	15,2%	11,3%
uomini	Conteggio	16	289	589
	% entro genere	1,8%	32,3%	65,9%
	% entro inseriti Serale	84,2%	84,8%	88,7%
	Conteggio	19	341	664
	% entro genere	1,9%	33,3%	64,8%
	% entro inseriti Serale	100,0%	100,0%	100,0%

Proseguiamo con l'analisi dell'età. Quello che emerge, ed è un'altra caratteristica storica del servizio, è che con l'aumentare dell'età cresce la rappresentazione percentuale tra gli inseriti o, quantomeno, non decresce, cosa che invece avviene per le classi d'età più giovani. Questo dato è coerente con l'obiettivo del servizio, che è quello di accogliere adulti lavoratori. La tabella seguente mostra chiaramente come le classi d'età più giovani, 0-24 e 25-29, perdano complessivamente circa 11 punti percentuali.

Per meglio rendere questo passaggio si veda il grafico 1 seguente (grafico 2 a pag. 48) con la rappresentazione, per ogni classe d'età, della variazione del peso percentuale dai primi colloqui all'inserimento nel programma.

Proseguendo nel percorso tracciato per l'analisi degli utenti al primo contatto, vediamo se e come incide il livello di istruzione nella fase di inserimento nel programma.

L'analisi di questa informazione evidenzia una immediata relazione tra il titolo di studio conseguito e l'inserimento nel programma. Tanto più aumenta il livello di istruzione, tanto più cresce la percentuale di inserimento.

Nel grafico 18 seguente (grafico 3 a pag. 48) si osserva come

¹⁸ Non sono stati riportati i dati relativi agli utenti che al momento dell'indagine si trovano in fase di valutazione e che per tale motivo non rientrano né nel gruppo degli inseriti né nel gruppo dei non inseriti, non essendo ancora nella condizione di potere dire a quale dei due gruppi apparterranno. Tale avvertenza vale anche per le analisi seguenti.

vengono inseriti il 31,4% degli utenti con licenza elementare, il 34% di coloro che hanno la licenza media, il 34,9% dei diplomati ed il 43,5% dei laureati.

Conseguenza di questo processo è che il peso percentuale dei diversi livelli di istruzione nella popolazione degli inseriti cambia rispetto a quella dei primi colloqui, in quanto aumenta il peso percentuale dei titoli di studio di diploma e laurea e diminuisce quella delle licenze sia medie sia elementari.

Tavola di contingenza: inseriti nel servizio distinti per classi d'età

classi d'età		inserito nel Serale			Totale
		in valutazione	SI	NO	
0-24	Conteggio		10	28	38
	% entro classi d'età		26,3%	73,7%	100,0%
	% entro inseriti Serale		2,9%	4,2%	3,7%
25-29	Conteggio	4	73	187	264
	% entro classi d'età	1,5%	27,7%	70,8%	100,0%
	% entro inseriti Serale	22,2%	21,5%	28,3%	25,9%
30-34	Conteggio	3	115	211	329
	% entro classi d'età	,9%	35,0%	64,1%	100,0%
	% entro inseriti Serale	16,7%	33,8%	32,0%	32,3%
35-39	Conteggio	6	82	131	219
	% entro classi d'età	2,7%	37,4%	59,8%	100,0%
	% entro inseriti Serale	33,3%	24,1%	19,8%	21,5%
40-44	Conteggio	2	41	71	114
	% entro classi d'età	1,8%	36,0%	62,3%	100,0%
	% entro inseriti Serale	11,1%	12,1%	10,8%	11,2%
45-oltre	Conteggio	3	19	32	54
	% entro classi d'età	5,6%	35,2%	59,3%	100,0%
	% entro inseriti Serale	16,7%	5,6%	4,8%	5,3%
Totale	Conteggio	18	340	660	1018
	% entro classi d'età	1,8%	33,4%	64,8%	100,0%
	% entro inseriti Serale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Il dato fa riferimento a 1018 perché non considera il valore di missing

L'analisi di questa variabile va considerata insieme a quella del livello socio-economico degli utenti.

Anche in questo caso, infatti, al crescere del livello socioeconomico aumenta la percentuale di inseriti. Nel grafico 4 (pag. 49) è riportata per ogni classe del livello socio-economico, la percentuale di inseriti.

