

CHIESE CHIUSE... CHIESA APERTA



**Presentazione report regionale sugli interventi messi in atto
durante l'emergenza Covid-19 dalle Caritas della Puglia**

Alessandro Mayer – Delegato regionale Caritas Puglia

Serena Quarta – Dipartimento di Studi Politici e Sociali – Università di Salerno

Bari - 19 Luglio 2021

Metodologia quanti-qualitativa

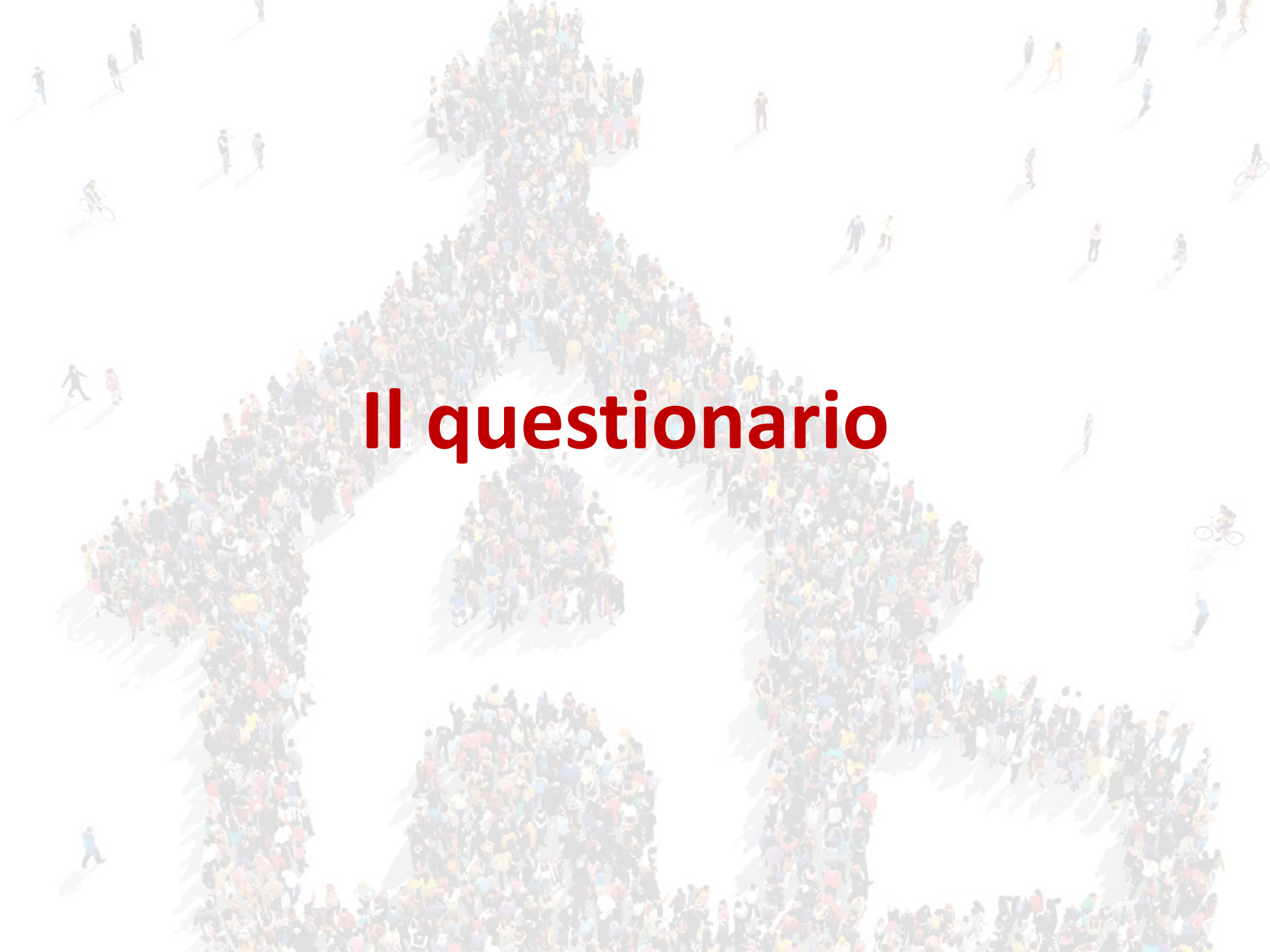
Questionario a tutte le Diocesi

- servizi gestiti direttamente dalle Caritas diocesane e dalle Caritas parrocchiali/cittadine/vicariali
- numero e la tipologia di famiglie;
- servizi attivi e numero famiglie per ciascun servizio;
- risorse umane ed economiche messe in campo;
- bisogni rilevati
- buone prassi

Intervista semi-strutturata a direttori e operatori

- problematiche emerse e modalità di risoluzione;
- stati d'animo;
- rimodulazione degli interventi;
- cambiamento tipologia di beneficiari;
- modalità di collaborazione e dialogo con le istituzioni e altre attori del volontariato nei territori;
- aspetti in positivo/negativo a seguito dell'emergenza;

Periodo di riferimento: marzo – maggio 2020

A large crowd of people, seen from an aerial perspective, is arranged to form the shape of a question mark. The people are diverse in color and are densely packed within the outline of the question mark. The background is a light, textured surface. Overlaid on the center of the question mark is the text "Il questionario" in a bold, red, sans-serif font.

Il questionario

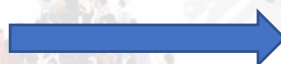
Hanno risposto 18 diocesi

678 centri Caritas attivi nel periodo
emergenziale (marzo-maggio 2020)

