



Caritas  
Ambrosiana



Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse

LA POVERTA'  
NELLA DIOCESI AMBROSIANA

# DATI PER ZONE PASTORALI

## ANNO 2019



# DATI PER ZONE PASTORALI ANNO 2019

Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana

In queste pagine vengono presentati per ciascuna zona pastorale i dati raccolti nel 2019 dai centri di ascolto del campione diocesano<sup>1</sup>. In ciascuna sezione riportiamo i dati relativi al profilo anagrafico delle persone, ai bisogni, alle richieste e agli interventi registrati dagli operatori dei centri di ascolto<sup>2</sup>.

Le zone pastorali sono:



- zona pastorale di Milano (prima)<sup>3</sup>
- zona pastorale di Varese (seconda)
- zona pastorale di Lecco (terza)
- zona pastorale di Rho (quarta)
- zona pastorale di Monza (quinta)
- zona pastorale di Melegnano (sesta)
- zona pastorale di Sesto San Giovanni (settima)

<sup>1</sup> Fino al 2017 i centri e i servizi Caritas hanno inserito i dati sul software di Caritas Ambrosiana denominato "OsCar 2.0"; dal 2018 è in uso anche una nuova versione on-line del programma, "OsCarWEB", che permette a tutti i centri che lo utilizzano di lavorare in rete. L'introduzione del nuovo applicativo ha determinato un ampliamento del campione dell'Osservatorio, reso necessario anche dal progressivo aumento del numero totale di centri di ascolto sul territorio diocesano, che oggi hanno raggiunto le 388 unità. Il campione del 2019 è dunque formato da 110 centri di ascolto, che sono in rete con l'Osservatorio di Caritas Ambrosiana, avendo tutti adottato il medesimo software per l'archiviazione dei dati.

<sup>2</sup> I dati riportati sono calcolati sul totale delle persone *inclusi* i dati non rilevati.

<sup>3</sup> A differenza degli scorsi anni, l'analisi dei dati 2019 per la zona pastorale 1 - Milano non comprende i dati dei 3 servizi di Caritas Ambrosiana (che saranno oggetto di una successiva analisi specifica), ma riguarda esclusivamente quanto raccolto nei centri di ascolto campione per la città di Milano.



### **L'IMPATTO CHE L'EMERGENZA COVID-19 HA AVUTO SULLE ATTIVITÀ DEI CENTRI DI ASCOLTO E SERVIZI CARITAS ATTIVI IN DIOCESI<sup>4</sup>**

Durante i mesi di lockdown imposto dalla pandemia da Coronavirus, i centri di ascolto e servizi della Caritas distribuiti sul territorio della Diocesi ambrosiana si sono trovati a dover affrontare una situazione mai vissuta prima, con problematiche nuove che necessitavano una risposta nell'emergenza. Data la molteplicità e varietà di interventi messi in atto, anche spontaneamente, ad un certo punto si è sentita l'esigenza di indagare l'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi attivi in Diocesi.

Per questo motivo, a fine maggio 2020 è stato distribuito a tutti i responsabili Caritas decanali della Diocesi un questionario che si proponeva di sondare, da quando è cominciata l'emergenza, se e come erano cambiati i bisogni nel territorio del decanato - con particolare attenzione per i problemi che avevano registrato un incremento -, se rispetto al lavoro ordinario erano state registrate delle variazioni negli interventi, se ne erano stati attivati di nuovi e di che tipo, se erano stati attivati nuovi servizi e attività.

Inoltre, il questionario conteneva anche alcune domande sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sui volontari, sulle loro caratteristiche, sulle iniziative di supporto nei loro confronti, sulla presenza tra essi dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (*Fondo San Giuseppe e Fondo Diocesano di Assistenza*)<sup>5</sup>, nonché domande su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

Per ciascuna zona pastorale, sono presentati i risultati dell'indagine.

<sup>4</sup> Si precisa che ai questionari sull'impatto dell'emergenza Covid-19 hanno risposto anche centri di ascolto non compresi nel campione di OsCarWEB.

<sup>5</sup> Il "*Fondo San Giuseppe*", è stato istituito a metà marzo 2020 dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano per dare un piccolo aiuto a chi ha perso il lavoro per il virus ed è escluso dagli aiuti statali. Il Fondo San Giuseppe è dedicato ai disoccupati a causa della crisi del Covid-19, ai dipendenti a tempo determinato cui non è stato rinnovato il contratto, ai lavoratori precari, ai lavoratori autonomi, alle collaboratrici familiari e alle altre categorie di lavoratori fragili. Possono beneficiarne coloro che hanno perso il posto di lavoro dal primo marzo 2020, residenti a Milano e nel territorio della Diocesi di Milano. Il Fondo San Giuseppe è stato affidato a Caritas Ambrosiana che lo sta gestendo grazie agli operatori e volontari dei distretti del Fondo Famiglia Lavoro.

Il "*Fondo Diocesano di Assistenza*", voluto più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, anche detto "Fondo della carità dell'Arcivescovo", sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie. In questa situazione di grave emergenza sociale dovuta alle misure di contenimento dell'epidemia, Caritas Ambrosiana ha voluto incrementarlo con una cifra equivalente alla quota dell'8 per mille che la Conferenza Episcopale Italiana ha destinato alla Diocesi di Milano per l'emergenza Covid-19.

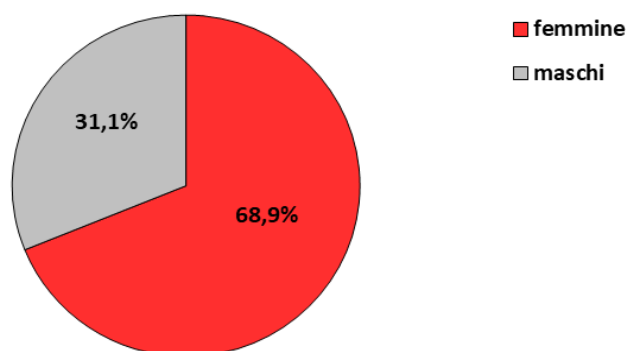
## Zona Pastorale 1 - MILANO

### Dati 2019

Il campione della zona pastorale 1, che coincide con la città di Milano, è costituito da 42 centri di ascolto. Di seguito, riportiamo i dati raccolti nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>3.370</b>
• Numero centri di ascolto	<b>42</b>
• Numero bisogni	<b>5.125</b>
• Numero richieste/risposte	<b>10.007</b>

Grafico 1- Distribuzione delle persone secondo il genere



Nella zona pastorale di Milano, la componente femminile è più del doppio di quella maschile: in valori assoluti, infatti, le donne sono 2.321, gli uomini risultano essere 1.049.

Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
n.r.	10	0,3
italiano	1.058	31,4
comunitario	188	5,6
extracomunitario regolare	1.992	59,1
extracomunitario irregolare	122	3,6
<b>Totale</b>	<b>3.370</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>31,4 %</b>
• STRANIERI:	<b>68,3%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno) e provengono nel 79,3% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
PERÙ	478	20,8	ECUADOR	145	6,3
MAROCCO	341	14,8	UCRAINA	114	5,0
EGITTO	243	10,6	EL SALVADOR	66	2,9
SRI LANKA	177	7,7	GEORGIA	57	2,5
ROMANIA	148	6,4	FILIPPINE	52	2,3

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	0	12	0	13	1	26	0,8%
meno di 15 anni	0	2	0	11	0	13	0,4%
15-24	2	21	9	87	12	131	3,9%
25-34	2	90	27	424	27	570	16,9%
35-44	2	210	34	554	44	844	25,0%
45-54	4	291	61	504	23	883	26,2%
55-64	0	302	48	316	15	681	20,2%
65 e oltre	0	130	9	83	0	222	6,6%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>10</b>	<b>1.058</b>	<b>188</b>	<b>1.992</b>	<b>122</b>	<b>3.370</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, poco più della metà del campione è costituito da persone con età compresa tra i 35 e i 54 anni (51,2%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che questo è vero soprattutto tra gli extracomunitari regolari (53,1% sul totale degli extracomunitari regolari), mentre prevalgono i 25-44enni tra gli extracomunitari irregolari (58,2% sul totale degli extracomunitari irregolari). Invece, prevalgono i 45-64enni sia tra gli italiani (56% sul totale degli italiani) sia tra i comunitari (57,9% sul totale dei comunitari).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	852	25,3
celibe/nubile	677	20,1
coniugato/a	1.016	30,1
separato/a	289	8,6
divorziato/a	230	6,8
vedovo/a	175	5,2
convivente	131	3,9
<b>Totale</b>	<b>3.370</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, prevalgono le persone senza un legame stabile (ovvero celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi sono, infatti, il 40,7%), mentre le persone con un partner (coniugati e conviventi) sono il 34%.

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	1.181	35,0
occupato part-time	301	8,9
occupato full-time	83	2,5
in cerca 1° occupazione	84	2,5
disoccupato da breve tempo	698	20,7
disoccupato da lungo tempo	703	20,9
studente	8	0,2
casalinga	112	3,3
pensionato	81	2,4
lavoratore irregolare	57	1,7
inabile parziale/totale al lavoro	22	0,7
titolare pensione invalidità	40	1,2
<b>Totale</b>	<b>3.370</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 41,6%.

Il dato scorporato in base alla cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani i disoccupati da breve tempo sono il 15,3% mentre tra gli immigrati sono il 23,2%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 25%, contro il 19% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) rappresentano l'11,4% sul totale del campione.

Di queste, la maggior parte sono impegnate nell'assistenza anziani (295 persone), nel lavoro domestico (289 persone) e come addetti alle pulizie (112 persone).

Nei grafici seguenti sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Milano: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Milano

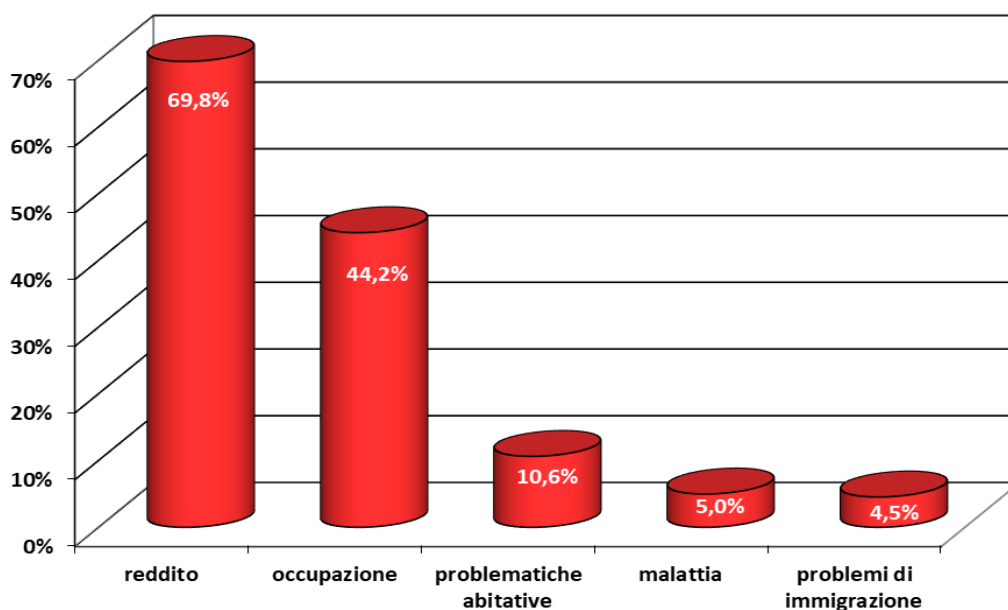
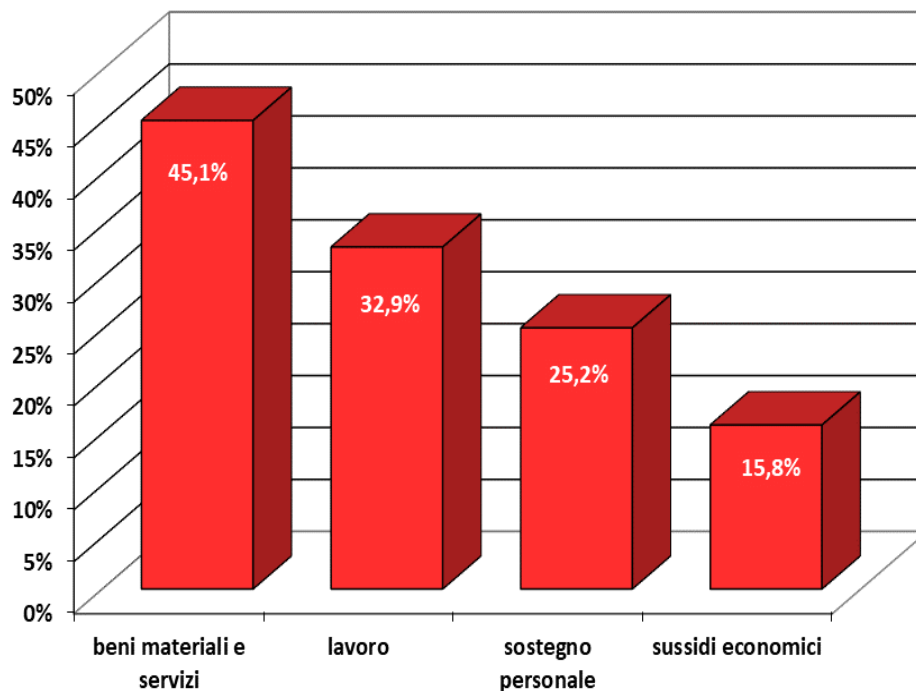


Grafico 3 - Le prime quattro richieste nel campione della zona pastorale di Milano



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Milano. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (10.007).

Tab. 6 – Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Milano

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	3.624	36,2
Ascolto	3.000	30,0
Vestiario e guardaroba	867	8,7
Alimenti e prodotti per neonati	481	4,8
Sussidi per pagamento bollette/tasse	259	2,6
Consulenza e orientamento lavoro	233	2,3
Altro	216	2,2
Sussidi	188	1,9
Ascolto telefonico	170	1,7
Altro	143	1,4



### ZONA 1 – MILANO

#### L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

##### 1. Dati quantitativi

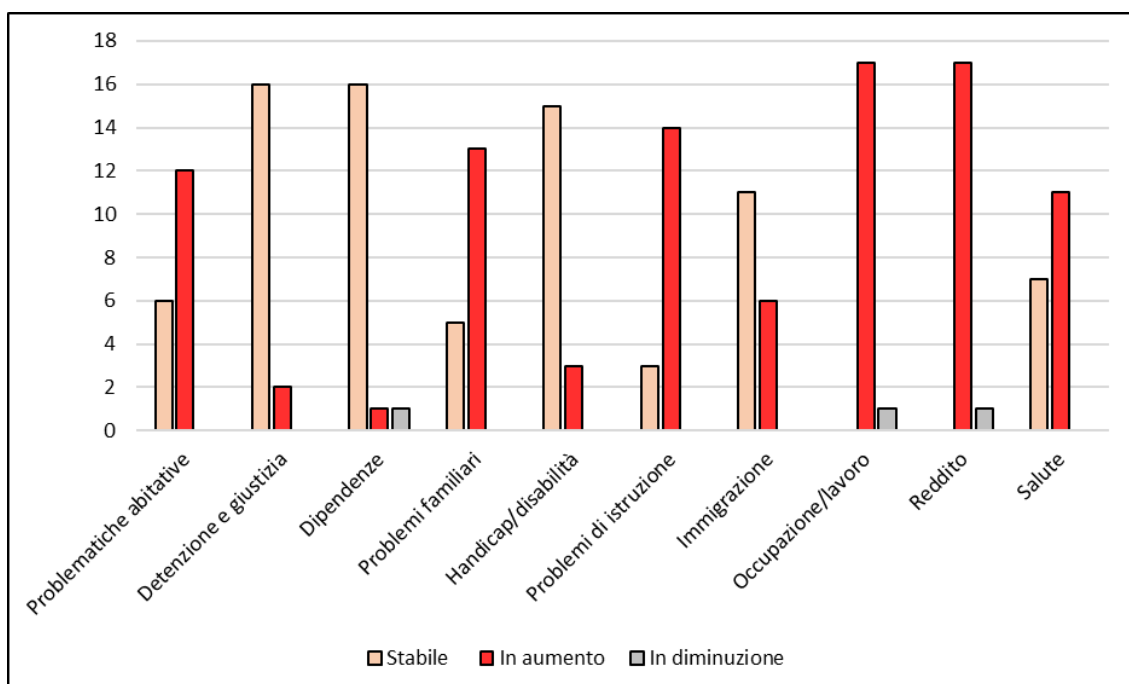
Nella Zona pastorale 1 – MILANO hanno risposto al questionario (autosomministrato) 18 responsabili decanali sui 21 totali (85,7%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

Quasi tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di occupazione e reddito (per entrambi i bisogni, 17 decanati su 18 hanno segnalato un aumento); molto avvertiti sono stati anche i problemi di istruzione (14 su 18), problematiche familiari (13), problematiche abitative (12) e di salute (11) (Grafico 1).

L'aumento di richieste di aiuti economici è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown. Molti hanno segnalato anche l'aumento di problematiche educative, in particolar modo difficoltà tecniche e culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza. Nelle relazioni familiari è stata registrata maggiore conflittualità, legata ad un aumento delle difficoltà psicologiche personali (ansia, preoccupazione per il futuro, isolamento). Molto sentiti anche i problemi legati alla casa: difficoltà a pagare le spese, ma anche spazi inadeguati per mantenere il distanziamento, le norme igieniche e le attività di lavoro o studio a distanza.

Grafico 1. Zona pastorale 1 Milano – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?