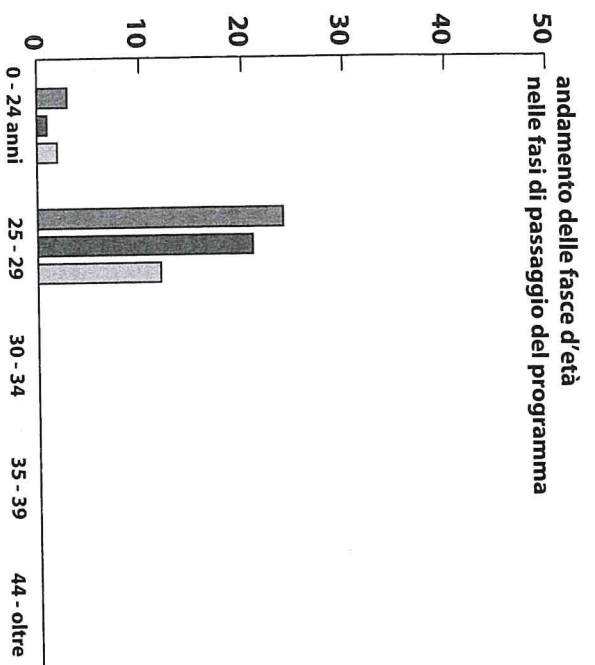


Grafico 2

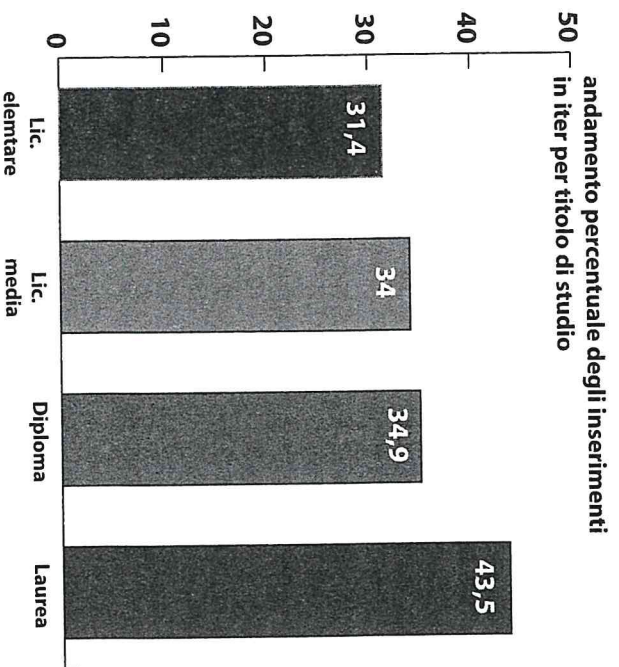


Grafico 3

Che ci sia un parallelismo tra il livello di istruzione ed il livello socio economico è conseguenza logica, tenendo presente che la variabile socioeconomica è stata costruita integrando

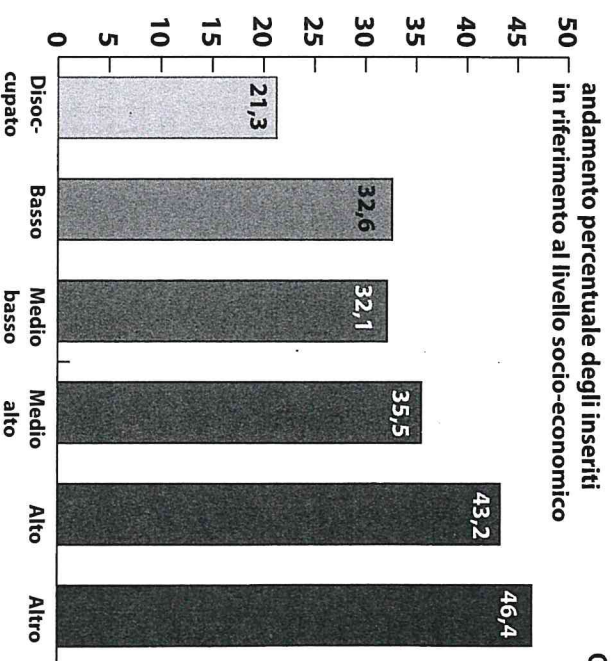


Grafico 4

sia le informazioni sull'occupazione degli utenti (livello di reddito e immagine sociale) sia il loro titolo di studio conseguito.

La considerazione più interessante, è che esiste una relazione stretta ed importante tra queste due ultime caratteristiche degli utenti e il loro passaggio dalla fase di valutazione all'inserimento in iter.

È nella storia del Programma Serale e nell'immagine che esso si è costruito negli anni, di essere un servizio rivolto soprattutto a professionisti, managers e comunque a figure di buon prestigio sociale. La costruzione di una tale immagine è la conseguenza sia dell'azione di marketing sociale svolta dal servizio negli anni, sia della necessità del servizio stesso di definire in maniera chiara un proprio target di riferimento.

La proprietà di linguaggio, la capacità di esprimere chiaramente la propria richiesta di aiuto, la relazione tra "successo sociale" ed una capacità anche minima di autocontrollo rispetto al comportamento di dipendenza¹⁹, sono tutti fattori

¹⁹ Tanto più una persona è in grado di sviluppare una sorta di autocontrollo rispetto al proprio comportamento di dipendenza, tanto più tale dipendenza non inciderà negativamente sul suo lavoro. Nei casi in cui si registra un più alto livello di coinvolgimento personale nella dipendenza, si determinano immediate conseguenze in tutte le sfere vitali dell'utente, tra le quali vi è anche la sua realtà lavorativa.

che influenzano, insieme ad altri, la decisione degli operatori del Serale se inserire o no una persona nel programma.

Questo processo di valutazione è coerente con quanto indicato negli obiettivi del Serale rispetto al proprio target di riferimento. In precedenza si è riportata la definizione del target del servizio, ed in essa si fa riferimento ad adulti lavoratori, inseriti in una rete sociale, capaci di autocontrollo rispetto al comportamento di dipendenza ed in grado di esprimere chiaramente la propria richiesta di aiuto. Tali caratteristiche si riconoscono più facilmente, per i motivi già detti, tra persone con un buon livello socioeconomico.