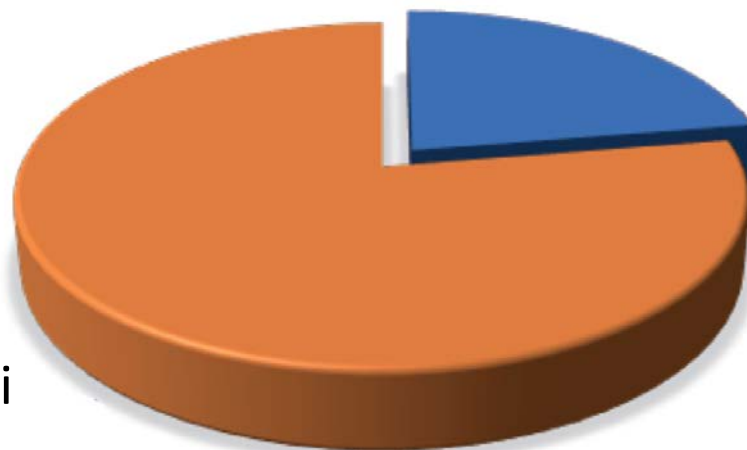


+ 56%

47.942 famiglie



120mila persone

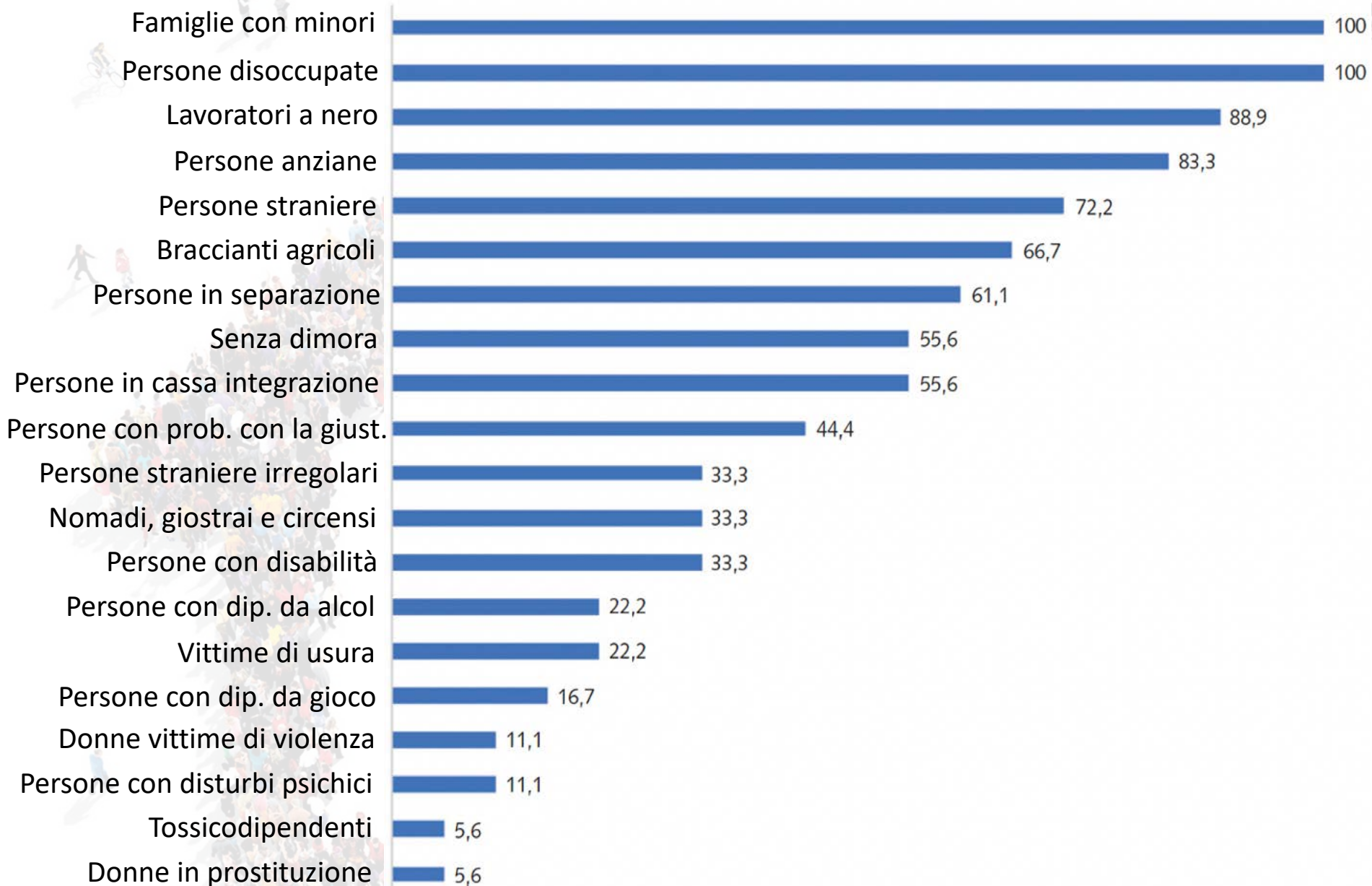


37.193
a Caritas parrocchiali

10.739
a Caritas diocesane

Tipologia di beneficiari Caritas

(marzo-maggio 2020)



I servizi messi in campo

ascolto

alloggio

beni e servizi materiali

mensa

empori della solidarietà

distribuzione vestiario

integrazioni al reddito

servizio di supporto psicologico

orientamento ai servizi

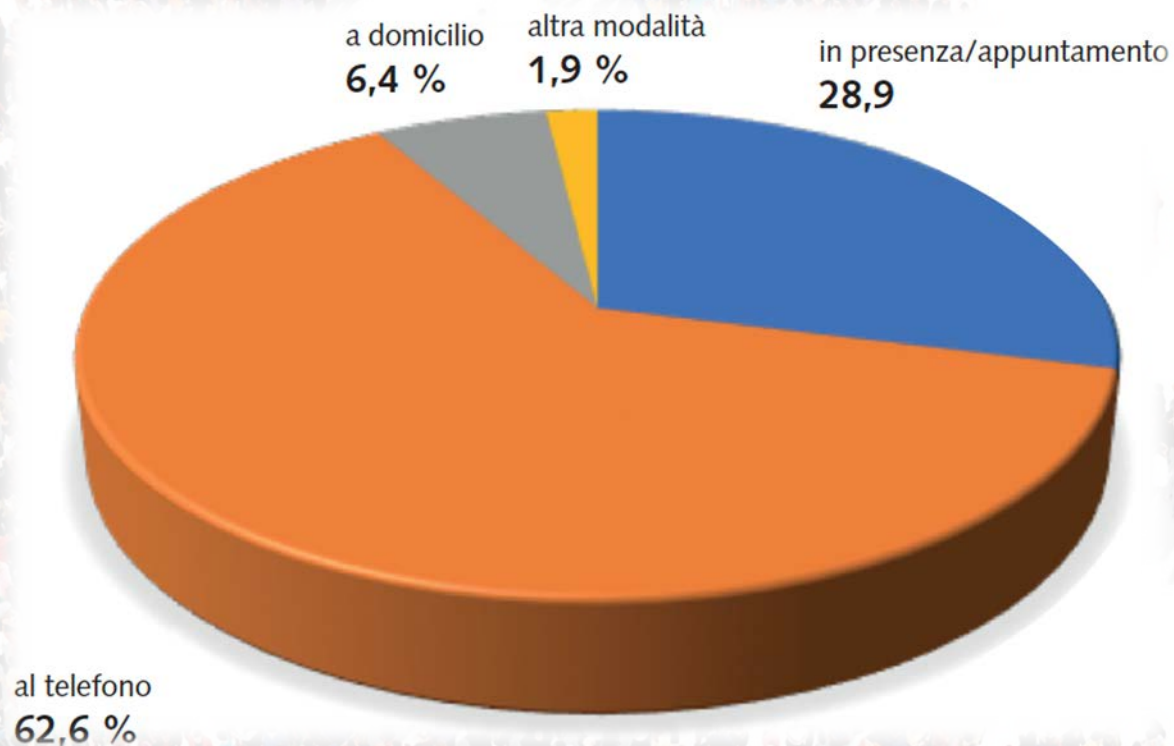
interventi specifici per Covid-19

Ascolto

(marzo-maggio 2020)

22.424 persone ascoltate **+60%**

994 volontari/operatori



Alloggio (marzo-maggio 2020)

26 servizi attivi in Puglia

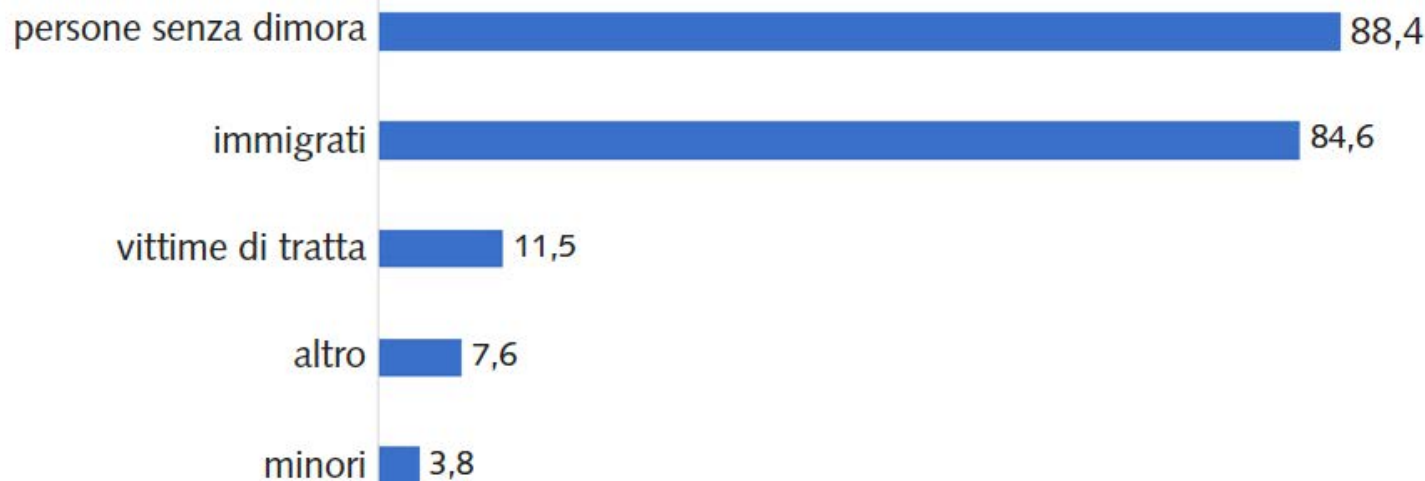
16 rimodulati a seguito dell'emergenza

5 attivati a seguito dell'emergenza

5 non hanno subito variazioni

309 persone ospitate **+19,4%**

Tipologia persone ospitate



Beni e servizi materiali

(marzo-maggio 2020)