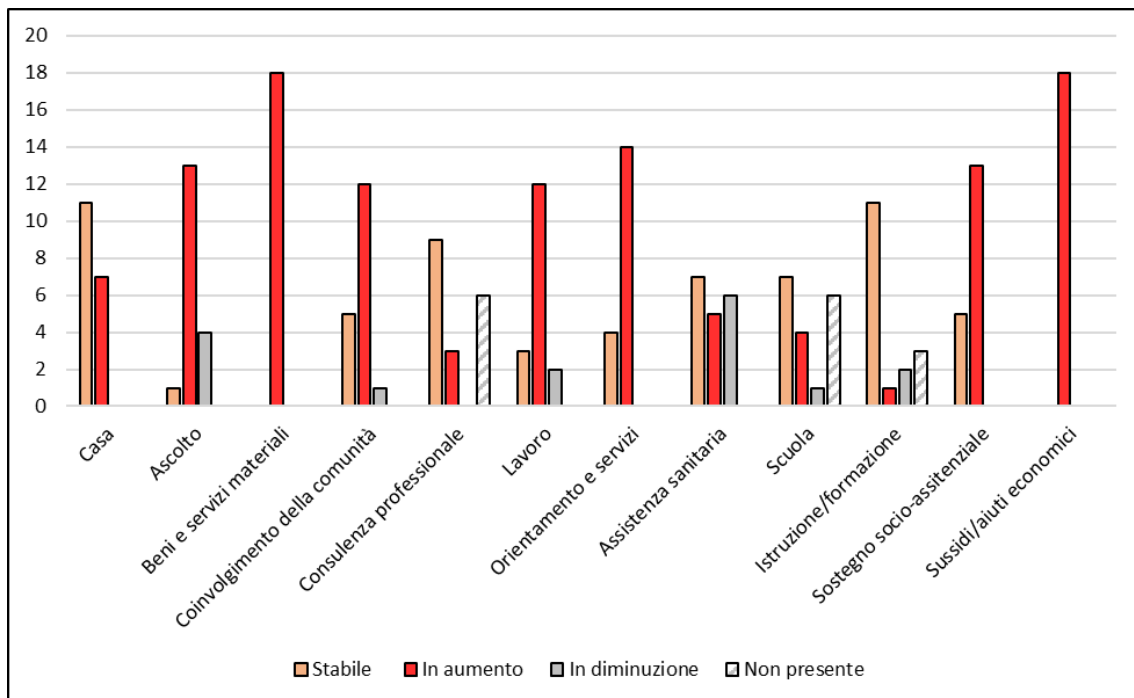




Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, tutti i decanati hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici, così come beni materiali e servizi (in entrambi le risposte, 18 casi su 18). Sono aumentate, in generale le richieste di sostegno economico: si è trattato sia di misure istituzionali (ad esempio bonus colf e badanti) sia di aiuti Caritas (Fondo San Giuseppe e Fondo Diocesano di Assistenza). I beni materiali e servizi richiesti consistono soprattutto in aiuti alimentari e in parte in indumenti. La distribuzione dei viveri è stata mantenuta in genere attraverso la consegna domiciliare, soprattutto nella prima fase; per gli indumenti sono state adottate modalità di accoglimento delle richieste/consegna personalizzate evitando il più possibile l'apertura dei guardaroba.

Inoltre, i centri di ascolto hanno effettuato più orientamento ai servizi (14), hanno incrementato l'ascolto (13) e il sostegno socio-assistenziale (13), seppure in nuove forme e, per rispondere alle richieste, hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (12). Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare.

*Grafico 2. Zona pastorale 1 Milano - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?*



Durante l'emergenza Covid-19, i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. Più approfonditamente, i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (18 casi su 18), fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (15 casi), acquisto di farmaci e prodotti sanitari (10), supporto a famiglie per la didattica a distanza (10), fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (7), servizio di supporto psicologico (7).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 1 Milano. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	2.213
Ascolto e accompagnamento telefonico	1.799
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	1.508
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	308
Servizio di supporto psicologico	97
Supporto a famiglie per didattica a distanza	93
Accompagnamento alla dimensione del lutto	88
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	72
Rimodulazione servizi per senza dimora	29
Supporto allo smartworking per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	25
Interventi a sostegno delle piccole imprese	5
Presenza in ospedale/RSA	2
Accoglienza infermieri e medici	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (2.213). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi. I mini market solidali aperti da Caritas Ambrosiana si sono rivelati una fondamentale rete di sicurezza per i cittadini, sia per quelli che erano già seguiti, sia per quelli che a causa delle misure di contenimento della pandemia hanno visto precipitare la propria condizione economica. Queste persone hanno potuto rifornirsi di generi di prima necessità proprio in questi negozi dove si acquista senza denaro ma con una tessera a punti offerta alle famiglie in base alle loro necessità.

Al secondo posto abbiamo 1.799 persone che hanno ricevuto **ascolto e accompagnamento telefonico**; seguono 1.508 beneficiari di **dispositivi sanitari/igienizzanti** e 308 persone che hanno ricevuto **farmaci e prodotti sanitari**.

97 persone sono state destinatarie di **supporto psicologico**: le situazioni di fragilità erano spesso già presenti, ma “nascoste”, il lockdown ha contribuito a metterle in luce ed enfatizzarle. Le cause sono quasi sempre a monte: precarietà del lavoro, povertà culturale, fragilità dei legami familiari, salute precaria (fisica e mentale).

93 persone hanno ottenuto un **supporto alla propria famiglia per la didattica a distanza**: diverse famiglie sono state aiutate perché erano prive di dotazioni informatiche, di personal computer o avevano strumenti in numero inferiore al fabbisogno, oppure non potevano connettersi alla rete. Inoltre, alcuni genitori non potevano seguire i minori per impossibilità nel garantire uno spazio adeguato allo studio individuale oppure per problemi culturali/ poca padronanza della lingua italiana. Per questo è stato attivato da Caritas Ambrosiana anche il progetto “Nessuno resti indietro” per fornire la dotazione di strumentazione tecnologica adeguata e nuovi strumenti di sostegno e accompagnamento a distanza, su segnalazione dei doposcuola.

L'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto anche sul **numero di volontari** nei centri di ascolto e nei servizi: secondo i responsabili decanali, sono aumentati in particolar modo i volontari (11 casi su 18), mentre è rimasto per lo più stabile il numero di operatori (7 come risposta più alta). L'aumento dei volontari totali è dovuto sicuramente al coinvolgimento dei giovani under 34 (13 risposte affermative su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

**Per supportare i volontari**, le iniziative attuate come più segnalate sono state i momenti di preghiera (11 casi su 18). Al contrario, a giudicare dal numero di risposte negative, non molto attuati sono stati il sostegno psicologico e la formazione a distanza (per entrambe le voci, 13 no).

## 2. Domande aperte

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani. Il "reclutamento" di queste nuove forze è avvenuto soprattutto attraverso i canali della Pastorale Giovanile, degli Scout e degli oratori. Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto.

In alcuni decanati (6 questionari) non è ancora stata fatta una riflessione in questo senso, non si è ancora pensato a quali strategie attuare, non si è definito, ipotizzato nulla al momento: ed esempio, *"C'è il timore che non si potrà fare molto in quanto alla ripresa delle attività lavorative le forze giovani rientreranno alle loro normali occupazioni"; "Presenze giovanili sporadiche. Sarà necessario rendere stabili i volontari occasionali ma non abbiamo ancora pensato quali strategie attuare"*.

Mentre nella maggioranza delle risposte (10 questionari) sono state elaborate delle ipotesi per coinvolgere stabilmente i giovani. In particolare si pensa a:

- inserire i giovani formati nelle commissioni Caritas esistenti nel territorio, creando un gruppo Caritas giovanile, in cui formarsi per un migliore ascolto dei poveri;
- riorganizzare le attività dei gruppi Caritas, con un maggiore coinvolgimento dei giovani nei servizi di competenza delle Caritas parrocchiali (ex.: *"collaborazione continuativa nella preparazione e soprattutto nella consegna a domicilio dei pacchi viveri alle persone anziane o con disabilità"*), *"valorizzando le loro specifiche competenze e gli orari disponibili"*. In questo senso, alcuni decanati auspicano un maggiore coinvolgimento dei giovani per superare anche il problema del ricambio generazionale degli operatori nei cda e per riorganizzare i servizi, ormai troppo poco flessibili, e, soprattutto, per superare tensioni "storiche" tra i volontari;
- aumentare gli incontri tra pastorale caritativa e pastorale giovanile; programmare incontri di confronto e scambio sulle esperienze vissute, sulle loro forme diverse di volontariato, esplorando idee e proposte utili;
- proporre ai giovani di entrare nel gruppo volontari dei doposcuola, molto attivi nelle parrocchie della città di Milano.

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i centri di ascolto, i servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Per la maggioranza dei rispondenti (18 casi) le reti e le collaborazioni sono state numerose e varie sia ad intra, cioè all'interno dell'ambito parrocchiale e decanale, sia ad extra, con enti ed associazioni di matrice non ecclesiale. In particolare, sono state segnalate collaborazioni con:

- Privati (singole persone tramite fondi personali, famiglie delle comunità parrocchiali, associazioni e comitati di quartiere, nuovi volontari, anche giovani)
- Caritas Ambrosiana (Aree di bisogno, SILOE, Empori della Solidarietà, Fondo S. Giuseppe, tra centri di ascolto di parrocchie vicine e/o dello stesso Decanato)
- San Vincenzo (in varie parrocchie della città)
- Associazione ONOS
- Portamilaspesa (Duemaniinpiù)
- Enti pubblici (Comune di Milano e Municipi di zona)
- Assistenti Sociali di zona
- Custodi Sociali
- Arma Dei Carabinieri

- SOS
- Emergency
- Cavalieri di Malta
- Progetti QUBi (in varie zone della città)<sup>6</sup>
- Mvc
- Milano Positiva
- Associazione 4 Tunnel
- Associazione Amici Casa della Carità
- Associazione Naga
- Associazione Vivi Adriano
- Circolo Legambiente e Associazione Di Via Trasimeno Per Corsi Di Orticoltura
- Onlus Missioni Mvc
- Social Market Terza Settimana
- Comin
- B-Cam
- Supermercati (ex: Carrefour, Conad, Esselunga,)
- Consultori
- HUB Spesa7giorni
- Croce Verde
- Centro Antiviolenza Donne (Baggio)

### Criticità incontrate durante l'emergenza

Durante il periodo di emergenza, le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico. Tuttavia i vari centri hanno reagito, in modi differenti e a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo.

Un solo decanato non ha rilevato criticità (*"Nessuna. È spiaciuto avere tante offerte da volontari e non essere riusciti a utilizzarle a pieno"*), mentre la maggioranza ha riscontrato differenti tipologie di problemi. Nello specifico:

- non tempestività: non sempre si è riusciti a consentire l'accesso agli aiuti materiali in tempi brevi conciliabili con le reali necessità delle persone che chiedevano aiuto (*"Ci si è spesso sentiti impotenti perché pur lavorando per consentire la fruizione di aiuti economici e beni di prima necessità non sempre si è riusciti a consentirne l'accesso in tempi brevi, compatibili con le reali necessità dei nuclei familiari e spesso comunque non sufficienti"*);

<sup>6</sup> Il *"Programma QuBi-La ricetta contro la povertà infantile"*, è promosso da Fondazione Cariplo con il sostegno di Intesa Sanpaolo, Fondazione Vismara, Fondazione Romeo ed Enrica Invernizzi, Fondazione Fiera Milano e Fondazione Snam che sostiene la filiera alimentare realizzata in collaborazione con il Comune di Milano e con le realtà del terzo settore. Consiste in ventitré "ricette" provenienti dai quartieri milanesi coinvolti. Il Programma QuBi risponde al problema mettendo in campo un grande progetto cittadino che vede coinvolti importanti attori economici e sociali, insieme a molte realtà del terzo settore, guidate da un'unica strategia di intervento: aumentare l'efficacia e l'impatto delle singole azioni di contrasto alla povertà con l'intento non secondario di sperimentare una modalità di risposta replicabile in altri contesti. Grazie ai 25 milioni di euro previsti per il piano triennale - 2018/2020- sono stati attivati diversi interventi finalizzati sia a rafforzare i percorsi di accompagnamento delle famiglie, sia a contrastare la povertà alimentare. Sul versante povertà alimentare, dal 2018 a oggi il Programma QuBi ha sostenuto a Milano l'attivazione di tre Empori della Solidarietà e di cinque botteghe solidali di Caritas Ambrosiana.

Durante l'emergenza Covid-19, con un sistema integrato realizzato dal Comune di Milano, attraverso la sinergia tra la direzione Politiche sociali e abitative e la Food Policy di Milano, Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano, Protezione Civile di Milano, Milano Ristorazione, Sogemi e Amat, Programma QuBi, sono stati allestiti 8 hub emergenziali (uno per Municipio): spazi in cui dipendenti comunali, operatori e volontari delle 23 Reti QuBi cittadine hanno raccolto le derrate alimentari e preparato spese settimanali da consegnare porta a porta alle famiglie e alle persone più fragili. I volontari dei centri di ascolto della Caritas ambrosiana hanno contribuito a quella che è stata chiamata la "spesa dei 7 giorni", mappando e fornendo al Comune nominativi e indirizzi delle persone che necessitavano aiuto sul territorio.

- scarsa disponibilità di alcuni prodotti alimentari da consegnare (*“Altra criticità si è riscontrata nella consegna dei prodotti alimentari da parte del Banco Alimentare che ha potuto consegnare solamente prodotti secchi e non legumi o altro”*);
- età avanzata dei volontari: in molte realtà gli over 65enni rappresentano la maggioranza e quindi o avevano paura di uscire o sono stati costretti in via preventiva a non recarsi ai servizi, con la conseguente sospensione degli incontri diretti con le persone seguite (*“Il lockdown ha impedito il colloquio diretto, frontale, e di conseguenza è stato più problematico comprendere i bisogni delle persone”*);
- attivazione di nuove forme di relazione di aiuto: per i servizi, e soprattutto i centri d’ascolto, non poter incontrare le persone è stato fonte di grande disagio psicologico, pensando di non riuscire a gestire adeguatamente la relazione d’aiuto. Nonostante tutto, i volontari hanno saputo ingegnarsi per non lasciare gli utenti soli, utilizzando tutti gli strumenti possibili (WhatsApp, telefono, email, social, ecc.). Tuttavia, molti affermano che l’attivazione di ascolti telefonici non ha la stessa valenza dell’incontro di persona (*“Impossibilità di approfondire la relazione personale per dare progettualità agli ascolti”*); ed in particolare *“è stato difficile affrontare l’ascolto telefonico con persone straniere, a causa della barriera linguistica e delle differenze culturali che per alcuni volontari hanno costituito un grande ostacolo nell’accogliere l’espressione del bisogno”*;
- numero elevato di famiglie bisognose che si sono avvicinate alle parrocchie, non sempre dimoranti all’interno di quel quartiere con la conseguente impossibilità di dare risposta a tutte le richieste: *“Ci si è trovati di fronte ad un’impennata delle richieste di aiuto che in alcune parrocchie hanno creato grandi difficoltà per l’assenza dei volontari, troppo anziani per poter essere operativi durante l’emergenza sanitaria”*; *“Anche l’enorme aumento di richieste, dall’aiuto alimentare, al pagamento bollette, all’accesso agli aiuti pubblici, ha creato qualche criticità”*;
- emarginazione scolastica nelle famiglie con carenze culturali e tecniche (mancanza di pc per i ragazzi costretti a seguire le lezioni scolastiche da casa);
- calo delle risorse dirette del cda: la sospensione delle funzioni religiose ha limitato molto la raccolta di offerte destinate anche alle necessità dei centri di ascolto; inoltre, l’impossibilità di organizzare mercatini, che sono fonte economica per far fronte ai bisogni, ha ulteriormente aumentato le difficoltà economiche dei cda;
- infine, ci sono state delle difficoltà nell’informazione e nella comunicazione in generale, come sottolineano questi interventi: *“Troppe erogazioni di associazioni pubbliche e private, non sempre coordinate che hanno provocato confusione”*; *“È anche mancata una regia comune a tutte le iniziative che, soprattutto all’inizio, sono nate numerose e tutte con una gran voglia di fare!”*.

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo**

Interrogati sull’utilità sia del Fondo San Giuseppe sia del Fondo Diocesano di Assistenza, i responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas hanno detto di avervi fatto ricorso nell’81% dei casi (17 su 21), 4 non hanno risposto alla domanda. Tutti coloro che vi hanno fatto ricorso hanno confermato che si è trattato di risorse molto utili per far fronte alle richieste ricevute in questo periodo. I contributi erogati hanno sostenuto famiglie prive di reddito anche a causa del ritardo degli ammortizzatori sociali. Inoltre, il Fondo San Giuseppe ha permesso di raggiungere anche persone nuove che non si erano mai rivolte ai servizi Caritas (ex: *“La possibilità dell’auto segnalazione al Fondo San Giuseppe, con il conseguente bonifico alle parrocchie, ha consentito di avvicinare famiglie che altrimenti, forse, non ci avrebbero chiesto aiuto. I contributi erogati hanno sostenuto famiglie prive di reddito causa il ritardo degli ammortizzatori sociali o prive di reddito”*).

Tra coloro che hanno giudicati i due Fondi una risorsa molto positiva, in 6 casi, sono state segnalate tuttavia alcune criticità: difficoltà riscontrate nella compilazione della scheda, ritenuta in alcuni casi troppo complessa (ex: *“In fase iniziale ci si è trovati in difficoltà a maneggiare documenti e contenuti a cui non si era abituati, così’ come a valutare situazioni quasi dal punto di vista di un CAF”*); impossibilità, dato il lockdown, di produrre i documenti richiesti, come l’ISEE; constatazione che purtroppo il Fondo San Giuseppe non copre situazioni di lavoro irregolare.