Tale affermazione non significa che chi non ha un buon livello socioeconomico non può essere inserito nel Serale, ma indica solo che i dati a disposizione ci mostrano come il loro peso percentuale diminuisca nel passaggio tra il primo contatto e l'inserimento. Come a dire che tra tali persone, gli operatori del Serale riscontrano meno le caratteristiche richieste ad una persona perché su di essa il programma possa svolgere un'azione positiva.

È normale che la valutazione degli utenti si effettui avendo come riferimento il target indicato dal progetto, e la conseguenza si osserva nella analisi svolte nelle pagine precedenti.

Vediamo ora se e come incide la tipologia di dipendenza.

Come si è già scritto, vengono inserite nell'iter del Serale il 33,3% delle persone che arrivano al servizio.

Osserviamo la tabella seguente. Si vede come rispetto al valore medio indicato, la dipendenza da eroina e cocaina si distacchino di 5 punti percentuali: gli eroinomani con una percentuale di inserimento del valore del 30,1% ed i cocainomani con un valore del 35,3%. Questa tendenza viene anche confermata leggendo il dato rispetto alla distribuzione percentuale per colonna: il peso degli eroinomani diminuisce, mentre aumenta quello dei cocainomani, i dipendenti da eroina passano da un 41,9% di rappresentanza sul totale, ad un 37,8% tra gli inseriti. I dipendenti da cocaina da un 40,9% ad un 43,4%. Come si vede i primi registrano un calo ed i secondi una avanzata²⁰.

²⁰ Da un punto di vista metodologico si fa presente che tanto più si parla di numeri elevati di utenti per ogni modalità di risposta, tanto più le variazioni di piccole percentuali diminuiscono di significato. Una variazione di un punto percentuale su un 40% di riferimento, è molto meno significativa della stessa variazione su un 4% di riferimento. Nel primo caso significa che la variazione incide per un quarantesimo del totale, nel secondo caso che incide per un quarto.

Quanto appena scritto, porta alla considerazione che essere dipendenti da eroina piuttosto che da cocaina incide in maniera sostanziale sulla possibilità di essere inseriti nel Serale. Il Programma Serale seleziona i propri utenti anche in base al loro comportamento di dipendenza.

Sempre dai dati della tabella seguente si vede anche, se pure in riferimento a valori assoluti più bassi rispetto agli eroinomani ed ai cocainomani, come il servizio sembra "accogliere" maggiormente i giocatori di azzardo ed i consumatori di farmaci, rispetto agli alcolisti ma, soprattutto, ai consumatori di cannabis.

Al contrario, per i ludopatici è più facile accogliere la loro richiesta di aiuto.

Tavola di contingenza: inserimento nel Serale distinto per tipologia di comportamento di dipendenza

	inserito nel Serale			
	in valutazione	SI	NO	Totale
sostanza primaria				
eroina	3 .7%	129 30,1%	297 69,2%	429 41,9%
cocaina	12 2,9%	148 35,3%	259 61,8%	419 40,9%
cannabis	3 7,3%	8 19,5%	30 73,2%	41 4,0%
farmaci	15 15,8%	15 53,6%	13 46,4%	28 2,7%
alcol		24 38,1%	39 61,9%	63 6,2%
gioco d'azzardo	1 2,8%	15 41,7%	20 55,6%	36 3,5%
ecstasy		2 40,0%	3 60,0%	5 ,5%
Totale	19 1,9%	341 33,3%	664 64,8%	1024 100,0%

²⁰ Nella tabella precedente, per esigenze di esposizione non sono stati riportati i valori di "missing" anche se risultano conteggiati nel totale

Da queste prime informazioni è possibile costruire una foto-grafia, sfocata ma leggibile, del tipo di utenti ai quali il Servizio ritiene di potere fornire una risposta funzionale. Ossia di quelle persone che più si avvicinano, per le loro caratteristiche, alla tipologia di utenti per i quali è stato pensato il servizio. Si è visto come hanno più probabilità di essere inseriti/e nel Serale donne rispetto agli uomini, adulti rispetto ai giovani, i laureati rispetto ai possessori di licenza media, i livelli socio-economici alti rispetto a quelli bassi ed i cocainomani rispetto agli eroinomani.

GLI UTENTI CHE COMPLETANO IL PROGRAMMA

L'ultimo passo di questa prima parte della ricerca è la descrizione degli utenti che completano il programma.

Le caratteristiche che queste persone hanno saranno confrontate con quelle delle persone che sono state inserite nel programma.

È importante che ora si definisca cosa si intende per completato programma. Per il servizio un utente ha completato il programma quando, in modo consensuale e reciproco, si ritiene che si sia raggiunto l'obiettivo educativo-terapeutico che ci si era prefissati.

Il percorso di terapia di gruppo ha una durata media che varia tra i 20 ed i 24 mesi. Invece per la terapia individuale, ovviamente, non si hanno tempi definiti ma variano a seconda dei singoli casi.