659 centri di distribuzione

29 gestiti dalle Caritas diocesane

630 gestiti dalle Caritas parrocchiali

30.917 famiglie supportate **+ 50,5%**

2.241 volontari coinvolti

Distribuzione a domicilio

Tipologia beni	Quantità beni erogati	Valore economico
pacchi viveri	10.839	2.429.810
prodotti d'igiene	54.619	119.762
farmaci	1.900	32.961
DPI	36.885	33.754
buoni spesa	9.650	347.922
altro	4.500	14.200
spesa sospesa	-	139.340

La distribuzione è stata svolta in collaborazione con Protezione Civile, Croce Rossa e associazioni di volontariato presenti sul territorio

Empori della solidarietà

(marzo-maggio 2020)

6 empori

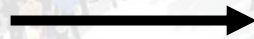
1.235 famiglie supportate

+50%

Mense

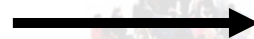
(marzo-maggio 2020)

77 mense



in 57 mense, servizio da asporto

2.710 famiglie



150mila pasti

600 volontari

57,7% aperte una volta al giorno
27,2% aperte due volte al giorno

Vestiario

(marzo-maggio 2020)

107 punti di distribuzione

1.111 famiglie supportate

3.645 capi di vestiario distribuiti

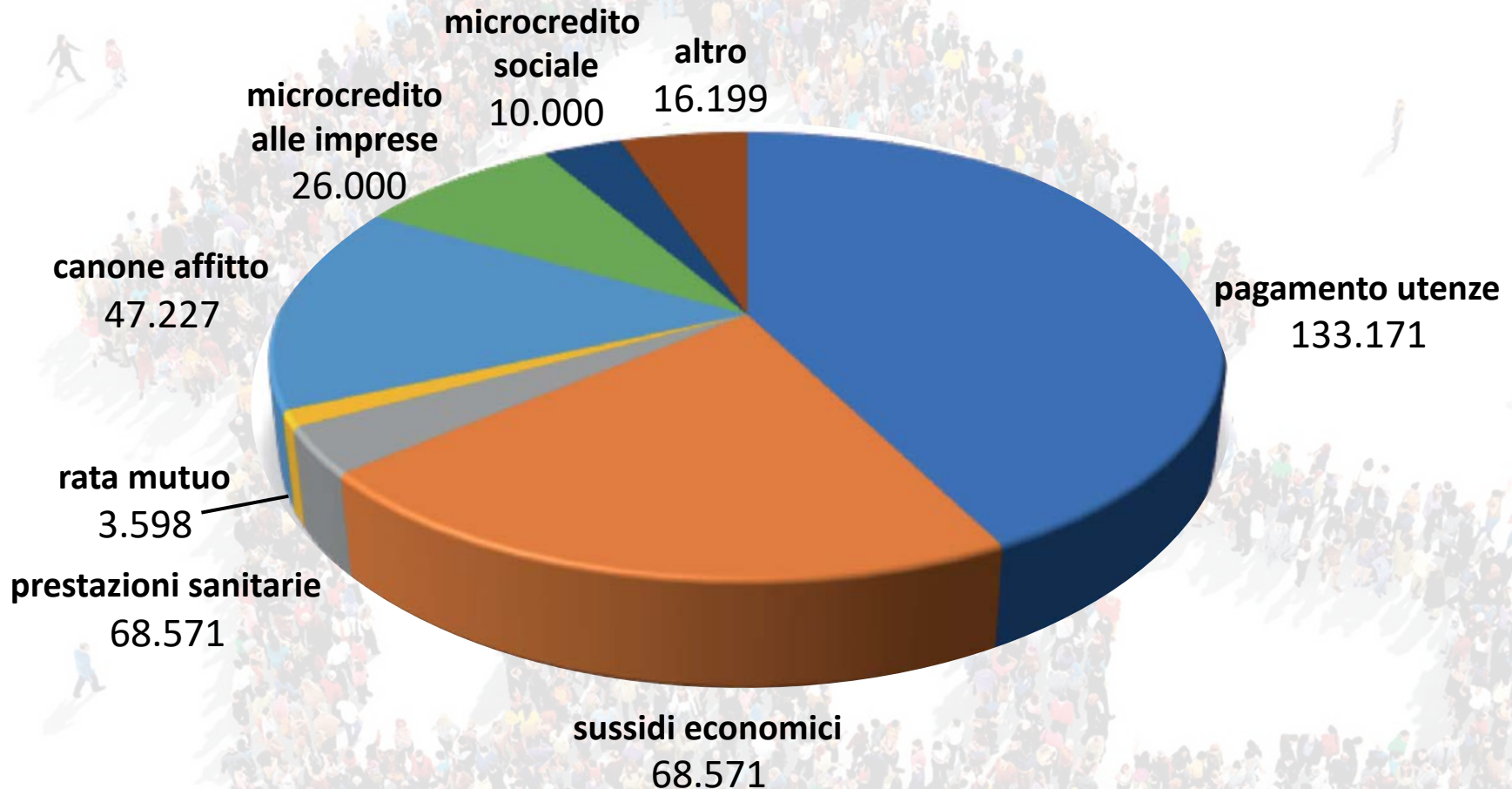
Integrazione al reddito

(marzo-maggio 2020)

3.666 famiglie

integrazione al reddito: 360.515 €

bollette
visite mediche
assicurazione auto
canone affitto
rata mutuo
microcredito



Orientamento ai servizi

(marzo-maggio 2020)

Importante per consentire alle persone in difficoltà di usufruire degli aiuti economici erogati dallo Stato

110 punti parrocchiali/diocesani

4.622 famiglie

283 volontari

Supporto psicologico

(marzo-maggio 2020)

In molte diocesi è stato attivato proprio nel periodo dell'emergenza sanitaria

46 punti parrocchiali/diocesani

400 persone supportate

Interventi specifici per Covid-19

(marzo-maggio 2020)