### Prospettive per il dopo Covid-19

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas. Dalla lettura delle risposte dei decanati della zona 1 - Milano, emergono alcune "azioni" da intraprendere, condivise da molti:

**SNELLIRE:** le procedure, la documentazione, le comunicazioni, le modalità di ascolto, le risposte.

Ex: *"Snellire le procedure per il primo contatto e per l'accesso alle prestazioni"; "Non si vuole rinunciare alla formula tradizionale dell'incontro in presenza ma occorre aggiornare e rendere più fluide, in alcuni casi, le modalità di ascolto"; "Alcuni volontari dei cda segnalano la necessità di ricevere comunicazioni più snelle con note operative più chiare e fruibili da tutti"; "Snellire e limitare le attività associative e sociali di assistenza a quelle effettivamente operative, con un maggior coordinamento nelle proposte e negli interventi; semplificare e snellire la documentazione per richiedere aiuti economici ai vari fondi Caritas basandosi maggiormente sulle relazioni stese dai cda e servizi (che già fanno da filtro per richieste non necessario). A volte nei casi più complessi è molto difficile compilare i moduli con tutte le informazioni richieste. Quindi, stabiliti i parametri di erogazione per interventi straordinari, procedere rapidamente alla selezione e alla elargizione a chi è responsabile sul territorio (parroco, cda)".*

**UTILIZZARE PIÙ TECNOLOGIA:** accrescere l'uso di strumenti informatici e la formazione ad essi dei volontari.

Ex: *"Per quanto riguarda gli operatori sarà necessario istruirli nell'uso delle piattaforme o comunque dei mezzi informatici in genere"; "Occorre accrescere la confidenza con gli strumenti elettronici per la comunicazione tra gli operatori/volontari e con gli assistiti"; "Miglioramento degli strumenti di aiuto a distanza (data base, computer e cellulari dedicati, ecc.)".*

**RIORGANIZZARE:** gli spazi, le modalità di ascolto, la distribuzione di beni, ecc.

Ex: *"Per quanto riguarda gli utenti si ritiene utile pensare di fornire una consulenza telefonica aprendo dei numeri dedicati all'ascolto favorendo così gli utenti che non possono per vari motivi recarsi alla sede dei cda"; "Per i mesi successivi all'uscita dell'emergenza bisognerà capire e valutare come sarà possibile riattivare i centri di ascolto, spesso le strutture e gli spazi utilizzati non consentono il distanziamento sociale"; "Fissare incontri su appuntamento per la consegna dei pacchi viveri per la maggior parte delle famiglie; riconsiderare come effettuare la consegna a domicilio dei pacchi viveri per le persone in difficoltà, anziani, invalidi e quarantenati; ripensare alle protezioni durante gli incontri e alla sanificazione dei capi e dei locali per il servizio di guardaroba"; "La modalità di distribuzione e il distanziamento sociale sarà un'abitudine che dovrà diventare normalità. Si allungheranno i tempi ma si dovrà accettare un raddoppio di date di sportello e di distribuzione quando in inverno le code, pur distanziate, non potranno essere fatte in strada"; "Se sarà ancora importante mantenere il distanziamento sociale, per il prossimo futuro dovremmo ripensare agli spazi da utilizzare perché quelli attuali non sarebbero sufficienti specie nelle sale d'attesa; stiamo pensando ad un sistema che ci permetta di rispettare le regole senza nuocere troppo all'utenza"; "Maggior collegamento e distribuzione dei servizi offerti tra le Caritas del decanato. Inutile avere 5 guardaroba su un territorio omogeneo e non esteso. Provare a rendere più razionale anche la distribuzione dei viveri...".*

**CONSOLIDARE:** le collaborazioni e le reti attivate durante il lockdown, così come alcune pratiche adottate.

Ex: *"Le pratiche attivate in questo periodo dovranno essere consolidate e riorganizzate in modo più organico (contatto telefonico o WhatsApp)"; "Sarebbe utile e prezioso proseguire la collaborazione tra cda e servizio pubblico, in particolare i Servizi Sociali Comunali, al fine di favorire l'accesso dei cittadini che hanno avviato un percorso con i cda"; "Definire un sistema di collaborazione con le istituzioni che possa aiutare l'operatività nelle parrocchie"; "Il terribile periodo che abbiamo vissuto, ci ha permesso di sperimentare il lavorare insieme per assicurare gli aiuti necessari. Abbiamo davvero lavorato tanto e speriamo che questa esperienza consolidi la nostra rete. Ecco la rete è la ricetta per il futuro".*

**COINVOLGERE:** i giovani, la comunità parrocchiale, nuovi volontari.

Ex: *"Un maggior coinvolgimento dei giovani che possano assumersi anche qualche ruolo di responsabilità"; "Attivare il coinvolgimento di forze giovani con incarichi operativi e, al tempo stesso, di sensibilizzazione e formazione cristiana"; "Maggior coinvolgimento delle comunità parrocchiali e apertura ad altri volontari per il rinnovo dei gruppi Caritas esistenti".*

**PERSONALIZZARE:** gli interventi di aiuto, i servizi, gli orientamenti.

Ex: *"Per i casi più particolari e articolati incrementare il supporto "a progetto" con volontari assegnati ai singoli progetti"; "L'aumento delle interazioni con strutture esterne alle Parrocchie ha comportato la necessità di personalizzare sempre più i servizi. Per poter garantire un migliore orientamento, è necessario capire meglio a quale servizio indirizzare una famiglia a seconda dei diversi criteri di sostegno che le singole iniziative e i diversi enti offrono"; "Anche la carità dovrà parzialmente cambiare, e pensare, dove è possibile di portare avanti dei progetti che riescano ad evitare, nel limite del possibile, che la famiglia e/o il singolo entrino nella spirale della povertà senza ritorno".*

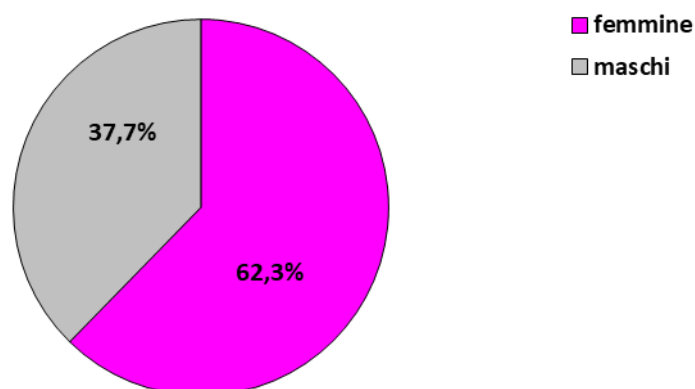
## Zona Pastorale 2 - VARESE

### Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione della zona pastorale 2 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

•	Numero persone	<b>799</b>
•	Numero centri di ascolto	<b>11</b>
•	Numero bisogni	<b>1.518</b>
•	Numero richieste/risposte	<b>4.740</b>

*Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere*



Nel 2019, nella zona pastorale di Varese, la componente femminile supera di molto quella maschile: infatti, in valori assoluti, le donne sono 498, gli uomini sono 301.

*Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza*

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
n.r.	1	0,1
italiano	316	39,5
comunitario	27	3,4
extracomunitario regolare	426	53,3
extracomunitario irregolare	29	3,6
<b>Totale</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

•	ITALIANI:	<b>39,5%</b>
•	STRANIERI:	<b>60,3%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno) e provengono nel 73,3% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.



Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
MAROCCO	117	24,3	ROMANIA	22	4,6
ALBANIA	51	10,6	UCRAINA	21	4,4
PERÙ	41	8,5	SRI LANKA	20	4,1
TUNISIA	27	5,6	EL SALVADOR	16	3,3
SENEGAL	23	4,8	NIGERIA	15	3,1

Tab. 3 - Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	0	6	0	2	0	8	1,0%
meno di 15 anni	0	0	0	4	1	5	0,6%
15-24	0	14	1	29	2	46	5,8%
25-34	1	41	6	152	12	212	26,5%
35-44	0	67	1	142	8	218	27,3%
45-54	0	96	13	57	4	170	21,3%
55-64	0	63	5	31	2	101	12,6%
65 e oltre	0	29	1	9	0	39	4,9%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>1</b>	<b>316</b>	<b>27</b>	<b>426</b>	<b>29</b>	<b>799</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 25-44 anni (53,8%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che questa affermazione è vera soprattutto tra gli extracomunitari regolari (69% sul totale degli extracomunitari regolari). Tra gli italiani, invece, sono più numerosi i 35-54enni, che coprono il 51,6% sul totale degli italiani.

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	21	2,6
celibe/nubile	146	18,3
coniugato/a	407	50,9
separato/a	74	9,3
divorziato/a	56	7,0
vedovo/a	35	4,4
convivente	60	7,5
<b>Totale</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, più della metà del campione è costituito da persone con un partner (coniugati e conviventi sono, infatti, il 58,4%); il 39% sono invece persone che non hanno un legame stabile (celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi).



Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	68	8,5
occupato part-time	78	9,8
occupato full-time	38	4,8
in cerca 1° occupazione	34	4,3
disoccupato da breve tempo	155	19,4
disoccupato da lungo tempo	194	24,3
casalinga	147	18,4
pensionato	33	4,1
lavoratore irregolare	22	2,8
inabile parziale/totale al lavoro	5	0,6
titolare pensione invalidità	25	3,1
<b>Totale</b>	<b>799</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 43,7%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani i disoccupati da breve tempo sono il 12,3% mentre tra gli immigrati sono il 24,1%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 32%, contro il 19,3% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) sono il 14,6%.

Di queste, la maggior parte sono impiegate nel lavoro domestico (39 persone), come operaio generico (33 persone), nell'assistenza anziani (22 persone), come addetto alle pulizie (19 persone).

Nei grafici successivi sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Varese: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Varese

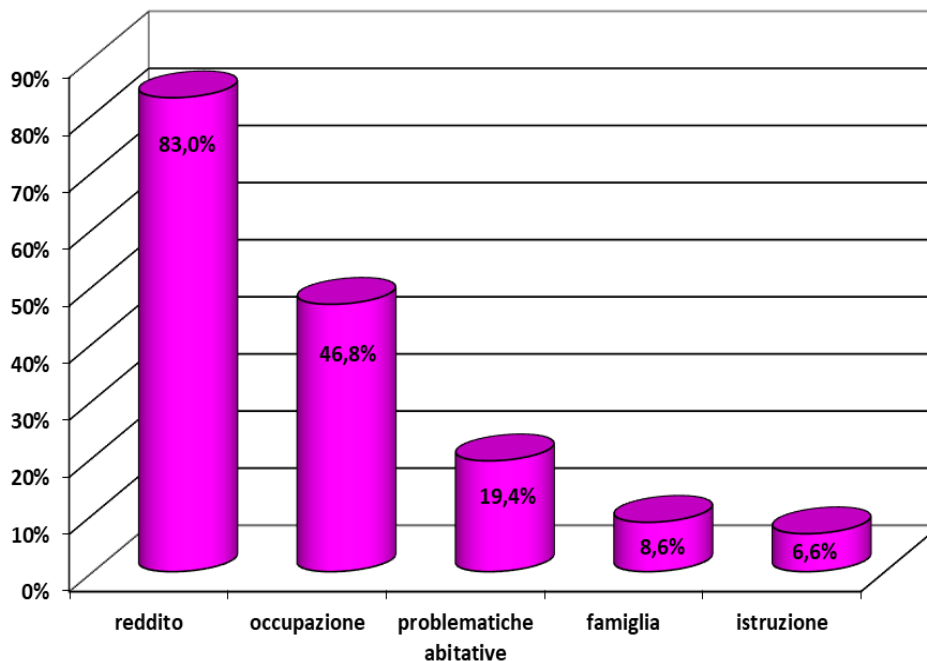
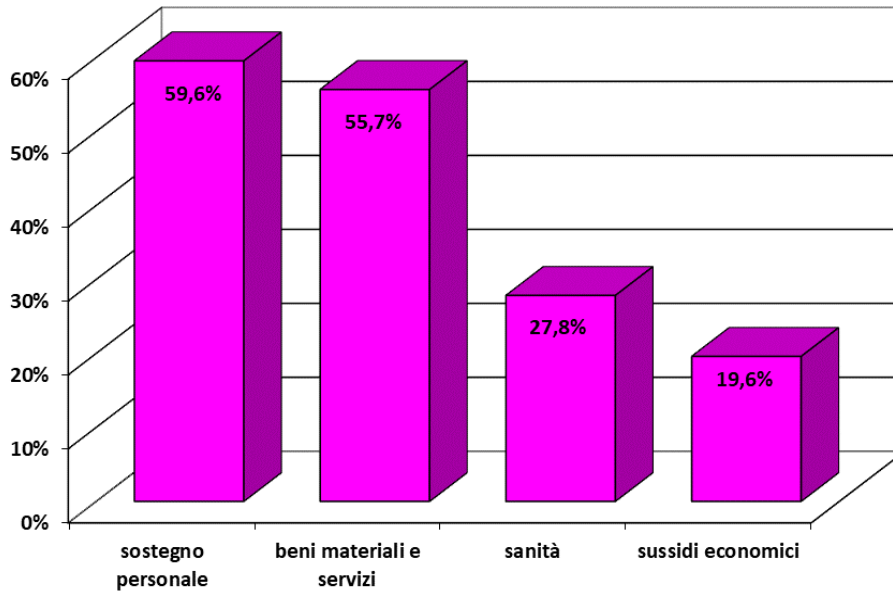


Grafico 3 - Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Varese



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Varese. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (4.740).

Tab. 6 – Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Varese

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	1.425	30,1
Ascolto	988	20,8
Sussidi per spese sanitarie	810	17,1
Medicinali	254	5,4
Vestiaro e guardaroba	240	5,1
Sussidi per pagamento bollette/tasse	155	3,3
Consulenza e orientamento sussidi	142	3,0
Altri beni e servizi	129	2,7
Consulenza e orientamento lavoro	94	2,0
Consulenza e orientamento beni e servizi	90	1,9



## ZONA 2 – VARESE

### L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

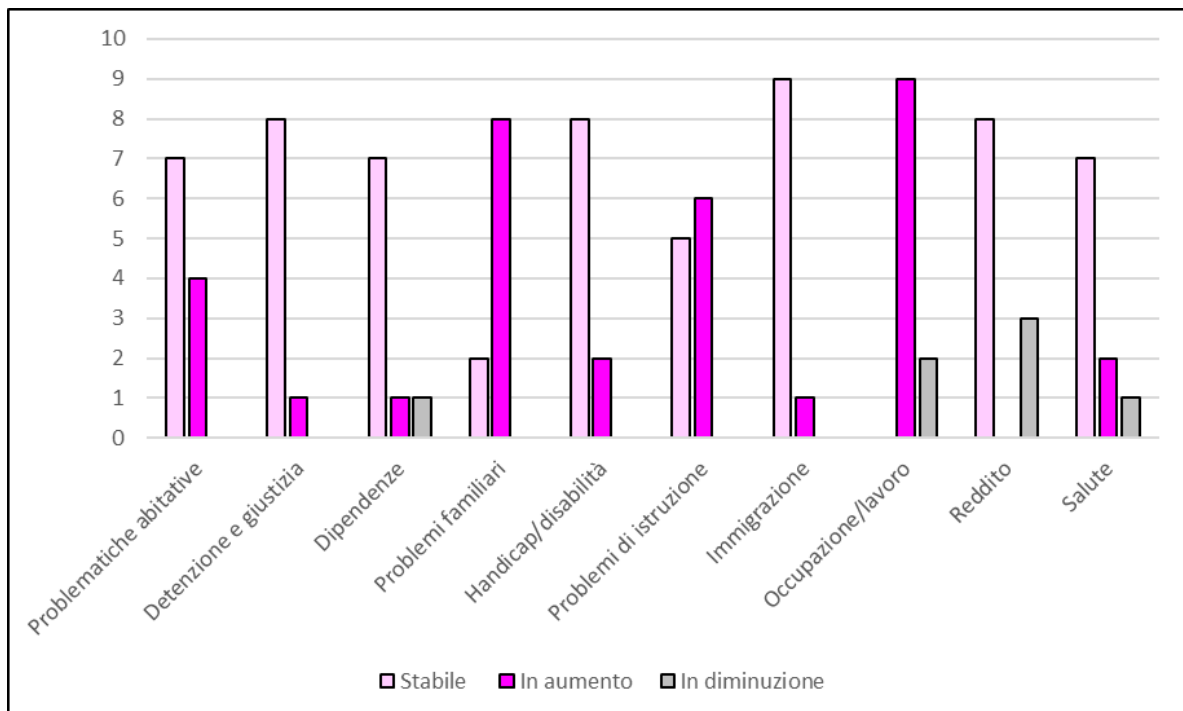
#### 1. Dati quantitativi

Nella Zona pastorale 2 – VARESE hanno risposto al questionario (autosomministrato) 11 responsabili decanali su 11 totali (100%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

Quasi tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di occupazione, conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown (9 su 11). Molto avvertiti sono stati anche i problemi familiari, come conflittualità all'interno del nucleo, ansia, preoccupazione per il futuro, isolamento (8 su 11). In 6 casi, si segnalano difficoltà legate all'istruzione (in particolare, difficoltà tecniche e culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza) (Grafico 1).

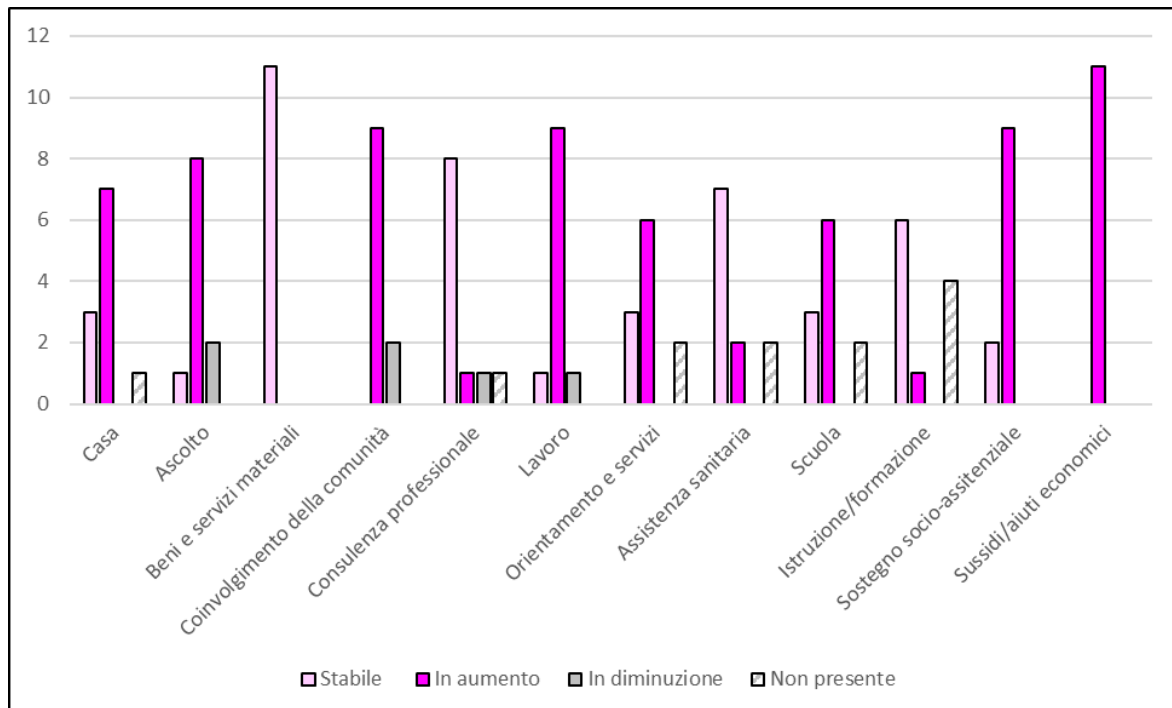
Grafico 1. Zona pastorale 2 Varese – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?



Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, tutti hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici (in 11 casi su 11), sostegno socio-assistenziale (9), orientamento al lavoro (9). Per rispondere alle richieste, i cda/servizi hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (9), continuando l'ascolto (8) e l'orientamento ai servizi (6),

seppure in nuove forme. Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare.

*Grafico 2. Zona pastorale 2 Varese - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?*



Durante l'emergenza Covid-19 i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. Più approfonditamente, i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (9 casi su 11), fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (8 casi), acquisto di farmaci e prodotti sanitari (7) e fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (6).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 2 Varese. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	1.159
Ascolto e accompagnamento telefonico	662
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	355
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	122
Servizio di supporto psicologico	75
Supporto a famiglie per didattica a distanza	63
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	34
Rimodulazione servizi per senza dimora	31
Accompagnamento alla dimensione del lutto	21
Supporto allo smart working per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	20
Accoglienza infermieri e medici	4
Interventi a sostegno delle piccole imprese	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0
Presenza in ospedale/RSA	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (1.159). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

Al secondo posto abbiamo 662 persone che hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**, seguono 355 beneficiari di dispositivi sanitari/igienizzanti.

122 **nomadi, giostrai e circensi** sono stati aiutati durante il lockdown: non potendo lavorare non avevano neanche le risorse per procurarsi il cibo.

75 persone sono state destinatarie di **supporto psicologico**: le situazioni di fragilità erano spesso già presenti, ma a volte “nascoste”, il lockdown ha contribuito a metterle in luce ed enfatizzarle. Le cause sono quasi sempre a monte: precarietà del lavoro, povertà culturale, fragilità dei legami familiari, salute precaria (fisica e mentale).

63 persone hanno ottenuto un **supporto alla propria famiglia per la didattica a distanza**: diverse famiglie sono state aiutate perché erano prive di dotazione di personal computer o avevano strumenti in numero inferiore al fabbisogno, oppure non potevano connettersi alla rete. Alcuni genitori non potevano seguire i minori per impossibilità nel garantire uno spazio adeguato per lo studio individuale oppure per problemi culturali/ poca padronanza della lingua italiana.

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto sul **numero di volontari**: in 6 casi si segnala una diminuzione di operatori anziani (over 65), ma si segnala anche un aumento di volontari totali con il coinvolgimento dei giovani under 34 (6 risposte affermativo su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

Nella zona pastorale di Varese, **per supportare i volontari**, le iniziative più attuate sono stati i momenti di preghiera (8 casi su 11). Al contrario, a giudicare dal numero di risposte negative, non molto attuati sono stati il sostegno psicologico (8) e la formazione a distanza (6).

## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani.

L'immissione di giovani nelle attività caritative delle parrocchie era già un tema caro ai volontari dei centri di ascolto, che, consapevoli del fatto che spesso l'attività dei centri era portata avanti da persone di età anziana, si domandavano come garantire un ricambio generazionale: *"Sarebbe bello continuare a coinvolgerli nelle attività promosse dalla Caritas locale affinché vi possa essere più collaborazione e maggiori possibilità di ricambio nell'espletare le pratiche relative all'assistenza"*.

Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto.

La prima osservazione che emerge dall'analisi delle risposte (8 decanati su 11) è che la maggioranza dei decanati interpellati ha visto aumentare la presenza dei giovani tra i volontari coinvolti nelle attività di assistenza.

Occorre anche sottolineare che in due questionari si è sottolineato che la propensione dei giovani a prestare servizio volontario era maggiore laddove le iniziative cui erano invitati a partecipare vedevano anche il coinvolgimento di altri enti e/o istituzioni (Croce Rossa Italiana, Protezione Civile e Comuni, su tutti).

Rispetto alle strategie da adottare per cercare di coinvolgere i giovani oltre l'emergenza, nelle attività caritative ordinarie, emergono diverse ipotesi. Alcuni responsabili affermano che nei loro territori non è ancora stata fatta una riflessione in questo senso (4 questionari); oppure è stata fatta, ma in modo generico e non si è ancora giunti alla definizione di modalità operative concrete per consolidare l'impegno dei giovani nelle Caritas parrocchiali e/o nei centri di ascolto: *"No, non vi abbiamo ancora pensato, anche se ci rendiamo conto che nuove energie e risorse sono essenziali per svolgere al meglio i compiti di un operatore Caritas"*.

Altri, invece, partono dalla convinzione – esplicitata in alcuni questionari – che i giovani debbano essere impegnati in attività pratiche, di aiuto concreto al prossimo: questo è stato il settore prevalente in cui i giovani sono stati impiegati durante il lockdown e questo è il campo di attività in cui si ritiene che avrebbero più interesse ad essere inseriti, immaginando un loro coinvolgimento nelle attività ordinarie (*"I giovani, per l'esuberanza della loro età, sono più portati ad un servizio pratico, di azione concreta. È nostra intenzione coinvolgerli maggiormente valorizzando questa loro caratteristica facendo conoscere meglio la realtà Caritas"*).

In alcuni decanati non sono state formulate strategie definite, ma si sono mantenuti i contatti con i giovani che hanno dato una mano durante l'emergenza, chiedendo loro la disponibilità a fornire un aiuto anche in futuro; in altri casi, invece, si è incontrati, proponendo incontri di formazione e momenti per ascoltarli e *"decidere con loro"*.

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Molti si sono espressi positivamente su questo tema: *"C'è stata una maggiore collaborazione", "Sono stati attivati scambi di informazioni e rapporti più intensi con i servizi sociali comunali e collaborazione per la distribuzione pasti, spese, medicinali e PC in un Comune"*. Solo in un caso si sono registrati scarsi risultati nella collaborazione con enti territoriali. Tuttavia, per la maggioranza dei rispondenti le reti e le collaborazioni sono state numerose e varie.

Per quanto riguarda la rete all'interno dell'ambito ecclesiale, in diversi casi si è sottolineato come l'emergenza abbia spinto i singoli centri di ascolto e servizi a intensificare i rapporti con gli altri cda, facendo rete tra le Caritas del Decanato, stimolando collaborazioni con le associazioni presenti nella comunità e con la San Vincenzo. In un caso si è sottolineato che *"la vera collaborazione è arrivata da parrocchie, ditte, famiglie, giovani. Si è trattato di raccolte ordinarie, straordinarie, contributi economici, aiuti in forze, capacità di ascolto anche attraverso strumenti informatici"*.

I principali partner della rete ad extra dei cda e servizi Caritas, ovvero enti ed associazioni di matrice non ecclesiale, sono stati i Comuni, accompagnati spesso dai loro Servizi Sociali, dalla Protezione Civile e dalla Croce Rossa Italiana. La collaborazione dei cda e servizi Caritas con tali enti è consistita soprattutto nella distribuzione dei pacchi alimentari, raccolti grazie anche alle donazioni di supermercati del territorio, del Banco Alimentare o acquistati grazie alle *“spontanee donazioni in denaro di molti parrochiani”*.

### **Criticità incontrate durante l'emergenza**

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, tuttavia i vari centri hanno reagito in modi differenti a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo. Le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico.

I primi hanno riguardato l'isolamento, l'impossibilità di essere raggiunti e raggiungere fisicamente le persone che avevano bisogno, la difficoltà a rifornirsi di generi alimentari da distribuire: *“all'inizio, quando non si poteva uscire dal comune, qualche parrocchia ha avuto difficoltà per gli approvvigionamenti alimentari perché i supermercati erano in altri comuni e molti prodotti erano irrimediabili o a prezzi aumentati (è scattata una solidarietà tra le Caritas parrocchiali)”*. Un'altra criticità di tipo organizzativo è stata causata dall'alto numero di richieste a fronte di risorse limitate: ciò ha creato problemi di collegamento, le comunicazioni hanno faticato ad essere attivate come sottolineano questi interventi: *“Le criticità sono state dovute all'organizzazione e ai contatti difficili nei primi giorni; nel soddisfare le richieste senza poter verificarne l'autenticità e nel non poter avere contatti diretti con le persone in difficoltà”*.

La maggiore criticità di tipo psicologico è stata quella di non poter gestire adeguatamente la relazione d'aiuto. Per i servizi, e soprattutto i centri d'ascolto, non poter incontrare le persone è stato fonte di grande disagio, nonostante si siano ingegnati per non lasciare gli utenti soli, utilizzando tutti gli strumenti possibili (WhatsApp, telefono, email, social, ecc.): *“Comunicare con tutti, soprattutto con gli stranieri, utilizzando cellulari e WhatsApp per evitare l'isolamento”*; *“l'impossibilità di raggiungere personalmente gli ammalati e le persone anziane sole o costrette in casa, tenendoci in contatto telefonico”*; *“l'assistenzialismo e l'urgenza del momento hanno fatto mettere da parte la necessità di una relazione più intensa e un accompagnamento (che saranno ora da recuperare)”*.

Un'altra importante problematica risiede nell'età avanzata dei volontari, in quanto in molte realtà gli over 65enni rappresentano la maggioranza e quindi o avevano paura di uscire o sono stati costretti in via preventiva a non recarsi ai servizi. Si è sentita molto la loro mancanza specialmente in un momento in cui sono aumentate le richieste e i richiedenti.

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Interrogati sull'utilità sia del Fondo San Giuseppe (istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano) sia del Fondo Diocesano di Assistenza (voluta più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, il Fondo Diocesano di Assistenza anche detto fondo della carità dell'Arcivescovo, sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie), la maggioranza dei responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas hanno confermato di avervi fatto ricorso, dichiarando che si è trattato di risorse molto utili e adeguate allo scopo: ad esempio, *“Soprattutto il Fondo Diocesano di Assistenza ha permesso di tamponare quelle situazioni di persone che lavorando in nero si sono trovate improvvisamente senza liquidità per far fronte a spese correnti (affitto, mutui ecc.), in attesa della ripresa del lavoro”*, *“Sono due iniziative apprezzate e utilizzate da tutto il Decanato, gli aiuti sono arrivati tempestivamente”*.

Gli unici aspetti negativi a cui hanno fatto riferimento, anche coloro che l'hanno giudicata una risorsa molto positiva, sono state le difficoltà riscontrate nella compilazione delle schede, ritenuta in alcuni casi troppo complessa, e l'impossibilità dato il lockdown di incontro tra operatori per comprendere meglio le informazioni richieste.



## Prospettive per il dopo Covid-19

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

Innanzitutto, si prevedono delle ricadute economiche, di cui si è già avuto un accenno nei mesi di chiusura, e che sicuramente nei prossimi mesi aumenteranno, soprattutto per quelle persone che avevano un lavoro precario o senza contratto. Si prevede, inoltre, un incremento delle disuguaglianze: *“Avremo in un prossimo futuro maggiore richiesta per utenze e affitti, e probabilmente questo avverrà a lungo .... Occorre senza dubbio garantire un tempo lungo a Fondo San Giuseppe e a SILOE. Si aggiungono nuove forme di povertà. Ci sono persone che adesso vivono forme di fobia, crisi di panico, incapacità a riprendere, sfiducia nel futuro ... dobbiamo prepararci a rispondere a questi fratelli”; “Se prima l'attenzione era rivolta in gran parte alla realtà dell'immigrato, nel prossimo futuro si vedrà un forte richiamo al tessuto nazionale con bisogni crescenti dal lato economico per perdita lavoro ed altro”; “Un'emergenza sociale ed economica come quella che stiamo vivendo sicuramente lascerà un segno ed aumenterà il divario fra ricchi e poveri. Aumenteranno i bisogni di beni di prima necessità e le domande di aiuto economico ma contestualmente crescerà il bisogno di ascolto, sostegno psicologico, aiuto concreto e di orientamento per le pratiche burocratiche legate alle iniziative di sostegno alla famiglia”.*

Di fronte a tali problemi vengono indicate come soluzioni il lavoro di rete (*“Crediamo che questa esperienza ci abbia fatto ulteriormente capire l'importanza della rete tra i servizi territoriali di supporto alle persone in difficoltà”; “Auspichiamo che continuino le diverse collaborazioni iniziate anche con le altre associazioni perché hanno consentito di portare avanti un lavoro intenso in modo proficuo e non stancante”*), il cambiamento organizzativo (*“Il concetto di certezza, di programmazione, di pianificazione sono saltati. Occorre fare in modo che prendiamo coscienza del nostro limite, e della capacità di convivere con il rischio. Dovremo ripensare la logistica di molti nostri servizi”*); come, ad esempio, andare direttamente a domicilio delle persone bisognose: *“avvicinare le famiglie anche presso le loro abitazioni per creare un rapporto più amichevole e di fiducia reciproca”*), il maggiore coinvolgimento della comunità (*“Potenziare l'intercettazione dei bisogni, far conoscere i servizi attivi e gli interventi di sostegno. Animare la sensibilità personale ai bisogni”; “Come Caritas dovremo essere attenti ad ascoltare e osservare quanto sta accadendo ed essere capaci di restituire alle nostre comunità una lettura dei bisogni per poter cercare tutti insieme delle risorse”*).

Inoltre, si auspica il ricorso a nuovi volontari, soprattutto giovani (*“l'apertura/collaborazione col territorio, soprattutto con le fasce giovanili”*) e più formazione, che prepari volontari competenti anche dal punto di vista tecnico, come efficacemente sintetizzato dalla seguente risposta: *“Occorre avere anche noi (operatori Caritas) maggiore competenza per i problemi lavorativi.... Qualcuno suggerisce che non dobbiamo escludere di creare forme di ‘impresa sociale”*.

In definitiva questa emergenza ha aumentato la consapevolezza dei problemi ma ha anche esteso il coinvolgimento per trovare le soluzioni: *“La percezione di sentirsi più supportati e la condivisione di vissuti ha permesso di far fronte a qualcosa che sembrava potesse travolgere tutto e tutti. Forse ne usciremo un po' più forti e soprattutto consapevoli che siamo responsabili gli uni degli altri e che da soli non arriviamo da nessuna parte”; “La forza della Caritas è la sua normalità nella quotidianità: attenzione alle debolezze evidenti o nascoste, vedere, toccare, annusare la fragilità delle persone”.*



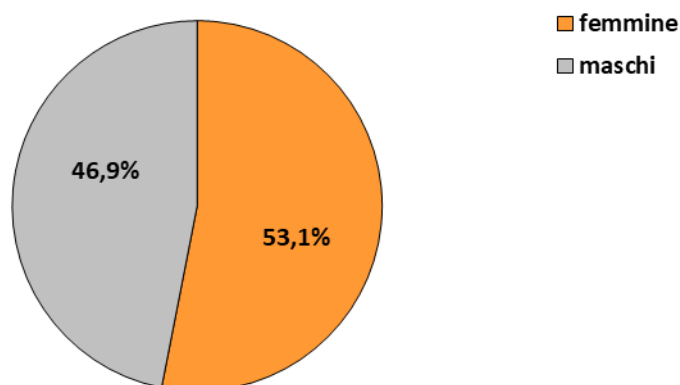
## Zona Pastorale 3 - LECCO

### Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione della zona pastorale 3 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>1.296</b>
• Numero centri di ascolto	<b>7</b>
• Numero bisogni	<b>1.624</b>
• Numero richieste/risposte	<b>6.528</b>

*Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere*



Nel 2019, all'interno del campione nella zona pastorale di Lecco la popolazione femminile supera, seppur non di molto, quella maschile: in valori assoluti, infatti, le donne sono 688, gli uomini risultano 608.

*Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza*

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
italiano	413	31,9
comunitario	87	6,7
extracomunitario regolare	767	59,2
extracomunitario irregolare	29	2,2
<b>Totale</b>	<b>1.296</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>31,9%</b>
• STRANIERI:	<b>68,1%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno) e provengono nel 71,9% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
MAROCCO	203	23,0	COSTA D'AVORIO	40	4,5
SENEGAL	111	12,6	NIGERIA	37	4,2
ROMANIA	69	7,8	ALBANIA	35	4,0
UCRAINA	43	4,9	MOLDAVIA	30	3,4
PERÙ	41	4,6	BURKINA FASO	26	2,9

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	3	0	2	0	5	0,4%
meno di 15 anni	1	0	2	0	3	0,2%
15-24	29	3	90	5	127	9,8%
25-34	67	16	231	5	319	24,6%
35-44	92	20	248	11	371	28,6%
45-54	120	26	151	5	302	23,3%
55-64	74	17	37	3	131	10,1%
65 e oltre	27	5	6	0	38	2,9%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>413</b>	<b>87</b>	<b>767</b>	<b>29</b>	<b>1.296</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 25 e i 44 anni (53,2%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che questa affermazione è vera tra gli extracomunitari regolari (62,4% sul totale degli extracomunitari regolari). Invece, prevalgono i 35-54enni sia tra gli italiani (51,4% sul totale degli italiani) sia tra i comunitari (52,9% sul totale dei comunitari).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	60	4,6
celibe/nubile	295	22,8
coniugato/a	637	49,2
separato/a	111	8,6
divorziato/a	84	6,5
vedovo/a	58	4,5
convivente	51	3,9
<b>Totale</b>	<b>1.296</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, poco più della metà del campione è costituita da persone con un partner (coniugati e conviventi sono il 53,1%); il 42,4% è costituito invece da persone che non hanno un legame stabile (celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi).