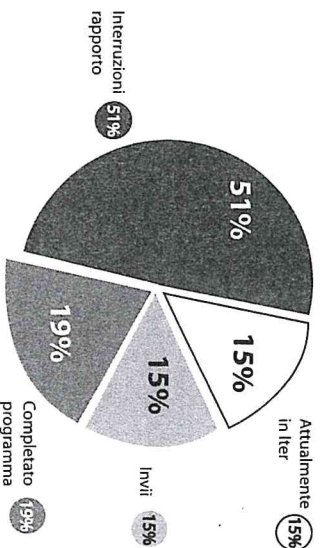
I tempi sono una variabile importante che incide sui dati che si commenteranno. Esclusi i pochi utenti che hanno completato il programma dal setting individuale, tutti gli altri hanno frequentato il servizio per quasi due anni, questo significa che tra le 64 persone conteggiate come completati programmi non sono compresi coloro che sono arrivati al servizio nel 2002 e nel 2003 e che al momento dell'analisi dei dati sono inseriti in una fase finale del loro percorso. Al momento dell'indagine nel programma sono inserite 51 persone, di queste 10 stanno per terminare il loro percorso. Sarebbe logico, quindi, portare a 74 il numero degli utenti che completano il percorso. Ma dobbiamo preferito scegliere una via più "minimalista", considerando come fine programma solo quegli utenti che ufficialmente alla data del 19 Marzo 2004 erano considerati tali.

Anno primo contatto	Completati programmi
1996	10
1997	13
1998	8
1999	13
2000	7
2001	10
2002	3
totale	64

Traducendo il tutto in valori statistici di riferimento, si calcola che al servizio completano il programma mediamente tra le 10 e le 11 persone l'anno.

Torneremo in seguito su un'analisi più dettagliata di questi dati. Procediamo con l'analisi descrittiva delle persone che completano il programma.

Nel grafico seguente sono riportate le situazioni che si sono verificate con le 341 persone inserite nel Serale.

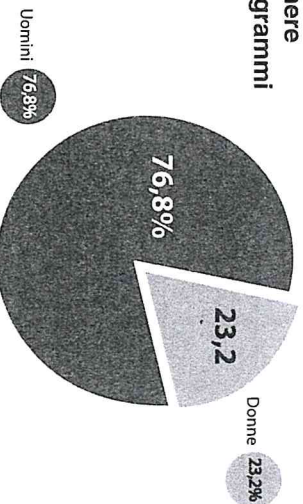


Nel grafico sono riportate le percentuali. In numeri assoluti si ha che 175 persone hanno interrotto il programma, 51 sono state inviate in un altro servizio, 51 sono attualmente inserite nell'iter (delle quali 10 stanno per concludere il programma) e 64 hanno completato il loro percorso.

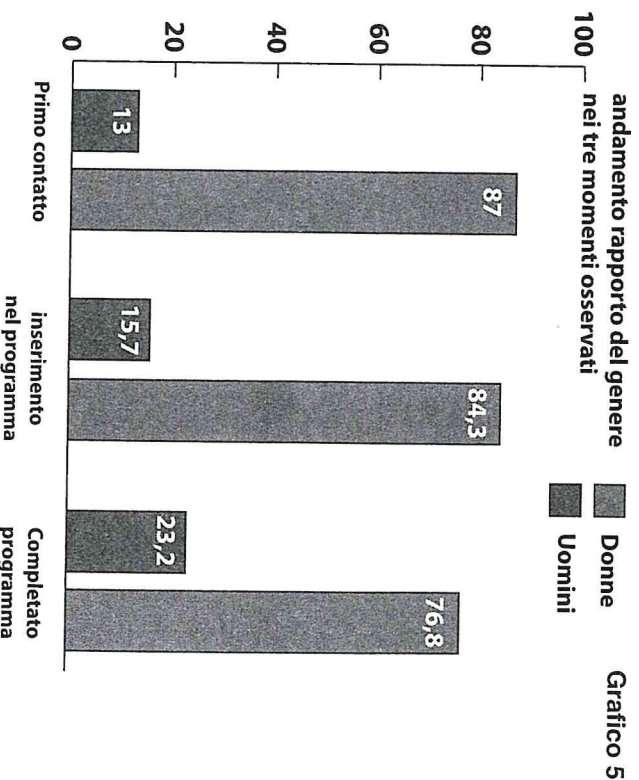
Rispetto al dato della ricerca sui i primi cinque anni del servizio, si osserva uno scarto in negativo di meno di due punti percentuali²¹, il livello di efficacia (in una sua accezione puramente statistica) rimane quindi costante in tutti i 14 anni di storia del Serale.

Cominciamo con l'osservare la differenza di **genere**. Le donne che terminano il programma sono il 23,2% del totale, mentre gli uomini sono il 76,8%.

Distribuzione di genere per i completati programmi



È estremamente interessante osservare come varia la percentuale della presenza femminile nelle tre popolazioni considerate: gli utenti al primo colloquio, gli utenti inseriti nel programma e gli utenti che completano l'iter (grafico 5).