Smart working/DAD

Persone a contatto con il virus

250 famiglie

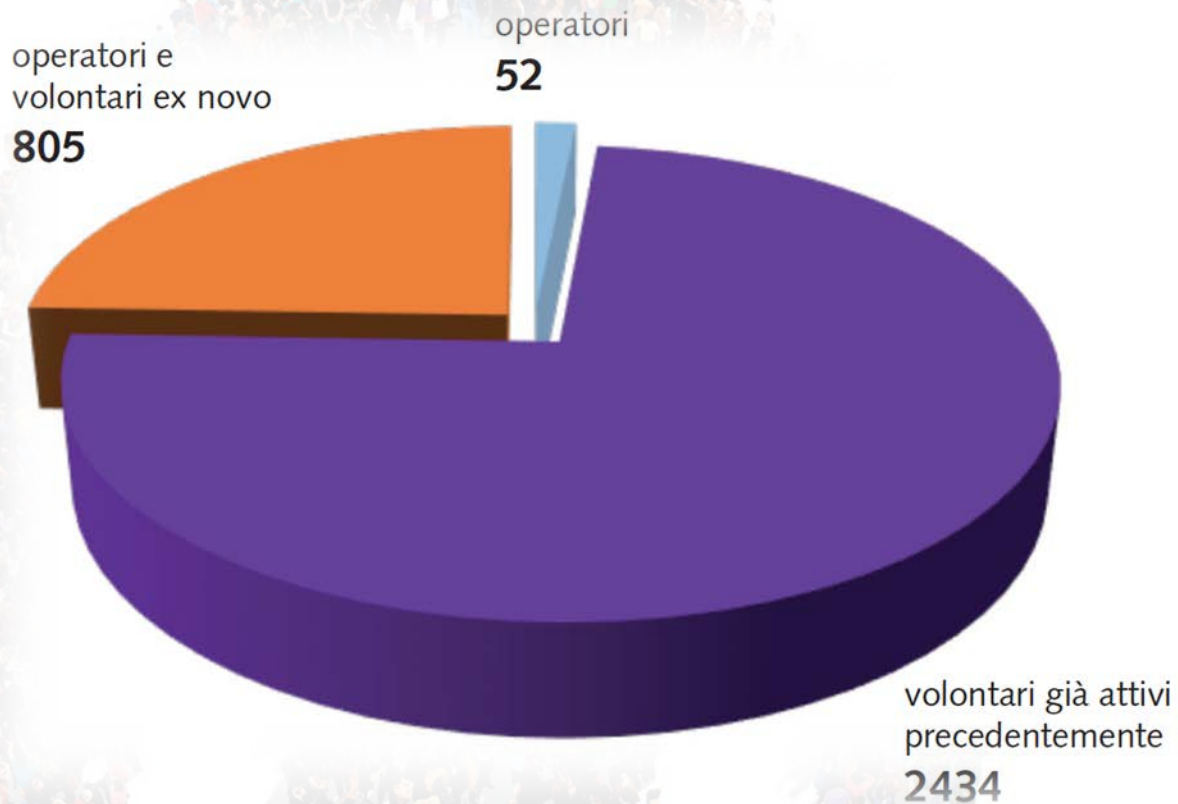
120 famiglie

11 persone ospitate
(infermieri/medici)

40 persone in
quarantena

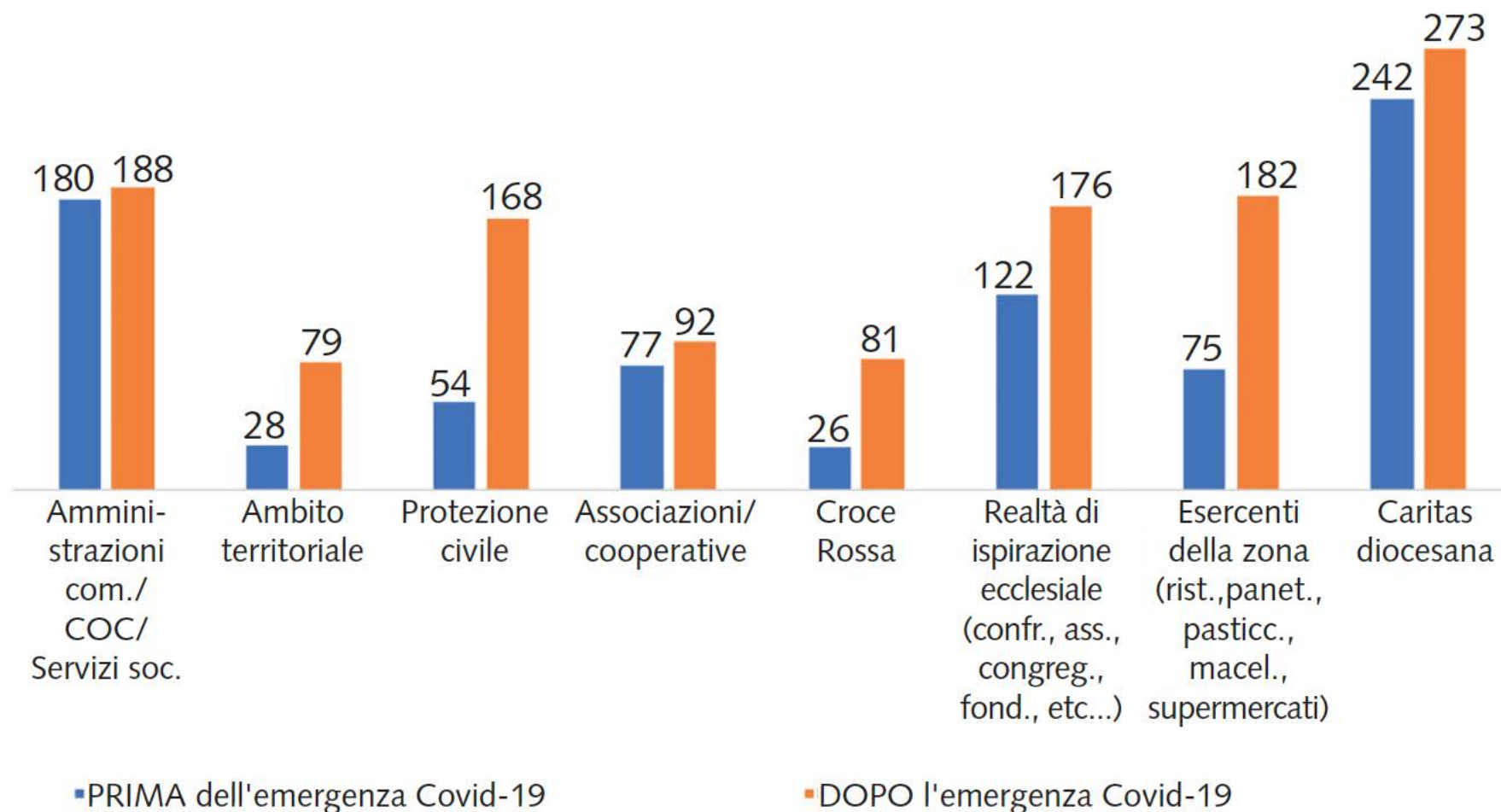
Le risorse attivate

risorse umane
(marzo-maggio 2020)



Collaborazione delle Caritas parrocchiali con enti pubblici e privati

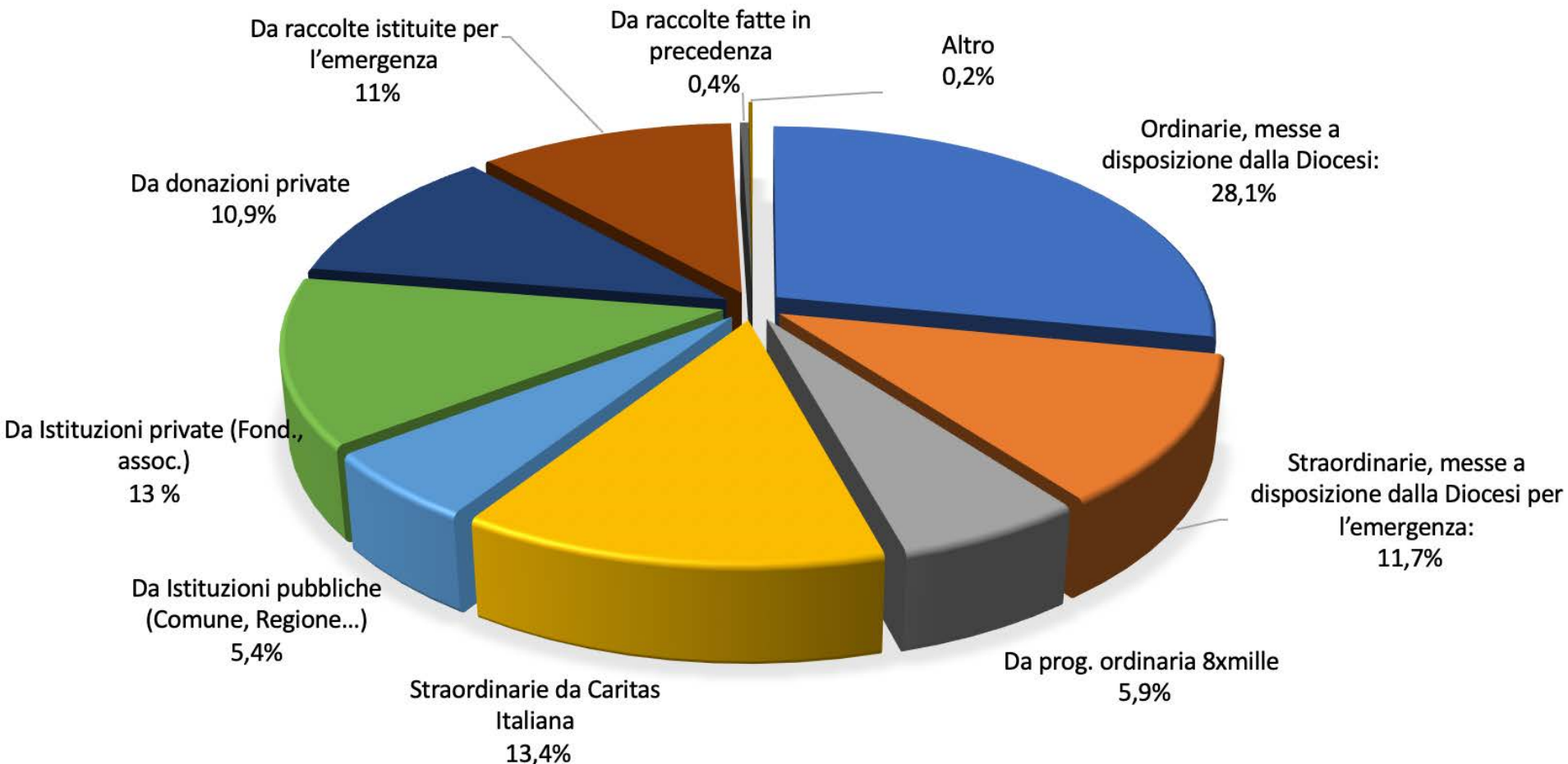
(prima e dopo la pandemia)