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	185	14,3
occupato part-time	83	6,4
occupato full-time	125	9,6
in cerca 1° occupazione	61	4,7
disoccupato da breve tempo	315	24,3
disoccupato da lungo tempo	358	27,6
studente	6	0,5
casalinga	101	7,8
pensionato	27	2,1
lavoratore irregolare	11	0,8
inabile parziale/totale al lavoro	10	0,8
titolare pensione invalidità	14	1,1
<b>Totale</b>	<b>1.296</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 51,9%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani i disoccupati da breve tempo sono il 18,6%, mentre tra gli immigrati sono il 27%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 36,3%, contro il 23,6% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) sono il 16%.

Di queste, la maggior parte sono impiegate come operaio generico (120 persone), nell'assistenza anziani (99 persone) e nel lavoro domestico (54 persone).

Nei grafici successivi sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Lecco: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Lecco

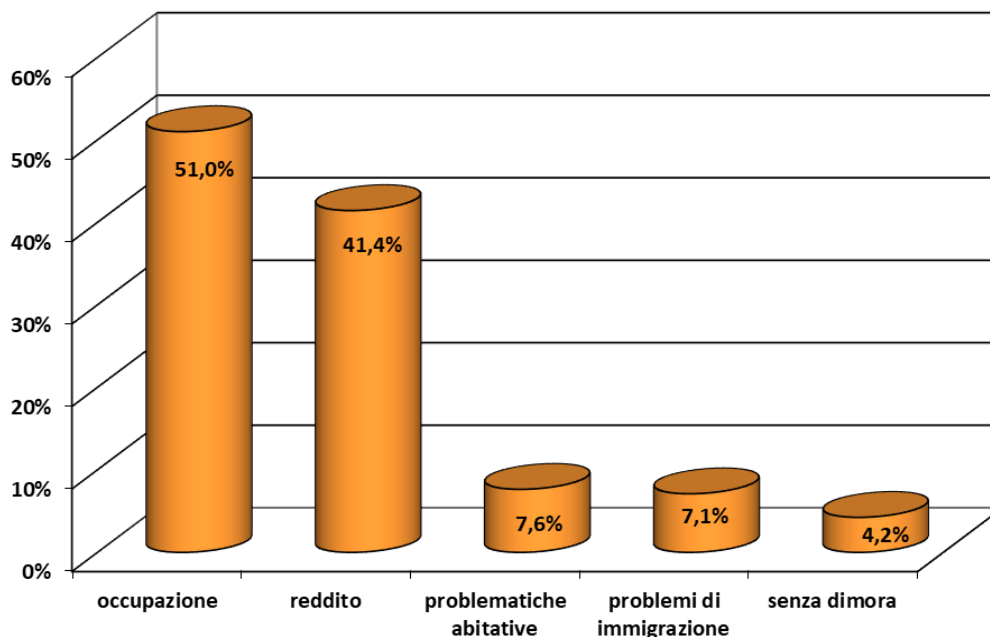
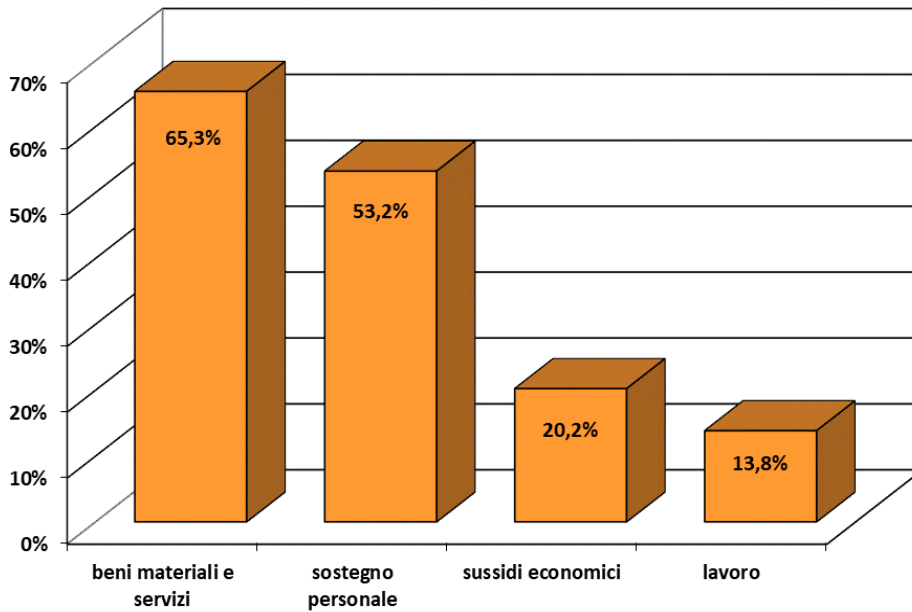


Grafico 3 - Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Lecco



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Lecco. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (6.528).

Tab. 6 - Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Lecco

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	2.828	43,3
Ascolto	1.163	17,8
Vestiario e guardaroba	915	14,0
Sussidi per spese sanitarie	434	6,6
Sussidi per acquisto alimentari	253	3,9
Consulenza e orientamento lavoro	218	3,3
Asilo nido/scuola materna	184	2,8
Sussidi	103	1,6
Prima accoglienza	67	1,0
Ascolto progettuale	66	1,0



### ZONA 3 – LECCO

#### L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

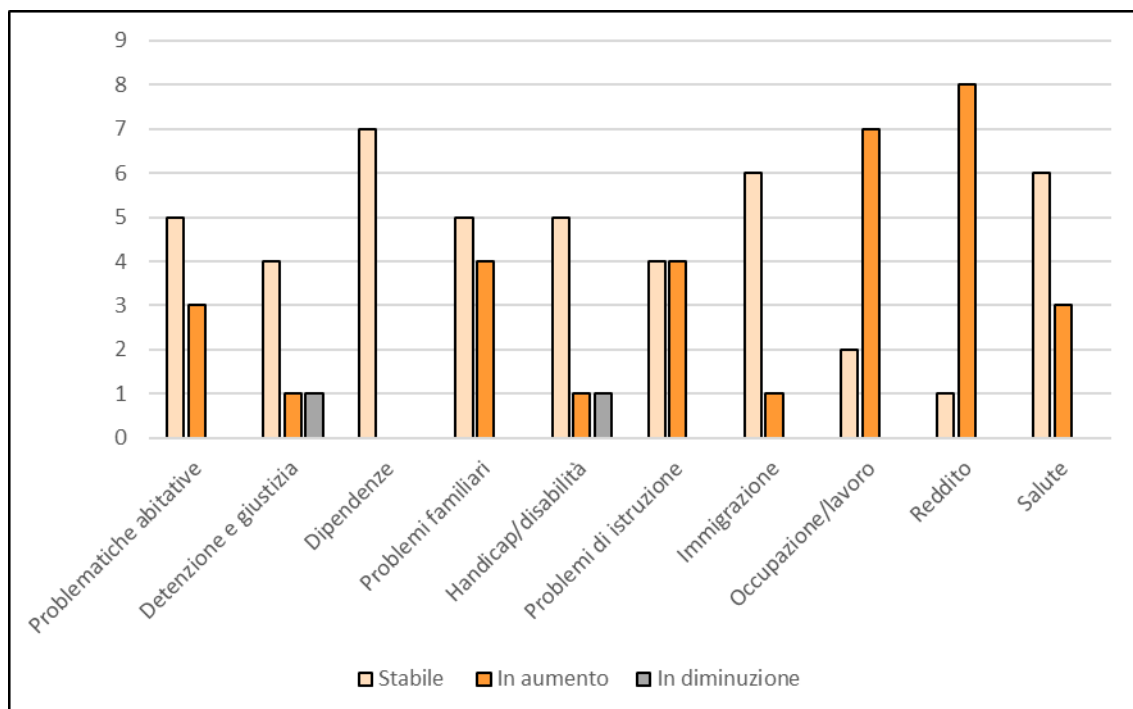
##### 1. Dati quantitativi

Nella Zona pastorale 3 – LECCO hanno risposto al questionario (autosomministrato) 9 responsabili decanali sui 10 totali (90%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

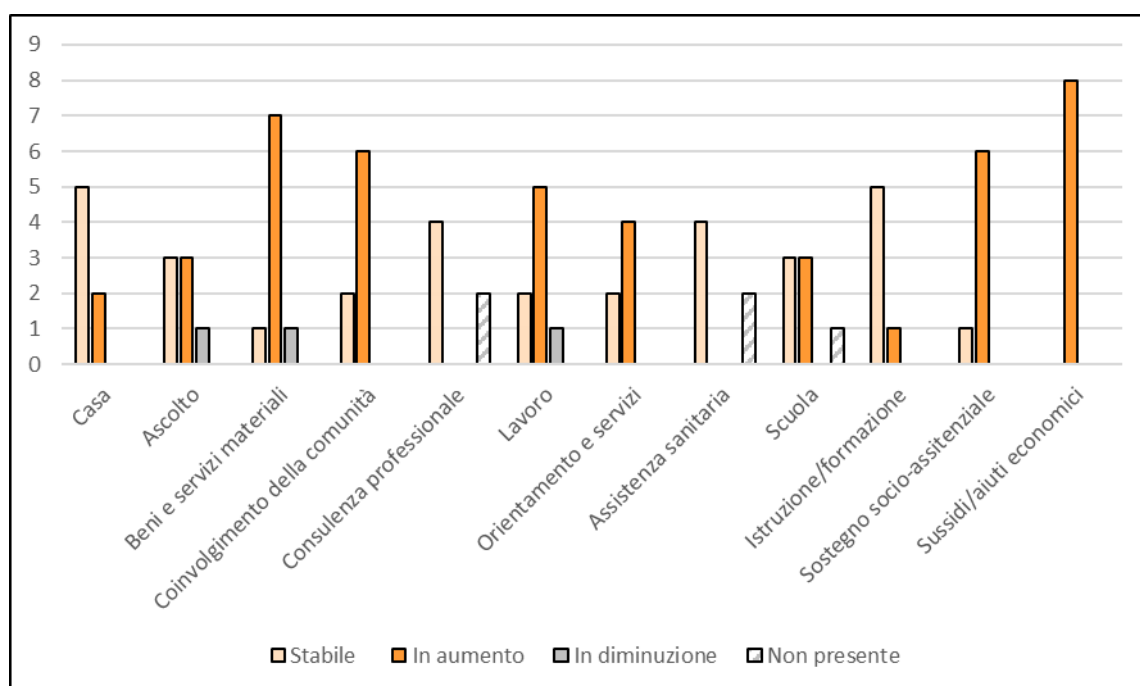
Quasi tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di reddito e di occupazione (rispettivamente in 8 casi e in 7 casi su 9); seppur in minor frequenza, hanno segnalato anche l'aumento di problemi familiari e di istruzione (entrambi, 4 casi su 9) (*Grafico 1*). L'aumento di richieste di aiuti economici (soprattutto per sussidi economici e pagamento bollette energetiche) è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown. Inoltre, sono state registrate problematiche legate alle relazioni familiari (conflittualità), difficoltà psicologiche (ansia, preoccupazione per il futuro, solitudine) ed educative (mancanza di dotazioni informatiche, come tablet e pc, per consentire ai figli di seguire la didattica a distanza e difficoltà culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza).

*Grafico 1. Zona pastorale 3 Lecco – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?*



Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici (in 8 casi su 9), beni materiali e servizi (7), sostegno socio-assistenziale (6) e per rispondere alle richieste hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (6).

Grafico 2. Zona pastorale 3 Lecco - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?



Durante l'emergenza Covid-19 i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. In particolar modo, i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (6 casi su 9), fornito pasti da asporto/consegne a domicilio (6 casi), acquistato farmaci e prodotti sanitari (4), fornito dispositivi sanitari/igienizzanti (3).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 3 Lecco. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	565
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	250
Ascolto e accompagnamento telefonico	112
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	80
Rimodulazione servizi per senza dimora	25
Accompagnamento alla dimensione del lutto	23
Supporto a famiglie per didattica a distanza	15
Presenza in ospedale/RSA	5
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	3
Servizio di supporto psicologico	0
Supporto allo smart working per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	0
Interventi a sostegno delle piccole imprese	0
Accoglienza infermieri e medici	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (565). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

Al secondo posto abbiamo 250 persone che hanno ricevuto **farmaci e prodotti sanitari** acquistati dai centri e servizi Caritas.

L'impossibilità di un contatto diretto con le famiglie assistite ha fatto attivare (a favore di 112 persone) **ascolti e accompagnamenti telefonici**. Ad 80 persone sono stati forniti **dispositivi sanitari/igienizzanti**.

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto soprattutto sul **numero di volontari**, che sono aumentati (5 su 9). L'aumento dei volontari totali è dovuto sicuramente al coinvolgimento dei giovani under 34 anni (6 risposte affermative su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

Le difficoltà organizzative incontrate e il grande impegno per rispondere alle necessità di aiuto quotidiane hanno limitato molto l'attivazione di iniziative **per supportare i volontari**: infatti, i responsabili decanali hanno dichiarato che non sono state attuate attività di sostegno psicologico e di lectio (entrambi 7 casi), di formazione a distanza e di preghiera (entrambi 6 casi).

## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani. Nella zona pastorale 3-Lecco, dall'analisi delle risposte dei questionari inviati, emerge che la maggioranza dei decanati interpellati ha visto aumentare la presenza dei giovani tra i volontari coinvolti nelle attività di assistenza. In un solo 1 questionario si sottolinea che i giovani si sono avvicinati a prestare servizio volontario perché le iniziative cui erano invitati a partecipare vedevano anche il coinvolgimento di altri enti e/o istituzioni (Comuni e Protezione Civile).

Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto. Dai questionari emergono opinioni diverse rispetto alle strategie da adottare per cercare di coinvolgere i giovani oltre l'emergenza:

- si individua nella formazione uno strumento importante per non perdere il contributo dei giovani: si pensa, ad esempio, a percorsi di avviamento ai servizi con la guida di un tutor esperto, di un operatore che si prenda cura in maniera particolare dei volontari giovani;
- si ipotizza che i giovani debbano essere impegnati in attività pratiche, di aiuto concreto al prossimo: questo è stato il settore prevalente in cui i giovani sono stati impiegati durante il lockdown e questo è il campo di attività in cui si ritiene che avrebbero più interesse ad essere inseriti, immaginando un loro coinvolgimento nelle attività ordinarie (ex. distribuzione pacchi viveri ogni mese);
- in un decanato la riflessione sui giovani ha portato a formulare delle strategie di coinvolgimento operative, che partono da un presupposto diverso: affinché i giovani desiderino continuare a collaborare con le Caritas è opportuno valorizzare le loro competenze e affidare loro incarichi non solo strumentali, ma anche di responsabilità. Si sottolinea, ad esempio, l'importanza di "sfruttare" a vantaggio degli operatori più anziani e delle persone assistite le competenze tecnologiche dei giovani (ad es. attivando servizi di formazione e di supporto a distanza);

- in alcuni decanati non sono state formulate strategie definite, ma si sta pensando ad organizzare con i giovani momenti di confronto in presenza, di riflessione, di discussione in cui farsi raccontare le loro esperienze e motivazioni;
- si pensa infine di coinvolgere maggiormente gli oratori e i volontari dei Comuni.

### **Reti e collaborazioni attivate**

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Per la maggioranza dei rispondenti (8 decanati) c'è stato un forte coinvolgimento delle realtà territoriali e una crescente collaborazione, sia ad intra, cioè all'interno dell'ambito parrocchiale e decanale, sia ad extra, con enti ed associazioni di matrice non ecclesiale.

Per quanto riguarda la rete ad intra, in 3 casi si è sottolineato come l'emergenza abbia spinto i singoli centri di ascolto e servizi a sensibilizzare ulteriormente la Comunità Pastorale Decanale. Inoltre, la rete è stata favorita anche dalla partecipazione dei giovani delle parrocchie: *"Si è fatto rete con i giovani delle parrocchie per distribuire i pasti a domicilio, con le famiglie o con gruppi per preparare le cene agli ospiti dell'Ostello della Solidarietà"*.

Il principale partner della rete ad extra dei cda e servizi Caritas durante l'emergenza è stato il Comune (8 casi) accompagnato spesso dai suoi Servizi Sociali e dalla Protezione Civile. La collaborazione dei cda e dei servizi Caritas con tali enti è consistita soprattutto nella distribuzione di alimenti ai più bisognosi, come afferma la seguente risposta: *"Nei nostri paesi non molto grandi si è collaborato con i Comuni. I gruppi Caritas si sono occupati della preparazione dei pacchi, mentre la distribuzione è stata fatta tramite la rete di volontari coordinata dal comune (Protezione Civile, semplici cittadini, giovani) per tutto il periodo del lockdown"*.

### **Criticità incontrate durante l'emergenza**

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, tuttavia i vari centri hanno reagito in modi differenti a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo.

Le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico.

I problemi di tipo organizzativo hanno riguardato l'isolamento, l'impossibilità di essere raggiunti e raggiungere fisicamente le persone che avevano bisogno, la difficoltà a rifornirsi di generi alimentari da distribuire: *"L'isolamento e l'impossibilità di accogliere e reperire fisicamente risorse materiali"*.

Un'altra criticità di tipo organizzativo, segnalata da molti, è stata l'alto numero di richieste a fronte di risorse limitate che ha causato *"difficoltà ad offrire servizi puntuali", "sovraccarico di lavoro"*, anche perché *"gli spazi (dei nostri servizi) non permettevano di continuare a far fronte alle misure di sicurezza necessarie"*.