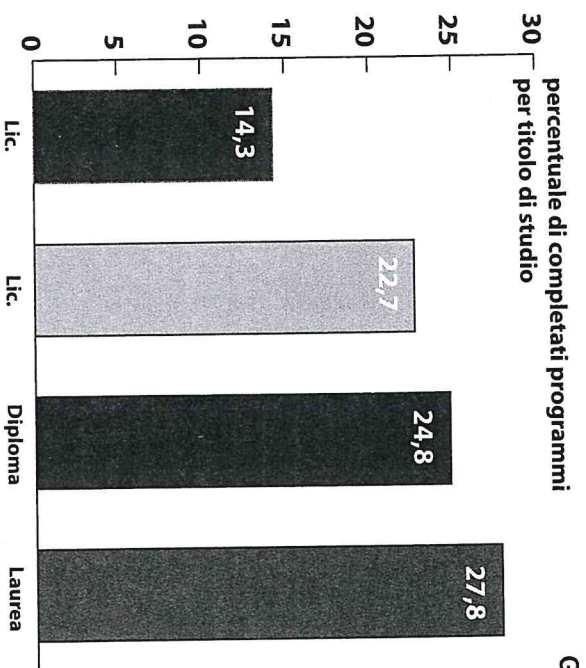
Come si vede la percentuale della presenza delle donne si è quasi raddoppiata, passando dal 13% al momento del primo contatto al 23% dei completati programmi. Anche se gli uomini continuano ad essere la maggioranza, sono le donne che sembrano riuscire meglio nel Serale. Oppure è il servizio che tende a lavorare meglio, a costituire un'offerta che meglio si adatta alle donne? Nell'analisi dell'**età** non si osserva che al crescere dell'età aumenta la rappresentazione percentuale nei fine programma. Le variazioni percentuali grosse si hanno solo nella classe 25-29

²¹ Si continua a fare riferimento al testo già citato. Droga e mondo del lavoro, in cui è riportato uno studio sui primi cinque anni di attività del Serale, dal 1990 al 1995. Per quel quinquennio la percentuale di inviti e di completati programmi era del 41,2%. Questo valore era stato però calcolato su una popolazione di riferimento che non comprendeva gli utenti che frequentavano il programma. Se anche per il periodo in analisi 1996-2004 usiamo lo stesso parametro di riferimento, il valore percentuale di completati programmi e di inviti è pari al 39,5%.

anni, che si dimezzano, e tra gli "anziani", 45 anni ed oltre, la cui rappresentazione quasi raddoppia. Nella classi d'età intermedie gli scarti in positivo non sono, invece, molto grandi.

A questa variazione corrisponde anche quella dello stato civile, infatti aumentano i coniugati a scapito dei celibi e delle nubili.

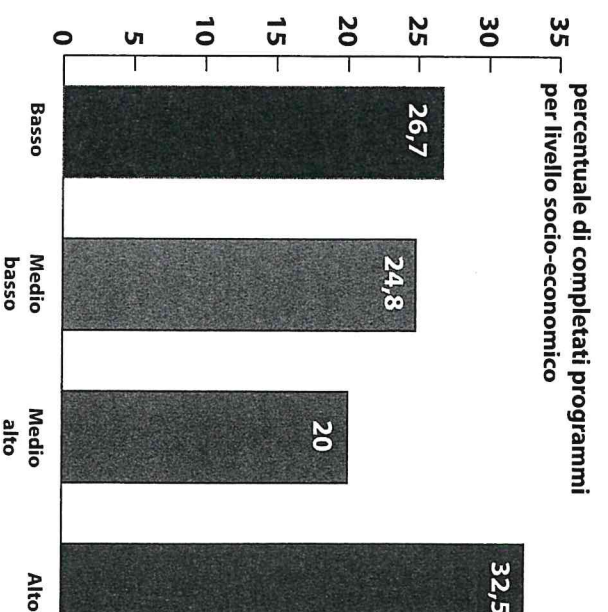
Nell'analisi del livello di istruzione si vede come si conferma il trend già registrato per il passaggio tra i primi colloqui e l'inserimento in iter. Anche nel successivo passaggio alla fine del programma si osserva come all'aumentare del grado di istruzione raggiunto aumenta il peso percentuale all'interno dei completati programma. Il grafico 6 mostra come solo il 14 % dei possessori di licenza Elementare completano il programma, mentre tra i laureati completano l'iter il 27%.



Vediamo ora come incide il livello socio economico.

In questo caso il dato interessante è notare che i valori più alti si registrano ai due estremi della scala: al livello basso ed al livello alto (grafico 7 pag.57).

Da tali osservazioni si può dedurre che la buona riuscita nel programma è correlata ad un livello socio economico di situazione estrema, o con grosse difficoltà economiche, un basso livello di istruzione e con un lavoro di bassa prestigio sociale, o con una buona disponibilità economica, un lavoro socialmente prestigioso ed un buon livello di istruzione. Volendo indurre da questo stato di