risorse economiche

(marzo-maggio 2020)

le Caritas in Puglia hanno sopportato una spesa pari a 5.215.000 euro



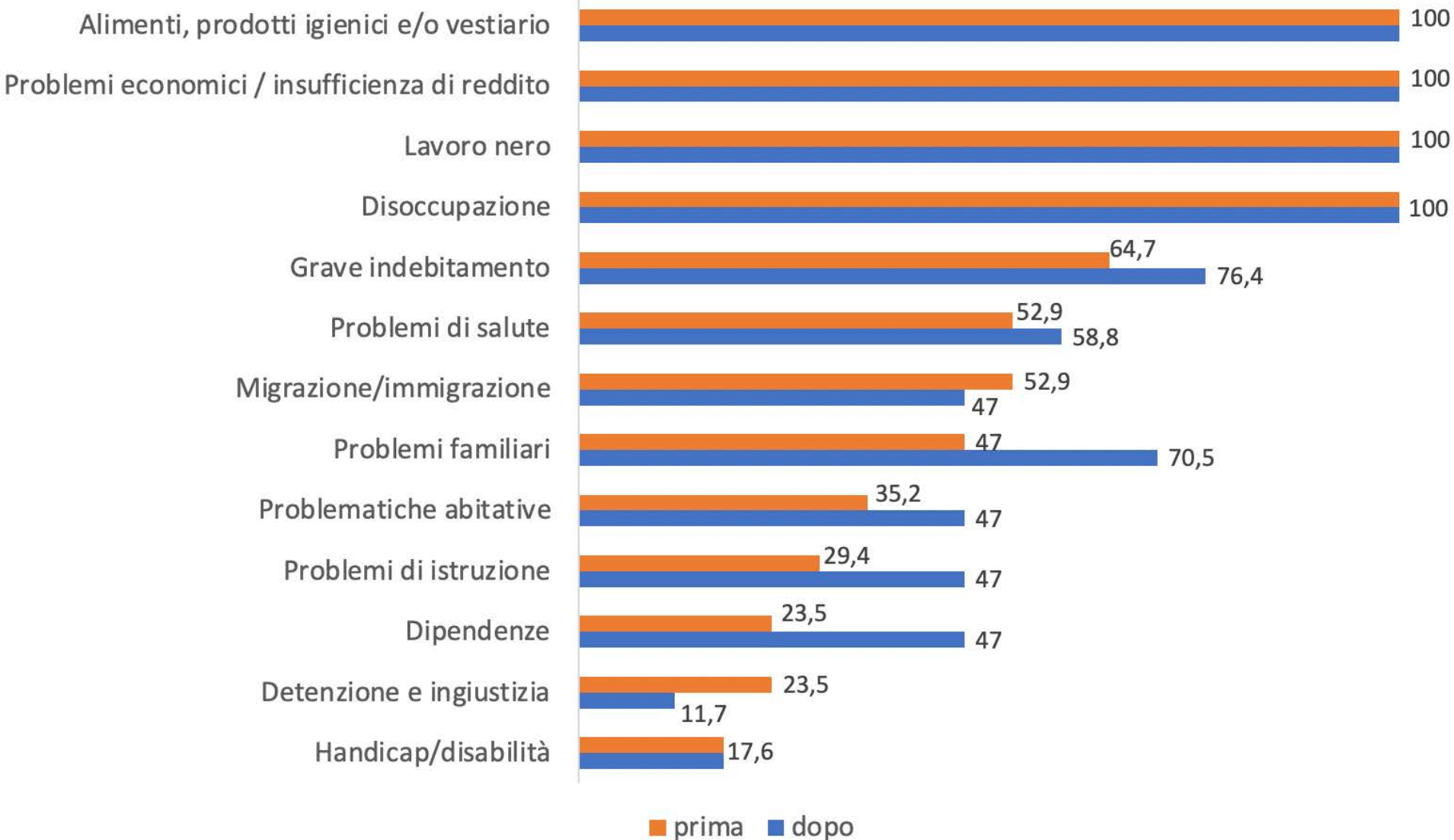
Reperimento risorse materiali

(marzo-maggio 2020)



Bisogni e povertà percepita

(marzo-maggio 2020)



Buone prassi (marzo-maggio 2020)

Condividi-AMO

La parrocchia di riferimento
pubblicava sui social
l'elenco dei beni materiali di
cui c'era l'esigenza



La comunità
rispondeva
all'appello



Veniva poi pubblicato anche
quanto materiale era stato
raccolto e quali interventi
erano stati messi in atto
grazie ai beni ricevuti



Maggiore attivazione da parte della comunità

Le istituzioni presenti sul territorio hanno iniziato a comunicare con la stessa
trasparenza gli interventi di supporto messi in atto



Spesa sospesa il Pellicano

Le persone, nei supermercati, compravano dei Buoni Spesa di diverso valore (2, 5, 10 euro...)

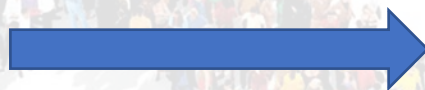
Caritas donava i buoni alle famiglie in stato di bisogno, le quali hanno potuto acquistare personalmente presso i supermercati i beni di cui avevano necessità, nelle quantità desiderate



Risto-bene



Attraverso i social, si chiedeva ai ristoratori disponibili di cucinare, ad un prezzo contenuto, i pasti che sarebbero stati distribuiti nelle mense