La maggiore criticità di tipo psicologico è stata quella di non poter gestire adeguatamente la relazione d'aiuto. Per i servizi, e soprattutto i centri d'ascolto, non poter incontrare le persone è stato fonte di grande disagio, nonostante si siano ingegnati per non lasciare gli utenti soli, utilizzando tutti gli strumenti possibili (WhatsApp, telefono, email, social, ecc.): *"Principalmente la mancanza di dialogo con le persone in difficoltà a causa della chiusura dei centri di ascolto, risolta in parte con il dialogo telefonico"*; *"L'impossibilità di un contatto diretto con le famiglie assistite"*.

Un'altra importante criticità risiede nell'età avanzata dei volontari, in quanto in molte realtà gli over 65enni rappresentano la maggioranza e quindi o avevano paura di uscire o sono stati costretti in via preventiva a non recarsi ai servizi.



### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Un aiuto a cui sono ricorsi i centri di ascolto e servizi Caritas per sostenere coloro che hanno perso o ridotto il lavoro a causa del Coronavirus è costituito dal Fondo San Giuseppe, istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano.

Voluto più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, il Fondo Diocesano di Assistenza anche detto fondo della carità dell'Arcivescovo, sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie.

Interrogati sull'utilità sia del Fondo San Giuseppe sia del Fondo Diocesano di Assistenza, la maggioranza dei responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas hanno detto di avervi fatto ricorso, solo 3 non li hanno utilizzati.

Chi vi ha fatto ricorso ha dichiarato che si è trattato di risorse ben organizzate e molto utili, *“specialmente per persone che precedentemente non venivano in Caritas e che per effetto della situazione si sono trovati in difficoltà”*.

### **Prospettive per il dopo Covid-19**

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas.

Dalla lettura delle risposte, emergono alcune *“parole chiave”* condivise da molti:

**SNELLIRE:** l'organizzazione, le modalità di ascolto, le risposte.

**RIORGANIZZARE:** gli spazi, le modalità di ascolto, la distribuzione di beni, ecc.: *“Pensando alle nostre piccole realtà parrocchiali una maggior pianificazione per orari di arrivo delle persone. Ricevere su appuntamento per maggior sicurezza”*. Viene inoltre suggerita l'attivazione di ulteriori cooperative di servizi specifici per rispondere a richieste urgenti, quali quella di abitazione per casi urgenti e temporanei.

Infine, *“naturalmente i centri di ascolto dovranno essere rinforzati e rappresentati maggiormente in quanto sono la prima linea caritativa e di ascolto”*.

**UTILIZZARE PIÙ TECNOLOGIA:** accrescere l'uso di strumenti informatici e la formazione ad essi dei volontari *“Si possono anche utilizzare le nuove tecnologie per parlare alle comunità, anche se il valore dell'incontro personale è unico e insostituibile”*; *“Stiamo pensando di aumentare i servizi telematici a distanza, anche per il doposcuola e la scuola di italiano per stranieri. Per le dotazioni (tablet e PC) stiamo valutando di raccogliere gli importi economici necessari attraverso un fundraising sociale”*.

**CONSOLIDARE:** le **collaborazioni** e le **reti** attivate durante il lockdown: *“...anche un maggior coordinamento e supporto organizzativo e finanziario a livello di zona fatto da persone preparate e competenti aiuterebbe i nostri Centri di Ascolto”*.

**COINVOLGERE:** i giovani universitari, gruppi giovanili degli oratori: *“Facendo tesoro dell'esperienza fatta con i giovani, potremmo riorganizzare i nostri servizi con tempi e modalità che favoriscano il loro coinvolgimento attivo”*.

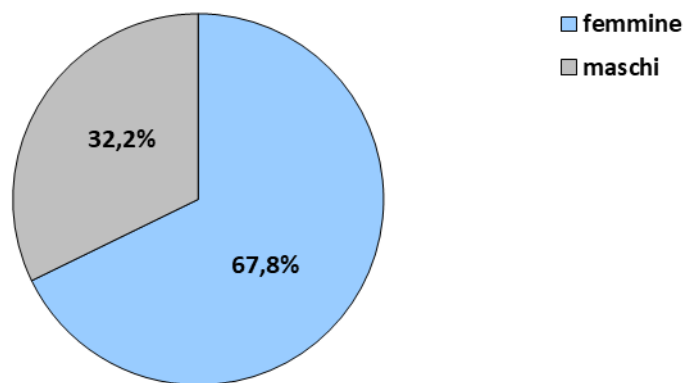
## Zona Pastorale 4 – RHO

### Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione nella zona pastorale 4 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>866</b>
• Numero centri di ascolto	<b>10</b>
• Numero bisogni	<b>1.267</b>
• Numero richieste/risposte	<b>2.253</b>

*Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere*



Nella zona pastorale di Rho, nel 2019, la presenza femminile è poco più del doppio di quella maschile: in valori assoluti, infatti, le donne sono 587, gli uomini risultano 279.

*Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza*

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
italiano	348	40,2
comunitario	45	5,2
extracomunitario regolare	401	46,3
extracomunitario irregolare	72	8,3
<b>Totale</b>	<b>866</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>40,2%</b>
• STRANIERI:	<b>59,8%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari con regolare permesso di soggiorno) e provengono nel 75,8% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
MAROCCO	70	13,5	ALBANIA	31	6,0
PERÙ	70	13,5	EGITTO	24	4,6
UCRAINA	50	9,7	ECUADOR	22	4,2
ROMANIA	43	8,3	SENEGAL	22	4,2
HONDURAS	40	7,7	EL SALVADOR	21	4,1

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	6	0	6	0	12	1,4%
15-24	12	7	31	11	61	7,0%
25-34	32	11	121	26	190	21,9%
35-44	83	12	132	18	245	28,3%
45-54	102	9	71	8	190	21,9%
55-64	64	5	32	8	109	12,6%
65 e oltre	49	1	8	1	59	6,8%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>348</b>	<b>45</b>	<b>401</b>	<b>72</b>	<b>866</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 35 e i 44 anni (28,3%) seguite, in egual misura, dai 25-34enni e dai 45-54enni (entrambi, 21,9%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che i 25-44-enni sono più numerosi in particolar modo tra i comunitari (51,1% sul totale dei comunitari). Tra gli italiani, invece, prevalgono le persone comprese tra i 35 e i 54 anni (53,2% sul totale degli italiani).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	105	12,1
celibe/nubile	149	17,2
coniugato/a	339	39,1
separato/a	87	10,0
divorziato/a	61	7,0
vedovo/a	47	5,4
convivente	78	9,0
<b>Totale</b>	<b>866</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, prevalgono le persone con un partner (coniugati e conviventi sono, infatti, il 48,1%); mentre le persone che non hanno un legame stabile (ovvero celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi) raggiungono il 39,6%.

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	329	38,0
occupato part-time	64	7,4
occupato full-time	26	3,0
in cerca 1° occupazione	29	3,3
disoccupato da breve tempo	139	16,1
disoccupato da lungo tempo	171	19,7
studente	2	0,2
casalinga	59	6,8
pensionato	20	2,3
lavoratore irregolare	20	2,3
inabile parziale/totale al lavoro	3	0,3
titolare pensione invalidità	4	0,5
<b>Totale</b>	<b>866</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 35,8%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani i disoccupati da breve tempo sono il 12,6%, mentre tra gli immigrati sono il 18,3%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 24,4%, contro il 16,6% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) sono il 10,4%.

Di queste la maggior parte sono impegnate come operaio generico (33 persone), nell'assistenza anziani (30 persone), nel lavoro domestico (29 persone) e come addetto alle pulizie (18 persone).

Nei grafici successivi sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Rho: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Rho

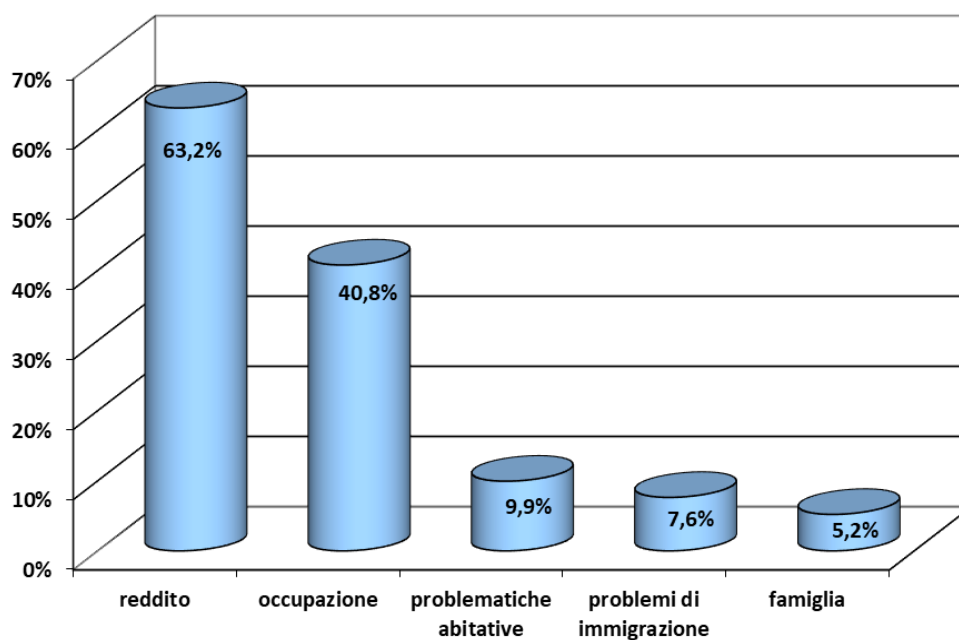
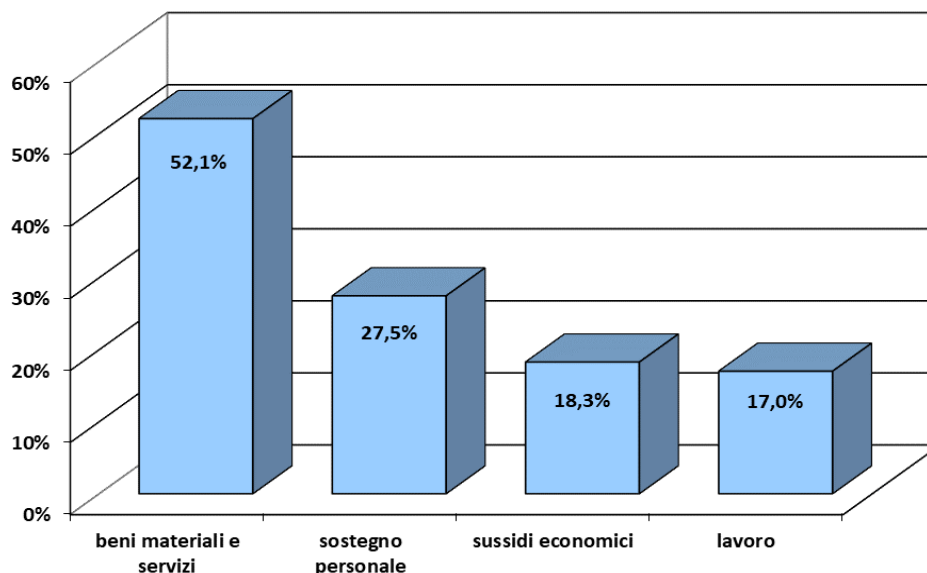


Grafico 3 – Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Rho



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Rho. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (2.253).

Tab. 6 - Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Rho

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	1.296	57,5
Ascolto	182	8,1
Sussidi	174	7,7
Consulenza e orientamento sussidi	154	6,8
Sussidi per pagamento bollette/tasse	106	4,7
Vestiario e guardaroba	72	3,2
Consulenza e orientamento lavoro	51	2,3
Ascolto progettuale	36	1,6
Sussidi per spese sanitarie	30	1,3
Sussidi per alloggio	19	0,8



### ZONA 4 – RHO

#### L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

##### 1. Dati quantitativi

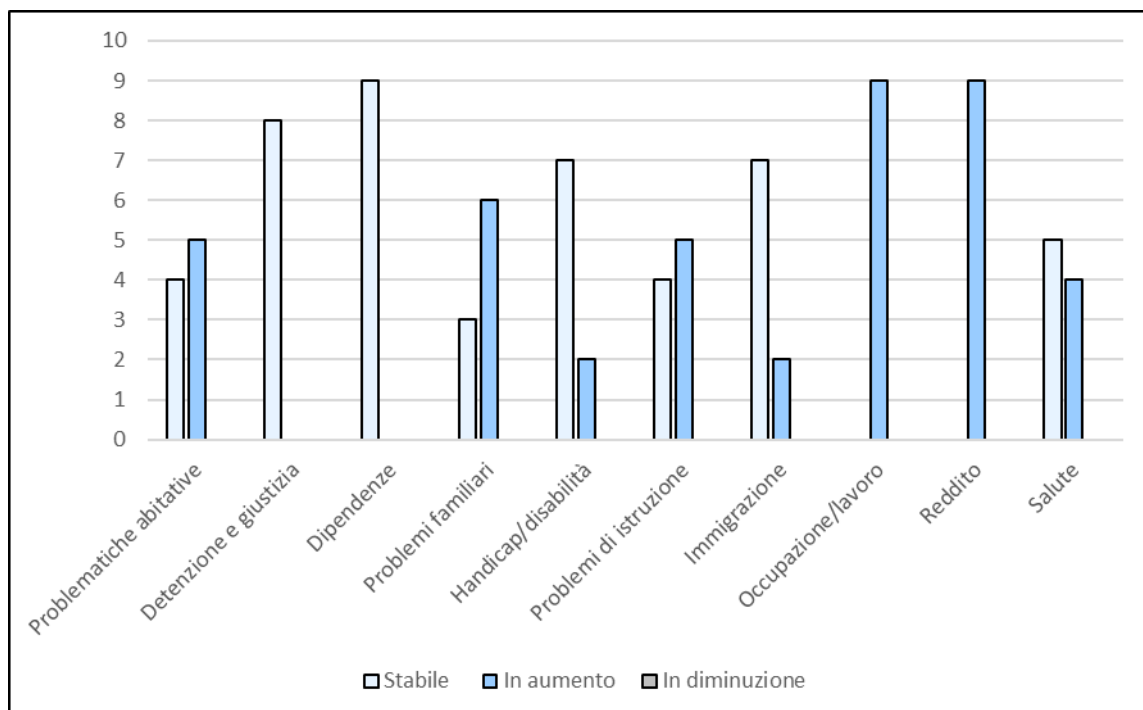
Nella Zona pastorale 4 – RHO hanno risposto al questionario (autosomministrato) 9 responsabili decanali sui 9 totali (100%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

Tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di occupazione e reddito (per entrambi, infatti, 9 risposte affermative su 9 decanati); molto avvertiti sono stati anche i problemi familiari (6 su 9) e di istruzione (5) (*Grafico 1*). L'aumento di richieste di aiuti economici è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown. Molto sentite le problematiche all'interno delle relazioni familiari (conflittualità), oltre a difficoltà psicologiche (ansia, preoccupazione per il futuro, isolamento) ed educative (difficoltà tecniche e culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza).

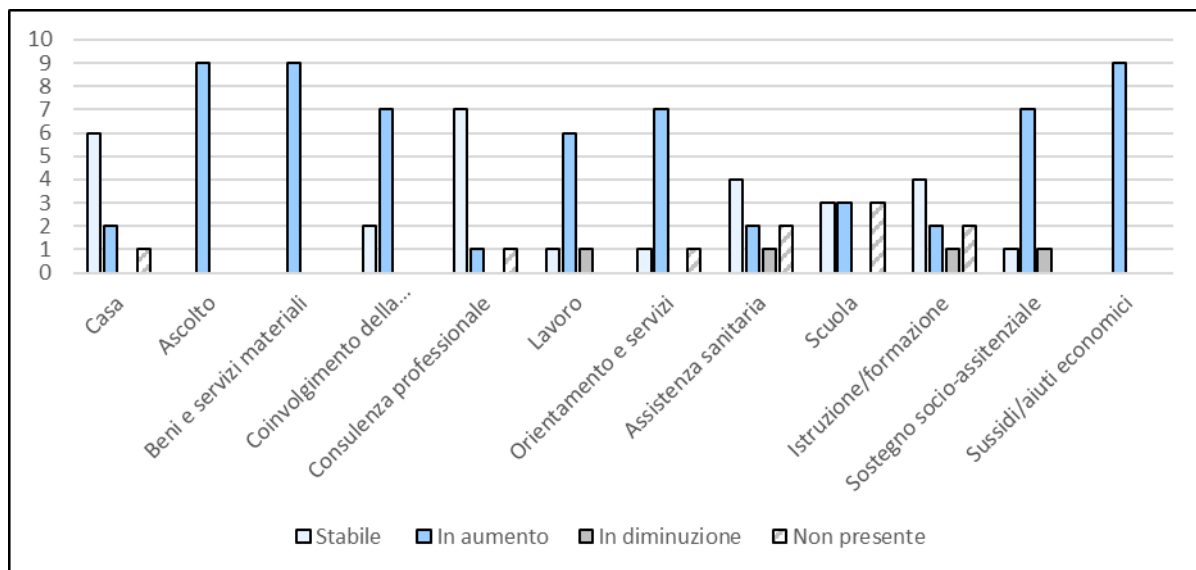
Inoltre, come evidenzia il grafico 1, in tutti i decanati della zona pastorale 4 non si rilevano bisogni in diminuzione rispetto al periodo precedente all'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19.

*Grafico 1. Zona pastorale 4 Rho – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?*



Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, tutti hanno aumentato l'attività di ascolto, distribuito molti più sussidi e aiuti economici oltre che beni materiali e servizi (per tutte le attività, infatti, 9 risposte su 9). Molto aumentato anche il sostegno socio-assistenziale e l'orientamento ai servizi (per entrambi, 7 casi), seppure in nuove forme. Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare. Inoltre, per rispondere alle numerose richieste, i cda hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (7 casi).

Grafico 2. Zona pastorale 4 Rho - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?