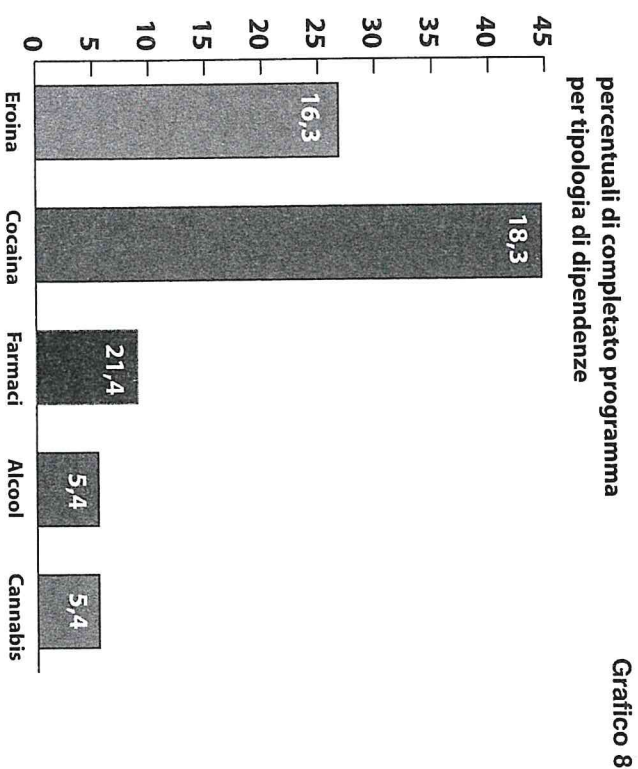


cose una considerazione più generale, si può affermare che le motivazioni maggiori nel proseguire un programma di recupero da comportamenti di dipendenza, sono proprie o di chi ha una grossa voglia di riscatto o chi è in cerca di conferma.

Sicuramente incide, in ciò che è stato osservato, l'atteggiamento che gli operatori del servizio hanno. Precedentemente si è detto che una prima induzione fa pensare che essere su posizioni estreme della scala sociale aumenta la motivazione delle persone, se è così è anche evidente che si registri un atteggiamento "naturalmente" più positivo dello staff verso quelli ritenuti più motivati. Si può pensare, così, che si crea un circolo vizioso per cui a motivazioni più alte rispondono atteggiamenti dello staff più funzionali.

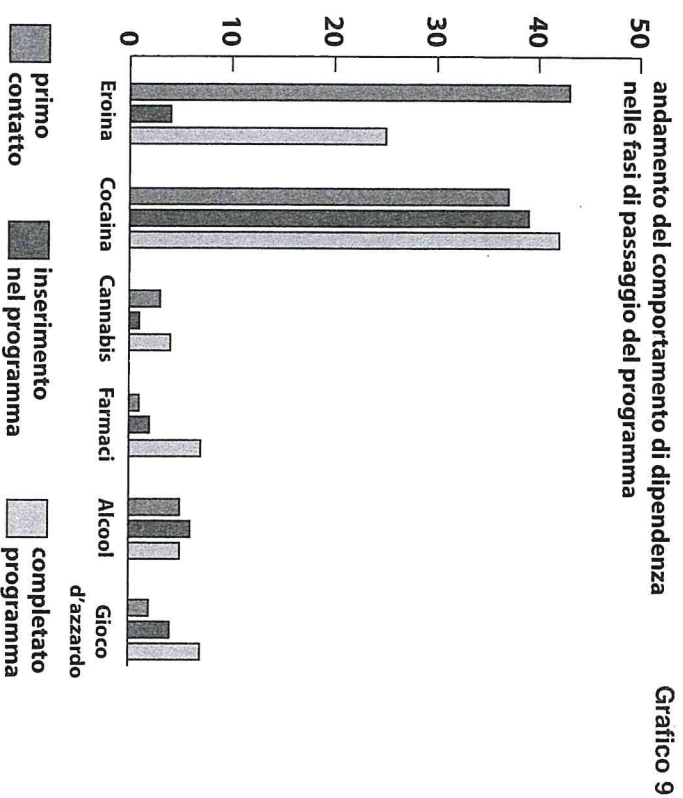
Anche la tipologia di dipendenza sembra incidere sulla riuscita nel Programma Serale. Come si vede dal grafico 8, i comportamenti di dipendenza che registrano una maggiore riuscita sono la dipendenza da cocaina, da farmaci, da cannabis ed i giocatori d'azzardo. Ossia all'interno della popolazione che ha completato l'iter, la rappresentanza percentuale di questi comportamenti è più alta di quanto non fosse stata all'interno della popolazione degli inseriti nel programma. Questo scarto è ancora più evidente se si confronta con la popolazione giunta ai primi colloqui.

Per gli eroinomani il discorso è inverso. La loro percentuale è in costante diminuzione, passa dal 45,7% ai primi colloqui, al 42,5% degli inseriti al 26,8% dei completati programmi.



In effetti visto che il trend negativo si registra solo per l'eroina, è più corretto dire che il Programma Serale è un percorso che non si adatta a persone eroinomani, mentre risponde meglio per tutte le altre dipendenze (grafico 9 a pag 59).

Ci sono tre variabili che contribuiscono alla spiegazione del dato precedente. Sono il genere, il livello di istruzione e il livello socio economico. Per le prime due si è visto come esista una relazione positiva tra queste e la possibilità di completare il programma. Al crescere del livello di istruzione aumenta la percentuale di completati programmi. Così come l'iter di serale agevola più le donne che gli uomini. E sono proprio il genere ed i titoli di studio più alti i "meno pre-senti" tra gli eroinomani. Le persone con questo tipo di dipendenza che arrivano al Serale sono in prevalenza uomini e con un livello di istruzione basso.