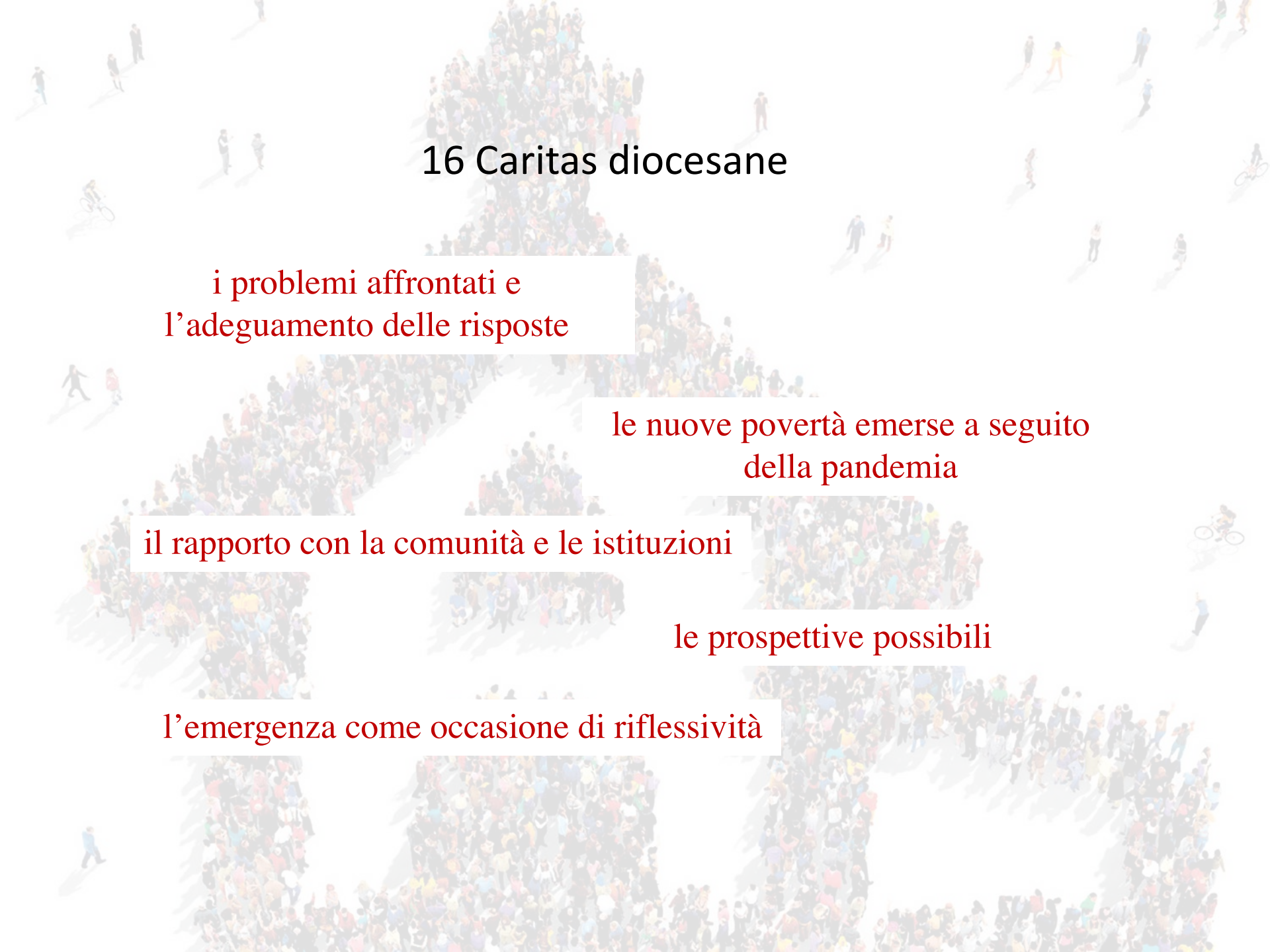


i pasti erano poi distribuiti nelle mense



A large crowd of people, seen from an aerial perspective, is arranged to form the shape of a question mark. The people are diverse in color and are densely packed within the outline of the question mark. The background is a light, off-white color. Scattered around the main question mark shape are smaller, more loosely organized groups of people, some walking and some on bicycles. The text "Le interviste" is written in a bold, red, sans-serif font, centered horizontally and partially overlapping the question mark shape.

Le interviste



16 Caritas diocesane

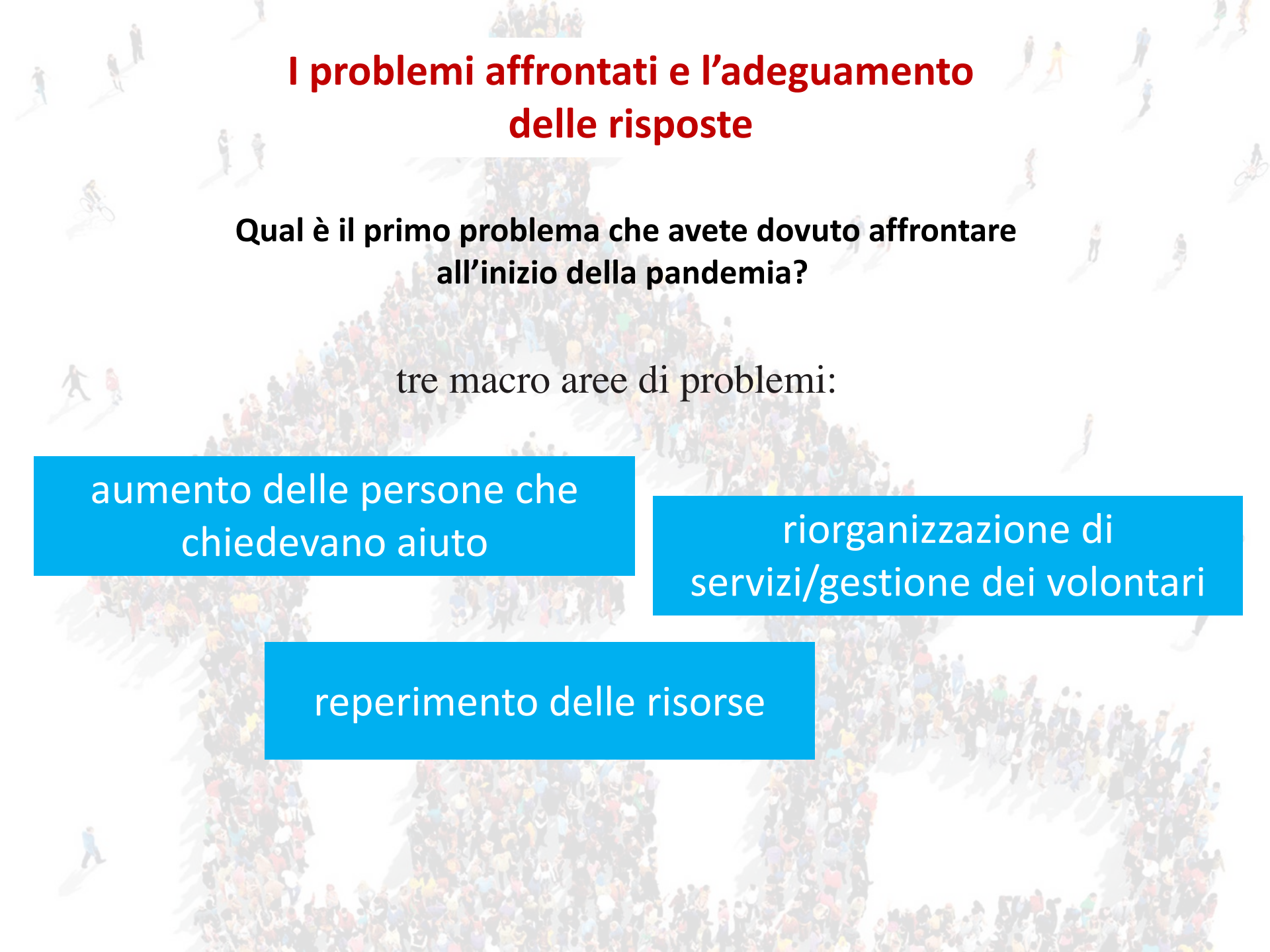
i problemi affrontati e
l'adeguamento delle risposte

le nuove povertà emerse a seguito
della pandemia

il rapporto con la comunità e le istituzioni

le prospettive possibili

l'emergenza come occasione di riflessività



I problemi affrontati e l'adeguamento delle risposte

Qual è il primo problema che avete dovuto affrontare all'inizio della pandemia?