Durante l'emergenza Covid-19 i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. In particolar modo, i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (9 casi su 9), fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (8 casi), fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (7), acquisto di farmaci e prodotti sanitari (6).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 4 Rho. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	8.622
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	2.696
Ascolto e accompagnamento telefonico	1.273
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	315
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	181
Rimodulazione servizi per senza dimora	126
Servizio di supporto psicologico	74
Supporto a famiglie per didattica a distanza	68
Supporto allo smartworking per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	19
Interventi a sostegno delle piccole imprese	2
Accompagnamento alla dimensione del lutto	1
Accoglienza infermieri e medici	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0
Presenza in ospedale/RSA	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (8.622). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

Al secondo posto abbiamo 2.696 persone che hanno **ricevuto prodotti sanitari e igienizzanti**; inoltre, **181 persone** hanno **ricevuto farmaci e prodotti sanitari** acquistati dai cda e servizi di Caritas.

1.273 persone hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**.

315 **nomadi, giostrai e circensi** sono stati aiutati durante il lockdown: non potendo lavorare non avevano neanche le risorse per procurarsi il cibo.

126 sono stati i beneficiari della **rimodulazione dei servizi per senza dimora**. In generale, la pandemia ha messo in luce la fragilità di un sistema di accoglienza centrato sul modello della struttura comunitaria di stampo emergenziale. Con il lockdown, quando tutti erano invitati a restare a casa, chi la casa non ce l'ha non poteva usufruire di spazi sufficienti per garantire il distanziamento, le norme igieniche, l'accesso alla mensa e ai servizi necessari.

74 persone sono state destinatarie di **supporto psicologico**: le situazioni di fragilità erano spesso già presenti, ma a volte "nascoste", il lockdown ha contribuito a metterle in luce ed enfatizzarle. Le cause sono quasi sempre a monte: precarietà del lavoro, povertà culturale, fragilità dei legami familiari, salute precaria (fisica e mentale).

Secondo molti responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto sul **numero di volontari**: in 4 casi su 9 si registra un aumento, soprattutto dovuto al coinvolgimento dei giovani under 34 (7 risposte affermativo su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

**Per supportare i volontari** sono state messe in atto varie iniziative, anche molto diverse tra di loro, dai momenti di preghiera alla formazione a distanza (per entrambi, in 4 casi su 9). Al contrario, a giudicare dal numero di risposte negative, non molto attuato è stato il sostegno psicologico (7 no); i momenti di lectio non sono stati attivati in nessun decanato (9 risposte negative).



## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

Nella zona pastorale 4-Rho, dall'analisi delle risposte dei questionari inviati, emerge che nell'emergenza Covid-19 la maggioranza dei decanati interpellati ha visto aumentare la presenza dei giovani tra i volontari coinvolti nelle attività di assistenza. In un solo 1 questionario si sottolinea che i giovani erano in maggior parte attivi presso Protezione Civile e amministrazioni.

Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto. Dai questionari emergono opinioni diverse rispetto alle strategie da adottare per cercare di coinvolgere i giovani oltre l'emergenza:

- diversi decanati pensano di realizzare incontri (in modalità da definirsi) per *“per congratularci reciprocamente dell'impegno mantenuto e valutare la possibilità di una collaborazione più strutturata anche in futuro”*, di proporre *“un percorso di ripresa delle esperienze, di narrazione, di rielaborazione delle stesse al fine della strutturazione di un'esperienza che è possibile si ricordi negli anni futuri e possa costituire un punto di riferimento esistenziale per la decisione verso l'impegno caritativa all'interno della comunità Cristiana”*, quindi *“proporre continuità nell'aiuto oltre l'emergenza”*;
- altri ipotizzano momenti di formazione ad hoc per avvicinarli ai temi della carità;
- in un paio di paesi, già si *“sta attivando l'inserimento dei giovani in sostituzione degli anziani”* e si pensa *“di utilizzare le persone che si sono avvicinate per il centro di ascolto”*.

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Per la maggioranza dei rispondenti (8 decanati) c'è stato un forte coinvolgimento delle realtà territoriali e una crescente collaborazione, sia ad intra, cioè all'interno dell'ambito parrocchiale e decanale, sia ad extra, con enti ed associazioni di matrice non ecclesiale.

Per quanto riguarda la rete ad intra, molte le testimonianze di collaborazioni con altri centri di ascolto, con la Caritas decanale, con la San Vincenzo, i gruppi parrocchiali e gli oratori.

Il principale partner della rete ad extra dei cda e servizi Caritas durante l'emergenza sono stati i Comuni accompagnato spesso dai loro Servizi Sociali e dalla Protezione Civile: *“abbiamo distribuito i buoni-spesa collaborando con il comune”*; *“una collaborazione significativa ed efficace con l'amministrazione comunale che si è servita della rete Caritas per la distribuzione di parte dei fondi statali per emergenza alimentare”*.

Inoltre *“alcune Caritas hanno sperimentato collaborazioni con associazioni di volontariato non di matrice ecclesiale al fine di non interrompere, specialmente nei primi periodi, l'operatività dei centri di prossimità”*.

Infine, sono segnalate proficue collaborazioni anche con supermercati, commercianti, negozi di vicinato, grosse aziende del territorio.

### Criticità incontrate durante l'emergenza

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, tuttavia i vari centri hanno reagito in modi differenti a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo.

Le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura

prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico.

La difficoltà fondamentale è stata la mancanza di relazioni dirette con le persone: *“Con la chiusura di tutte le nostre attività, diversi nostri ‘utenti’ si sono sentiti abbandonati. Fortunatamente gli operatori, anch’essi impossibilitati negli spostamenti, con l’uso dei social hanno potuto contattare le persone e, sia pur con non poche difficoltà, riallacciare un dialogo sia per l’ascolto (attraverso il telefono) sia per la consegna dei pasti a domicilio, con l’aiuto di altre associazioni del territorio”*.

Il distanziamento sociale e l’emergenza sanitaria hanno creato anche *“difficoltà a focalizzare il bisogno a causa dell’impossibilità di ascolto in presenza”*, così come *“difficoltà a far fronte al disagio emotivo/psicologico (paura e incertezza del futuro)”*.

Dal punto di vista organizzativo, segnalata da molti, è stato l’alto numero di richieste con la conseguente, urgente, necessità di riorganizzarsi: *“L’aumento delle richieste di diverso genere ha creato una paralisi temporanea nell’offerta dei servizi che si è dovuta riorganizzare in brevissimo tempo. La pandemia ha suscitato situazioni assolutamente inattese (aumento improvviso delle richieste di assistenza, diversificazione dei bisogni, urgenza delle risposte da dare) e per le quali le consuete risposte (risorse economiche, materiali e risorse umane) non si sono dimostrate efficaci. Le consuete regole di organizzazione e funzionamento dei centri d’ascolto e di distribuzione che ben si collocano in tempi normali devono essere opportunamente riadattate alla situazione emergenziale”*.

Collegato alla riorganizzazione, un’importante problematica risiede nell’età avanzata dei volontari: *“Riuscire a mantenere un livello di risposta e di intervento adeguato in considerazione del fatto che la gran parte dei volontari è over 65 (con quindi ridotta possibilità di azione -a tutela della salute dei volontari stessi- nel periodo più critico)”*.

Le criticità sono state anche materiali, dal reperire generi alimentari in misura adeguata all’aumento del bisogno, fino alla difficoltà nella raccolta di fondi utili ai centri di ascolto (basti pensare alla sospensione delle Messe in presenza).

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Interrogati sull’utilità sia del Fondo San Giuseppe sia del Fondo Diocesano di Assistenza, la maggioranza dei responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas hanno confermato di avere inoltrato diverse domande, solo 1 decanato ha dichiarato di non avervi fatto ricorso, pur riconoscendone l’utilità.

Chi vi ha fatto ricorso ha sottolineato, in alcuni casi, la presenza di alcuni requisiti troppo stringenti e di troppa burocrazia, ma la maggioranza ha dichiarato che si è trattato di risorse ben organizzate e molto utili, ad esempio: *“Le richieste di aiuto relative ai due fondi stanno arrivando, in quanto sono ripresi i colloqui, specialmente per le famiglie nuove che si sono avvicinate ricevendo pacchi alimentari. Dai colloqui stanno emergendo le difficoltà economiche relative alla perdita di lavoro. Le prime domande erano di famiglie conosciute dai volontari che si sono impegnati a raccogliere la documentazione via email”*.

### **Prospettive per il dopo Covid-19**

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas.

Dalla lettura delle risposte, emergono alcune azioni da intraprendere:

- Coinvolgere in modo stabile le comunità parrocchiali, mantenere e rafforzare la collaborazione e il confronto con le amministrazioni locali e le altre realtà di volontariato;
- Attezzarsi per fronteggiare il probabile incremento di bisogni, in particolare modo della disoccupazione e degli sfratti
- Modificare le abitudini lavorative, ad esempio: *“modalità gestione servizi Caritas con protocolli attuali (appuntamenti telefonici, borse pronte, abiti su appuntamento)”*;
- Ringiovanire le forze, quindi è più collaborazione con gli oratori, le scuole e con le associazioni giovanili;
- Porre ancora più attenzione alla formazione continua (a partire dalle normative).

Una risposta ben sintetizza queste prospettive: *“Serve un cambiamento di prospettiva ma, per operare nell’ottica della generatività verso chi si rivolge ai nostri CdA occorre prima di tutto migliorare la formazione degli operatori, la rete dei rapporti e il coordinamento soprattutto tra le realtà Caritas e verso le realtà associative e istituzionali del territorio decanale. Bisogna prima di tutto partire da un metodo di lavoro condiviso, legato non solo alla operatività e allo scambio di notizie, ma alla convinzione che solo lavorando insieme evitando i campanilismi e i personalismi (che purtroppo anche in questo difficile momento si sono presentati) il nostro servizio ai poveri può essere realmente utile e avere un senso”*.

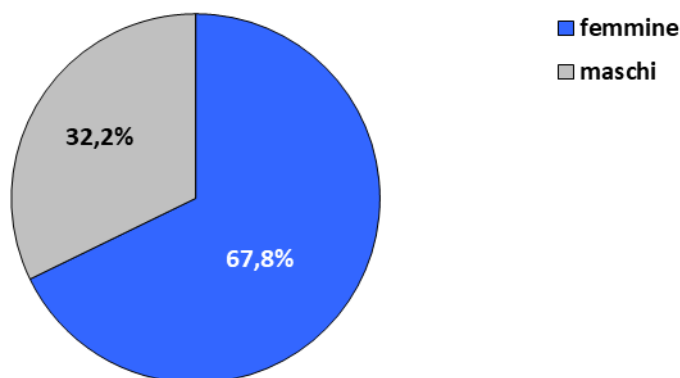
## Zona Pastorale 5 – MONZA

### Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione nella zona pastorale 5 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>2.555</b>
• Numero centri di ascolto	<b>21</b>
• Numero bisogni	<b>4.295</b>
• Numero richieste/risposte	<b>10.476</b>

*Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere*



Nel 2019, nella zona pastorale di Monza, la componente femminile è più del doppio di quella maschile: in valori assoluti, infatti, le donne sono 1.732, gli uomini risultano 823.

*Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza*

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
n.r.	1	0,0
italiano	1.128	44,1
comunitario	123	4,8
extracomunitario regolare	1.273	49,8
extracomunitario irregolare	30	1,2
<b>Totale</b>	<b>2.555</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>44,1%</b>
• STRANIERI:	<b>55,8%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno) e provengono nel 71% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
MAROCCO	280	19,6	SENEGAL	83	5,8
UCRAINA	131	9,2	ECUADOR	75	5,3
ROMANIA	99	6,9	TUNISIA	61	4,3
PERÙ	88	6,2	EGITTO	58	4,1
ALBANIA	86	6,0	GHANA	52	3,6

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	1	18	0	6	0	25	1,0%
meno di 15 anni	0	1	0	1	0	2	0,1%
15-24	0	35	7	93	3	138	5,4%
25-34	0	121	22	429	8	580	22,7%
35-44	0	208	41	394	7	650	25,4%
45-54	0	350	26	237	8	621	24,3%
55-64	0	260	23	100	4	387	15,1%
65 e oltre	0	135	4	13	0	152	5,9%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>1</b>	<b>1.128</b>	<b>123</b>	<b>1273</b>	<b>30</b>	<b>2.555</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 35 e i 54 anni (49,7%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che questo è vero soprattutto tra i comunitari (il 54,4% sul totale dei comunitari), mentre prevalgono i 25-44enni tra gli extracomunitari regolari (il 64,7% sul totale degli extracomunitari regolari). Invece, prevalgono i 45-64enni tra gli italiani (sono il 54% sul totale degli italiani).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	320	12,5
celibe/nubile	371	14,5
coniugato/a	1.203	47,1
separato/a	249	9,7
divorziato/a	141	5,5
vedovo/a	119	4,7
convivente	152	5,9
<b>Totale</b>	<b>2.555</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, poco più della metà del campione è costituito da persone con un partner (coniugati e conviventi sono, infatti, il 53%); il 34,4% è costituito invece da persone che non hanno un legame stabile (celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi).

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	602	23,6
occupato part-time	230	9,0
occupato full-time	223	8,7
in cerca 1° occupazione	74	2,9
disoccupato da breve tempo	482	18,9
disoccupato da lungo tempo	528	20,7
studente	5	0,2
casalinga	224	8,8
pensionato	91	3,6
lavoratore irregolare	52	2,0
inabile parziale/totale al lavoro	15	0,6
titolare pensione invalidità	29	1,1
<b>Totale</b>	<b>2.555</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 39,6%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani i disoccupati da breve tempo sono il 13,7% mentre tra gli immigrati sono il 22,9%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 23,9%, contro il 18,1% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) sono il 17,7%.

Di queste, la maggior parte sono impegnate come operaio generico (146 persone), nell'assistenza agli anziani (138 persone), nel lavoro domestico (121 persone) e come addetto alle pulizie (79 persone).

Nei grafici successivi sono riportati i bisogni e le richieste più diffuse tra le persone del campione di Monza: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Monza

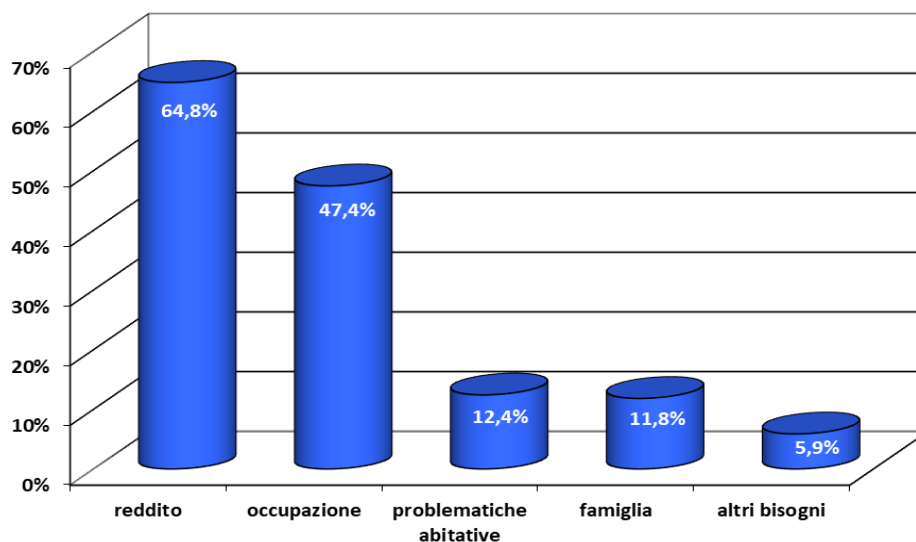
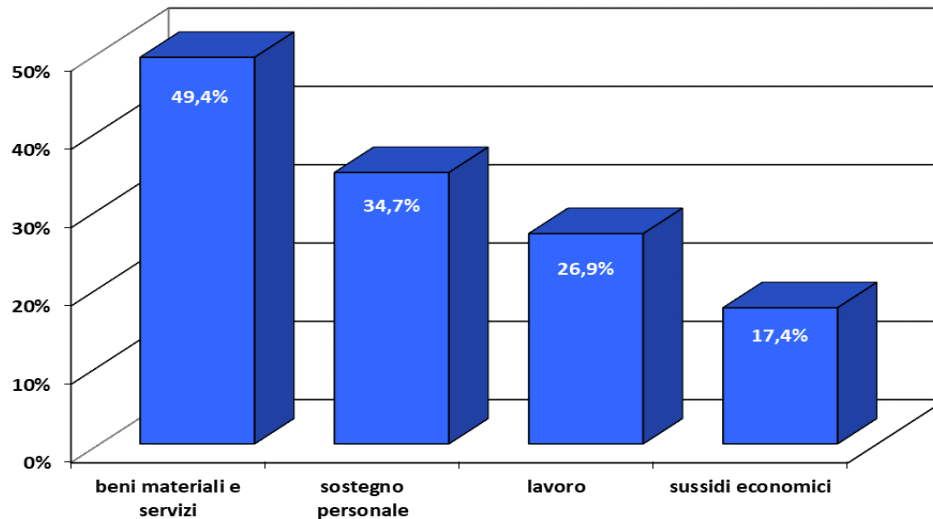


Grafico 3 - Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Monza



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Monza. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (10.476).