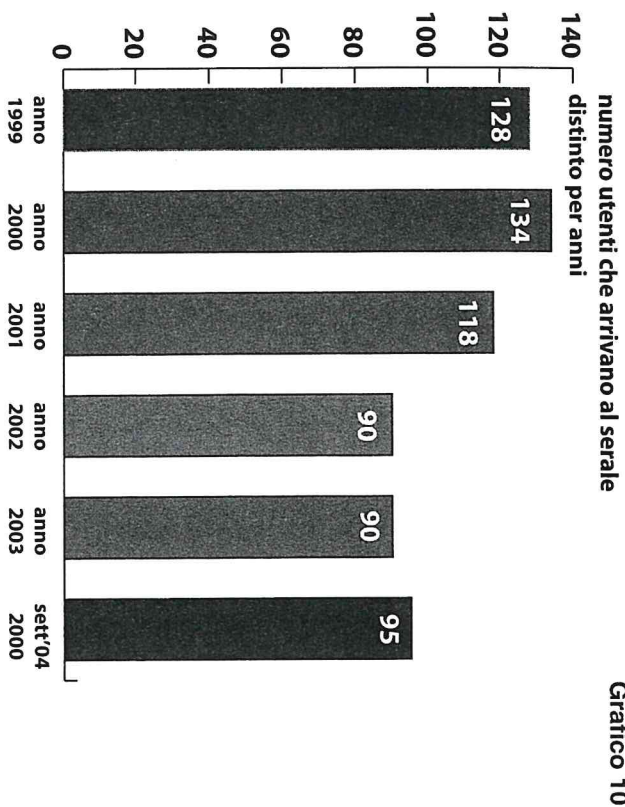
LE SERIE STORICHE

I tre anni del progetto Sisfo: una sperimentazione all'interno di un percorso decennale

In questo paragrafo si analizzeranno alcuni trend storici, ponendo l'attenzione principalmente sugli ultimi tre anni di attività del servizio, ossia del periodo di lavoro finanziato dal Ministero del Lavoro²², e che ha visto il Programma Serale impegnato nella progettazione ed esecuzione di attività sperimentali, tese a trovare le migliori risposte ai cambiamenti che in otto nel complesso mondo delle tossicodipendenze.

²² I dati presentati coprono tutta la durata del progetto ma, per semplicità di esposizione, iniziano dal 1 Gennaio 2001 ed arrivano fino al 10 Settembre 2004 quindi "sfascino" in eccesso di circa tre mesi nel 2001 (1 Gennaio invece che 19 Marzo) e di circa sei mesi nel 2004 (fino al 10 Settembre invece del 18 Marzo). La motivazione sta nel modello di analisi utilizzato dal servizio che si basa sull'unità dell'anno solare e sull'ultima data di aggiornamento della banca dati.

Affluenza ai primi colloqui



Il grafico 10 presenta il numero degli utenti che si sono rivolti al Programma Serale con una richiesta di aiuto.

I dati della tabella includono anche i due anni precedenti all'inizio del progetto sperimentale (il 1999 ed il 2000), in questo modo è possibile leggere la tendenza all'interno del quale le attività del progetto si inseriscono.

I dati relativi al 2004 sono aggiornati fino al 10 Settembre 2004, (il valore del 2004 in proiezione fa ipotizzare un numero di utenti pari a circa 150).

All'inizio della fase sperimentale ha corrisposto una diminuzione del numero delle persone arrivate al Serale spiegabile con una fisiologico calo legato alla novità delle azioni intraprese con cui lo staff si è dovuto confrontare. Inoltre allo stesso tempo il progetto sperimentale ha portato a confrontarsi con una tipologia di utenti diversa da quella storica del servizio, rispetto a questo cambiamento di utenza lo staff ha dovuto parametrare le proprie metodologie di lavoro oltre che sperimentare quelle innovative. Rispetto al cambiamento di tipologia di utenti di cui si è detto, i grafici 11 e 12 evidenziano il forte incremento tra di essi dei cocainomani ed il forte

decremento degli eroinomani che si è registrato nei tre anni di progetto.

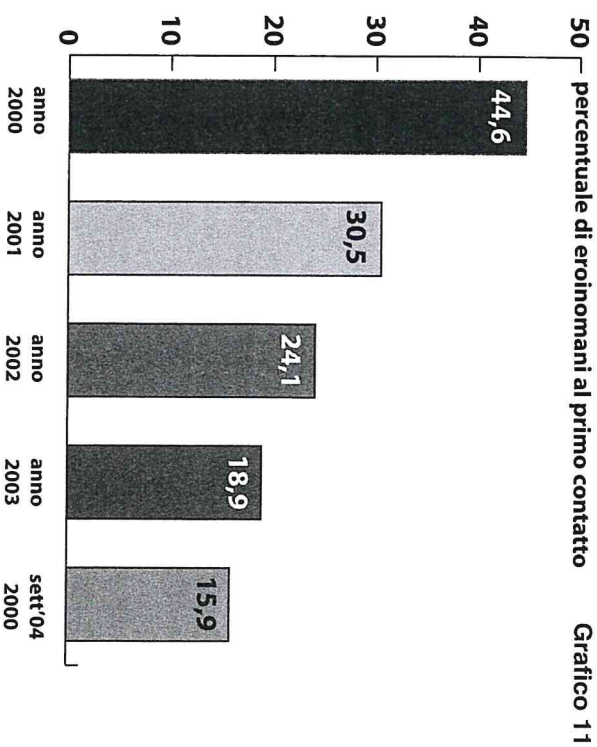
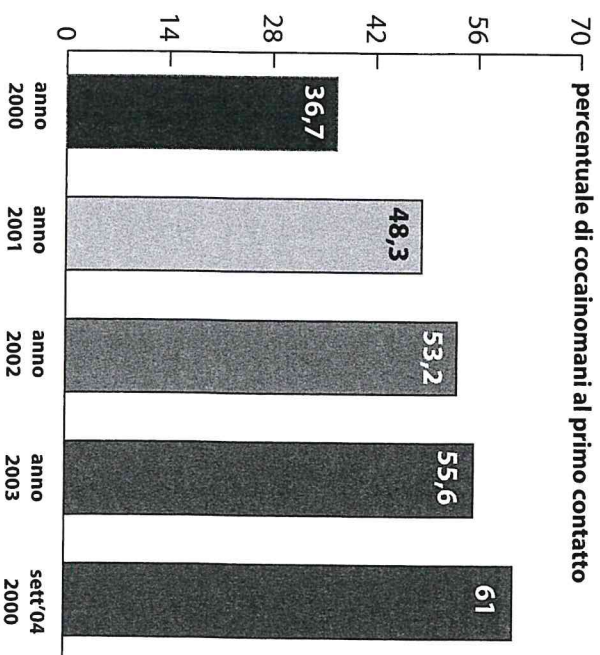