tre macro aree di problemi:

aumento delle persone che chiedevano aiuto

riorganizzazione di servizi/gestione dei volontari

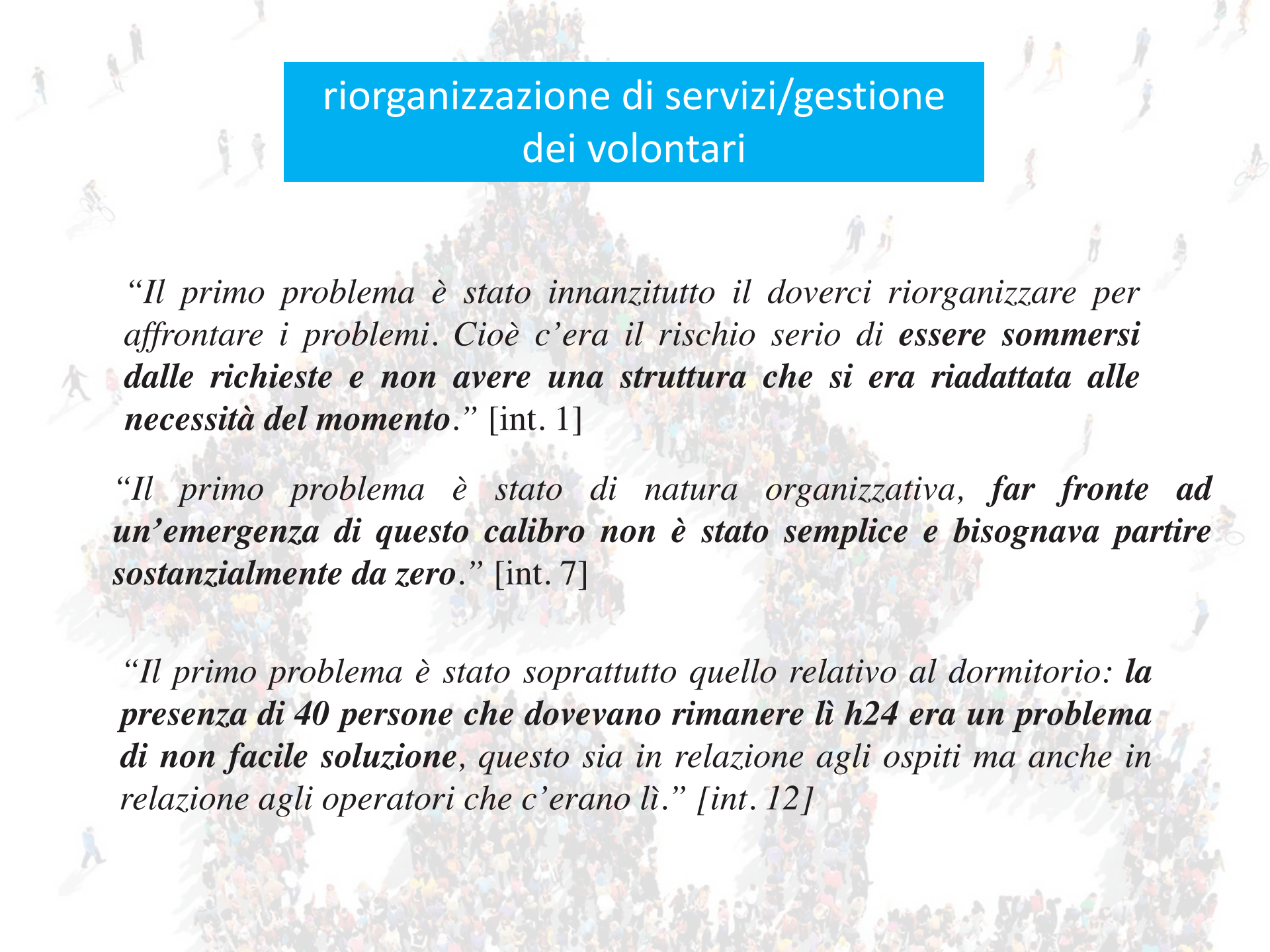
reperimento delle risorse

Aumento delle persone che chiedevano aiuto

“La preoccupazione nelle prime ore della chiusura era quella di far fronte alle molteplici richieste provenienti anche da parte di persone che non si erano mai rivolte a Caritas, né tantomeno alle parrocchie.” [int. 13]

“La chiusura totale ha bloccato tanta parte di lavoratori in nero e quindi praticamente abbiamo visto arrivare in parrocchia persone che magari fino a quel momento non avevano mai chiesto” [int.15]

“È entrata sicuramente all'interno delle persone l'ansia di non sapere il termine ultimo di questa pandemia, [...] ci siamo ritrovati da 30 famiglie [...] ad averne in pochi giorni 80-100. Alla fine dell'emergenza siamo arrivati a 300 famiglie.” [int.6]

The background of the slide is a large, dense crowd of people, rendered in a light, faded, and slightly blurred style. The people are of various ages and are walking in different directions, creating a sense of a busy, public gathering. The crowd is most concentrated in the center and bottom of the frame, with some individuals visible along the edges.

riorganizzazione di servizi/gestione dei volontari

“Il primo problema è stato innanzitutto il doverci riorganizzare per affrontare i problemi. Cioè c’era il rischio serio di essere sommersi dalle richieste e non avere una struttura che si era riadattata alle necessità del momento.” [int. 1]

“Il primo problema è stato di natura organizzativa, far fronte ad un’emergenza di questo calibro non è stato semplice e bisognava partire sostanzialmente da zero.” [int. 7]

“Il primo problema è stato soprattutto quello relativo al dormitorio: la presenza di 40 persone che dovevano rimanere lì h24 era un problema di non facile soluzione, questo sia in relazione agli ospiti ma anche in relazione agli operatori che c’erano lì.” [int. 12]

Rimodulazione dei servizi

Rispetto delle norme anti Covid
nei luoghi in cui solitamente erano
messi in atto i servizi



Istallazione plexiglass, uso dispositivi (che
nel primo periodo era difficile reperire!!)

Servizi a domicilio e/o a
distanza



Attivazione di una linea telefonica, distribuzione
viveri a domicilio, pasti da asporto...



Tutela dei volontari

“È stato un crescendo di modalità organizzative [...] Tutti i collaboratori hanno cercato di dare una mano, dividendoci i compiti nelle varie case oppure facendoli venire anche in Caritas singolarmente.” [int. 10]

“Come parroco la prima cosa che ho fatto è stata dire alle signore ‘voi state a casa’. A tutti i collaboratori della Caritas ho detto ‘non venite in parrocchia’; mi sono ‘rimboccato le maniche’.” [int. 15]

Preoccupazione per il reperimento delle risorse

*“La preoccupazione è stata quella di **non avere abbastanza risorse per rispondere alle tante richieste che cominciavano ad arrivare.** [...] abbiamo lanciato una campagna di sensibilizzazione per ricevere donazioni anche in termini materiali, non solo in termini pecuniari, di denaro.” [int. 1]*

*“Venivano ad assottigliarsi le generosità, ma era nelle cose e dovevamo cambiare idea, dovevamo cambiare approccio e nel cambiare idea/approccio abbiamo scelto di ottimizzare le risorse. **Ad ottimizzare risorse c'è solo una strada ed è quella di fare rete con tutti quelli che ci stavano dentro.**” [int. 3]*

*“Abbiamo spiegato che per far fronte a quello che di solito era un servizio ordinario, **avevamo bisogno di un aiuto straordinario** che tenesse in piedi anche oltre quelli che erano i tempi di emergenza e infatti siamo arrivati così.” [int. 5]*

le nuove povertà emerse a seguito della pandemia (gli insospettabili)...