Grafico 12



Tornando al numero degli utenti ai primi colloqui, si osserva come dopo il periodo di assestamento lo stabilizzarsi ed interiorizzarsi dei cambiamenti produca un incremento nel numero dei primi colloqui.

Il processo di miglioramento delle attività conseguente allo stabilizzazione delle novità, è confermato anche dalla tendenza di crescita dei valori di inserimento degli utenti dalla fase di primo colloqui all'iter terapeutico. Un altro dato corrobora quanto appena affermato, si tratta del valore percentuale di invii dai primi colloqui ad un servizio terzo rispetto al Serale, anche in questo caso il valore cresce nei tre anni di progetto.

In entrambi i casi si tratta di "esiti positivi" dei colloqui di primo contatto in quanto gli incontri individuali producono l'effetto di coinvolgere la persona in un percorso di recupero al Serale o presso altri servizi.

Una ultima considerazione riguarda i fine programma, ossia quegli utenti che concludono in maniera positiva (funzionale al loro processo di crescita) l'iter completo offerto dal Serale. Il programma dura mediamente tra i 20 ed i 24 mesi, questo significa che per il bacino di utenti presi in considerazione (2001-2003) la maggior parte delle persone è ancora inserita in iter. Il 2001 è l'unico anno per cui ha senso compiuto analizzare questo valore. Tra gli utenti arrivati nel 2001, in dieci hanno finito il programma (pari al 24,4% degli inseriti) a questi vanno aggiunte tre persone che ancora frequentano il percorso. Per il 2002 il valore è solo parziale, tra gli utenti arrivati in questo anno, tre hanno terminato il programma mentre altri nove ancora frequentano il servizio. Per il 2003 non è ancor a fisiologicamente possibile che si abbiano fine programma.

Inoltre in molti casi (che è però difficile "quantificare") si hanno utenti che se anche lasciano il programma prima della sua conclusione "ufficiale", comunque mantengono uno stato di astinenza dalle sostanze associato ed una condizione psicofisica generale di buone condizioni.

INTERVISTA A DON MARIO PICCHI

Presidente del Centro Italiano di Solidarietà di Roma

Mariella Giuffrè

Come fondatore e presidente del Ceis, come hai vissuto l'esigenza di dare spazio alla nascita del "Programma Serale"?

R. Dare una risposta, fornire un servizio là dove se ne presenti la necessità, è parte della natura stessa del Centro Italiano di Solidarietà. Sempre più numerose erano le persone che venivano a chiedere aiuto e che, contemporaneamente a problemi di tossicodipendenza, riuscivano a mantenere il proprio lavoro. Rispetto ad altri programmi terapeutico-educativo che contempevano un periodo in una comunità, occorreva dare un'opportunità diversa. Abbandonare l'attività lavorativa, infatti, avrebbe creato a queste persone varie difficoltà, prima fra tutte il rischio di non recuperarla in seguito, o nel caso di liberi professionisti, di non ritrovare facilmente la clientela "abbandonata". Inoltre questa interruzione avrebbe potuto pesare in modo drammatico sulla necessità di continuare a mantenere una famiglia attraverso uno stipendio. Insomma c'erano alcune persone che cercavano una risposta che permettesse di mantenere il lavoro.

Come avete avviato il nuovo servizio?

Abbiamo cominciato senza una programmazione a lungo termine particolare, come è del resto nella natura propria del Centro, che intende sempre offrire risposte dove ve n'è la necessità. Poiché gli utenti non potevano frequentare al mattino o nel primo pomeriggio, ma soltanto quando liberi dal lavoro, organizzammo un servizio in orario tardopomeridiano e lo chiamammo "Programma Serale". Subito ritenemmo opportuno allontanare l'attenzione e la curiosità da queste persone, aprendo un ingresso dedicato solo a loro, in una zona riservata del nostro Centro. L'esperienza cominciò a funzionare bene, e rapidamente aumentò il numero delle persone che vi si avvicinavano.