“ragazzi giovani, categorie che non avevamo mai visto. Ad esempio, da noi si vive di pesca e la pesca rende tanto, i pescatori non si sono mai rivolti ai nostri centri di ascolto, in quel periodo c'erano tanti pescatori perché la pesca era bloccata.” [int. 8]

“c'erano persone che lavoravano fino a prima del lockdown: operai, carpentieri, artigiani. Soprattutto loro. E poi diversi negozianti delle categorie che hanno dovuto chiudere subito e per le quali non si sapeva se fossero mai più riusciti ad aprire, quindi c'è anche questa angoscia, e qualche professionista.” [int. 1]

“un ragazzo che conoscevamo perché aveva perso la mamma, li avevamo seguiti un periodo. Lui poi era riuscito ad avere la licenza come venditore ambulante. [...] da un giorno all'altro, però con il blocco di tutte le attività non aveva fatto in tempo a festeggiare la nascita della bambina che ha dovuto chiederci aiuto su tutto.” [int. 11]

...il 'paradosso' della povertà

le persone che vivevano una condizione di **povertà cronica** sapevano mettere in atto **adeeguati meccanismi di sopravvivenza** alla situazione di difficoltà

chi per la prima volta è entrato in una condizione di disagio è stato profondamente segnato, spaventato e disorientato dalla situazione di emergenza.

“I nostri ospiti abituali, sapendo come si fa ed essendo abituati a vivere una situazione di difficoltà, sono quelli che hanno superato meglio la crisi per una abitudine a determinati percorsi. [...] Invece i nuovi, chiamiamoli nuovi, aggiungevano alla situazione di emergenza una paura profonda. Cioè, chi non è mai stato in quella situazione non sa come uscirne e l'ansia diventa il sentimento preponderante e questo ci creava anche difficoltà nell'aiutarli.” [int. 3]

Il rapporto con la comunità e le istituzioni

l'unico modo per reagire in maniera adeguata era mettere insieme le energie e collaborare, sia per reperire gli aiuti materiali sia per organizzare la distribuzione dei viveri e dei beni di prima necessità



“È stato bello questo coinvolgimento della comunità e contemporaneamente anche di altre realtà e associazioni che si sono fatte vicine e hanno mostrato anche molta disponibilità nel raccogliere le derrate alimentari e nello smistarle.” [int. 12]

“Il virus ha messo a dura prova diciamo le relazioni, però ci sono state molte testimonianze di solidarietà tra le persone. [...] La Caritas è stata subissata da telefonate di gente che voleva fare, che voleva donare, che voleva aiutare.” [int.11]

“C’è stata un’ottima collaborazione con i servizi sociali del comune. [...] Abbiamo stipulato un protocollo con il comune, sono momenti in cui queste collaborazioni non nascono, ma si rafforzano.” [int. 13]

“Le istituzioni ci hanno ignorato a livello ufficiale mentre il dirigente dei servizi sociali sa molto bene quello che noi facciamo. Anche quando hanno riattivato il COC hanno convocato, come è da statuto, forse, le associazioni di Protezione Civile e non le Caritas” [int. 2]

le prospettive possibili

consapevolezza che il periodo
emergenziale non sia del tutto concluso

lungimiranza relativa agli
interventi da mettere in atto

la situazione economica e sociale dei territori ha subito un trauma da cui si potrà
uscire con molta fatica e probabilmente solo mettendo insieme le forze.

“Ora siamo un po’ più esperti. Siamo un po’ più sereni rispetto a marzo. Stiamo guardinghi, stiamo vedendo come si evolve la situazione.” [int. 13]

Intercettare le povertà
‘nascoste’

Agire come ‘antenne’ sui
territori

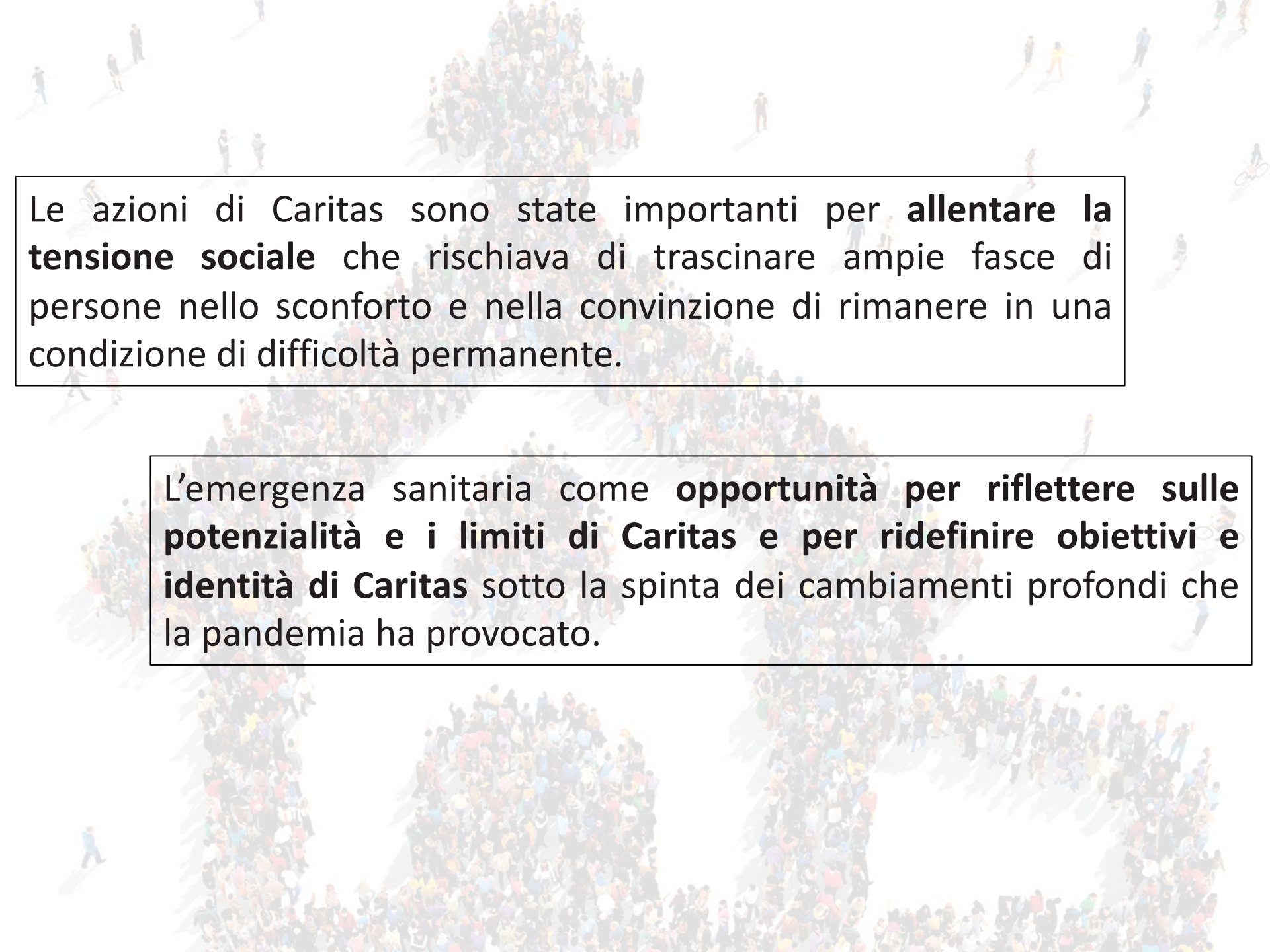
Consolidare le reti sui
territori

l'emergenza come occasione di riflessività

Consapevolezza delle proprie potenzialità e dei propri limiti

- capacità di sensibilizzazione
- punto di riferimento nei territori
- promotori di solidarietà e collaborazione
- senso di appartenenza

- scarsa capacità di mettersi in gioco
- necessità di coinvolgimento dei giovani
- mancanza di coordinamento interno
- indebolimento della funzione pedagogica



Le azioni di Caritas sono state importanti per **allentare la tensione sociale** che rischiava di trascinare ampie fasce di persone nello sconforto e nella convinzione di rimanere in una condizione di difficoltà permanente.

L'emergenza sanitaria come **opportunità per riflettere sulle potenzialità e i limiti di Caritas e per ridefinire obiettivi e identità di Caritas** sotto la spinta dei cambiamenti profondi che la pandemia ha provocato.