Tab. 6 - Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Monza

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	4.344	41,5
Ascolto	1.972	18,8
Vestiario e guardaroba	699	6,7
Consulenza e orientamento lavoro	509	4,9
Sussidi per pagamento bollette/tasse	367	3,5
Informazione	291	2,8
Prestazione tecniche-professionali	228	2,2
Prestazioni psico-sociali	192	1,8
Ascolto progettuale	182	1,7
Sussidi	181	1,7



### ZONA 5 – MONZA

#### L’impatto che l’emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

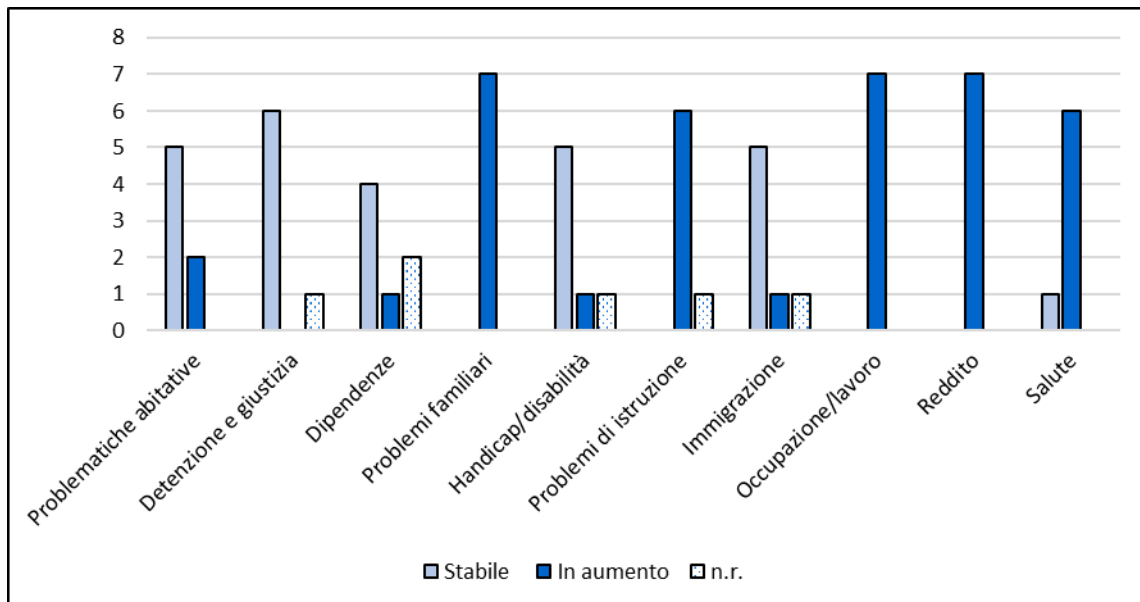
##### 1. Dati quantitativi

Nella Zona pastorale 5 – MONZA hanno risposto al questionario (autosomministrato) 7 responsabili decanali sui 7 totali (100%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l’emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

Tutti i 7 responsabili decanali Caritas hanno registrato un aumento dei bisogni di occupazione e di reddito: l’aumento di richieste di aiuti economici è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown. Anche l’aumento di problemi nelle relazioni familiari è stato registrato da tutti i responsabili decanali (7): aumento di conflittualità, oltre a difficoltà psicologiche (ansia, preoccupazione per il futuro, isolamento). Inoltre, quasi tutti (6 casi su 7) hanno segnalato l’aumento di problemi di salute e di istruzione (difficoltà tecniche e culturali nell’aiutare i figli a seguire la scuola a distanza) (*Grafico 1*).

*Grafico 1. Zona pastorale 5 Monza – Dall’inizio dell’emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?*

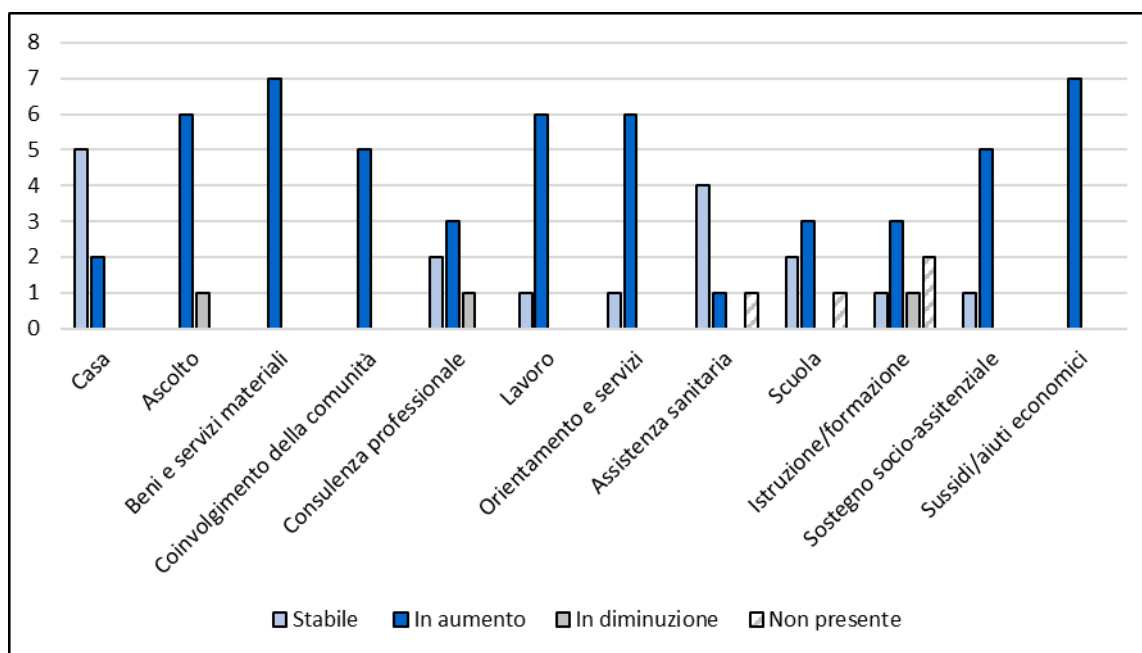


Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (*Grafico 2*), è emerso che, rispetto al solito, tutti i cda hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici, così come beni materiali e servizi (per entrambi, 7 casi su 7). In aumento anche l’ascolto e l’orientamento ai servizi e al lavoro (per tutti, 6 casi su 7), seppure in nuove forme. Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma



sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare. Inoltre, per rispondere alle crescenti richieste, i cda hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (5), fornendo sempre più sostegno socio-assistenziale (5).

*Grafico 2. Zona pastorale 5 Monza - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?*



Durante l'emergenza Covid-19 i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. Più approfonditamente, i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (7 casi su 7) e fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (6 casi). Inoltre, i volontari dei cda sono stati impegnati per l'acquisto di farmaci e prodotti sanitari, così come per la fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (per entrambi, 4 casi su 7). Anche il supporto psicologico è incrementato (4).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

*Tab. 1 - Zona pastorale 5 Monza. Totale beneficiari degli interventi attuati*

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	4.095
Ascolto e accompagnamento telefonico	1.790
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	650
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	145
Servizio di supporto psicologico	85
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	73
Supporto a famiglie per didattica a distanza	48
Supporto allo smart working per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	20
Rimodulazione servizi per senza dimora	6
Alloggi per quarantena/isolamento	3
Accompagnamento alla dimensione del lutto	0
Interventi a sostegno delle piccole imprese	0
Accoglienza infermieri e medici	0
Presenza in ospedale/RSA	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (4.095). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

Al secondo posto abbiamo 1.790 persone che hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**, seguono 650 **beneficiari di dispositivi sanitari/igienizzanti**.

145 **nomadi, giostrai e circensi** sono stati aiutati durante il lockdown: non potendo lavorare non avevano neanche le risorse per procurarsi il cibo.

85 persone sono state destinatarie di **supporto psicologico**: le situazioni di fragilità erano spesso già presenti, ma a volte “nascoste”, il lockdown ha contribuito a metterle in luce ed enfatizzarle. Le cause sono quasi sempre a monte: precarietà del lavoro, povertà culturale, fragilità dei legami familiari, salute precaria (fisica e mentale).

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto più sul **numero di volontari** - che sono aumentati (4 su 7) - che su quello degli operatori che sono rimasti per lo più stabili (2 come risposta più alta). L'aumento dei volontari totali è dovuto sicuramente al coinvolgimento dei giovani under 34 (6 risposte affermative su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

**Per supportare i volontari** sono stati realizzati, in particolar modo, momenti di preghiera (3 casi su 7). Le difficoltà organizzative incontrate e il grande impegno per rispondere alle necessità di aiuto quotidiane hanno limitato molto l'attivazione di altri tipi di iniziative: infatti, i responsabili decanali hanno dichiarato che non sono state attuate attività di sostegno psicologico e di lectio (per entrambi, 6 no), né di formazione a distanza (5 no).

## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani.

Nella zona pastorale 5 – Monza, le “forze” giovani sono arrivate soprattutto attraverso i canali della Pastorale Giovanile e dei gruppi scout.

Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto.

Solo 1 decanato ha risposto di non aver ancora pensato cosa fare, ma che è un argomento già all'ordine del giorno del prossimo incontro decanale.

Gli altri decanati hanno dichiarato che stanno pensando di ricontattarli “per l'inserimento nelle varie attività presenti in base alle loro competenze e disponibilità”, “ascoltare le loro proposte e rispettare i loro tempi”. Quindi l'intento è quello di “continuare nell'offrire loro opportunità di collaborazione, spazi di azione, di riflessione e testimonianza. Coinvolgerli nella diffusione, nella formazione e l'uso delle nuove tecnologie”.

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Tutti si sono espressi positivamente su questo tema: “Si è cercato di collaborare con tutti i soggetti operanti sul territorio a seconda dei bisogni/servizi”; “Durante l'emergenza un aspetto molto positivo è stato la creazione di sinergie tra le Caritas locali e le Amministrazioni Comunali. Si sono inoltre intensificate o fatte partire collaborazioni con le diverse Associazioni del territorio (Alpini, Scout, S. Vincenzo, Protezione Civile e CRI o Croce Bianca per interventi mirati e in sicurezza a domicilio, soprattutto consegna viveri)”. Le reti più citate sono state proprio quelle con i

Comuni, i Servizi Sociali, le associazioni di volontariato del territorio, *“gli enti religiosi (oratori, giovani scout, associazioni musulmane)”*.

### **Criticità incontrate durante l'emergenza**

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico.

I problemi di tipo organizzativo hanno riguardato l'isolamento, l'impossibilità di essere raggiunti e di poter incontrare fisicamente le persone che avevano bisogno.

Un'altra criticità di tipo organizzativo è stata causata dal *“numero elevato di richieste rispetto alle risorse umane disponibili nella fase organizzativa”*. Questo ha comportato *“forte dispendio di energie dei volontari nel lavorare a distanza, nella risposta ai bisogni, nell'adozione delle misure di sicurezza, nella revisione delle modalità operative, nella difficoltà di comunicazione, nella ricerca di soluzioni per rispondere ai bisogni crescenti (anche dovuto alla frammentazione delle risposte, alle complicità burocratiche, riduzione dei volontari disponibili)”*.

Oltre a queste criticità, si sono aggiunte anche difficoltà psicologiche nel trovarsi a gestire adeguatamente la relazione aiuto, con strumenti non abitualmente utilizzati: *“Non potere incontrare fisicamente le persone, ma ascoltarle telefonicamente ha creato difficoltà ai volontari; la relazione telefonica non è semplice da gestire e richiede una preparazione specifica”*; *“il contatto telefonico ha rappresentato una modalità sostitutiva nuova e ‘non preparata’ che quindi ha portato con sé iniziali difficoltà nella risposta ai bisogni”*, ci sono state *“molte richieste di aiuto e l'impossibilità ad approfondire le situazioni per l'ascolto telefonico. Situazioni che si propone di riascoltare ora, in modo adeguato”*.

Un'altra importante criticità ha riguardato gli stessi volontari: vi è stata una diminuzione consistente del numero di volontari, molti di infatti di età superiore ai 65 anni (*“L'età avanzata di molti dei nostri volontari non hanno permesso da subito il loro coinvolgimento nei vari servizi di emergenza legati soprattutto alla consegna e distribuzione dei pacchi viveri. Soltanto in un secondo momento si è avuta una notevole disponibilità di persone più giovani”*).

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Un aiuto a cui sono ricorsi i centri di ascolto e servizi Caritas per sostenere coloro che hanno perso o ridotto il lavoro a causa del Coronavirus è costituito dal Fondo San Giuseppe, istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano.

Voluto più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, il Fondo Diocesano di Assistenza anche detto fondo della carità dell'arcivescovo, sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie.

Tutti i 7 responsabili decanali dei centri di ascolto e servizi Caritas della zona pastorale 5 – Monza hanno detto di avere fatto ricorso ad entrambi i Fondi, descrivendoli, ad esempio, come *“due risposte concrete che hanno contribuito anche a mantenere viva la speranza”*.

### **Prospettive per il dopo Covid-19**

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

Dalla lettura delle risposte dei decanati della zona 5 - Monza, emergono alcune *“azioni”* da intraprendere, condivise da molti:

**MANTENERE LE COLLABORAZIONI** attivate sul territorio, anche con associazioni del privato sociale per far emergere i nuovi bisogni e per dare risposte condivise, in un'ottica di corresponsabilità territoriale;

**ATTIVARE** servizi di sostegno psicologico: il lockdown, infatti, ha contribuito a mettere in luce ed enfatizzare le situazioni di fragilità erano spesso già presenti, ma a volte *“nascoste”*. Le cause sono quasi sempre a monte: precarietà del lavoro, povertà culturale, fragilità dei legami familiari, salute precaria (fisica e mentale).

**PROMUOVERE MOMENTI FORMATIVI:** sia *“per i volontari junior che si sono avvicinati alle nostre realtà e lasciarsi interrogare da queste nuove presenze per dare un volto nuovo alle nostre attività”*, sia per aumentare le competenze tecnologiche di tutti i volontari (*“Sarebbe utile una maggiore formazione nell'uso della tecnologia che renda meno*

*impreparati ad affrontare questa necessità se perdura”*) ma anche la professionalità: *“Occorrono volontari più competenti e preparati anche rispetto alle nuove possibilità di diritti. La buona volontà non basta più. Agli operatori è richiesto di più, anche per trattare con i servizi. La distribuzione alimenti è facile per tutti, ma la situazione delle famiglie è oggi complessa e richiede anche un po' di professionalità”*.

**ADOTTARE LE NUOVE TECNOLOGIE**, del lavoro a distanza e su appuntamento;

**INTENSIFICARE** *“gli sforzi volti alla crescita del senso di Carità nelle nostre comunità ecclesiali”*;

**RINNOVARE** i servizi di prossimità alimentare e guardaroba, ripensando spazi e organizzazione: *“I nostri servizi sono parzialmente riaperti, ma sembra che nulla sia davvero come prima. C'è un sentimento di paura che contraddistingue l'incontro dell'altro e che rende difficile la relazione. Almeno inizialmente potranno servire accorgimenti che diano idea di mantenere la separazione fisica, non sociale”*.

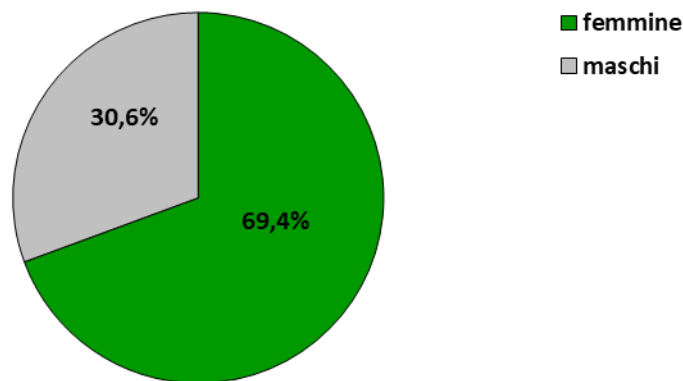
## Zona Pastorale 6 - MELEGNANO

### Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione della zona pastorale 6 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>627</b>
• Numero centri di ascolto	<b>11</b>
• Numero bisogni	<b>814</b>
• Numero richieste/risposte	<b>3.055</b>

*Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere*



Nel 2019, nella zona pastorale di Melegnano, la componente femminile è più del doppio di quella maschile: infatti, in valori assoluti, le donne sono 435, gli uomini sono 192.

*Tab. 1 - Distribuzione degli utenti secondo la condizione di cittadinanza*

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
n.r.	3	0,5
italiano	259	41,3
comunitario	30	4,8
extracomunitario regolare	322	51,4
extracomunitario irregolare	13	2,1
<b>Totale</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>41,3%</b>
• STRANIERI:	<b>58,3%</b>

In generale, prevalgono gli stranieri (che sono per lo più extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno) e provengono nell' 80,3% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
MAROCCO	90	24,7	SENEGAL	20	5,5
EGITTO	41	11,2	EL SALVADOR	16	4,4
PERÙ	37	10,1	SRI LANKA	16	4,4
ALBANIA	31	8,5	MOLDAVIA	9	2,5
ROMANIA	25	6,8	NIGERIA	8	2,2

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	1	6	0	4	0	11	1,8%
meno di 15 anni	0	1	0	1	0	2	0,3%
15-24	0	13	0	33	3	49	7,8%
25-34	0	32	14	97	5	148	23,6%
35-44	2	60	6	99	3	170	27,1%
45-54	0	69	6	61	1	137	21,9%
55-64	0	46	4	24	1	75	12,0%
65 e oltre	0	32	0	3	0	35	5,6%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>3</b>	<b>259</b>	<b>30</b>	<b>322</b>	<b>13</b>	<b>627</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 25 e i 44 anni (50,7%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che questo è vero soprattutto tra gli extracomunitari regolari (60,8% sul totale degli extracomunitari regolari), mentre tra gli italiani sono più numerosi i 35-54enni (49,8% sul totale degli italiani).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	51	8,1
celibe/nubile	96	15,3
coniugato/a	306	48,8
separato/a	59	9,4
divorziato/a	31	4,9
vedovo/a	44	7,0
convivente	40	6,4
<b>Totale</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, più della metà del campione è costituito da persone con un partner (coniugati e conviventi sono, infatti, il 55,2%); il 36,6% è costituito invece da persone che non hanno un legame stabile (celibi/nubili, separati, divorziati e vedovi).

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	190	30,3
occupato part-time	42	6,7
occupato full-time	28	4,5
in cerca 1° occupazione	17	2,7
disoccupato da breve tempo	110	17,5
disoccupato da lungo tempo	147	23,4
casalinga	55	8,8
pensionato	22	3,5
lavoratore irregolare	3	0,5
inabile parziale/totale al lavoro	3	0,5
titolare pensione invalidità	10	1,6
<b>Totale</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 40,9%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani, i disoccupati da breve tempo sono il 14,7%, mentre tra gli immigrati sono il 19,5%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 25,9% contro il 21,9% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part-time e full-time) rappresentano l'11,2% sul totale del campione.

Di queste, la maggior parte sono impiegate nel lavoro domestico (37 persone), come operaio generico (29 persone) e nell'assistenza agli anziani (25 persone).

Nei grafici successivi sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Melegnano: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Melegnano

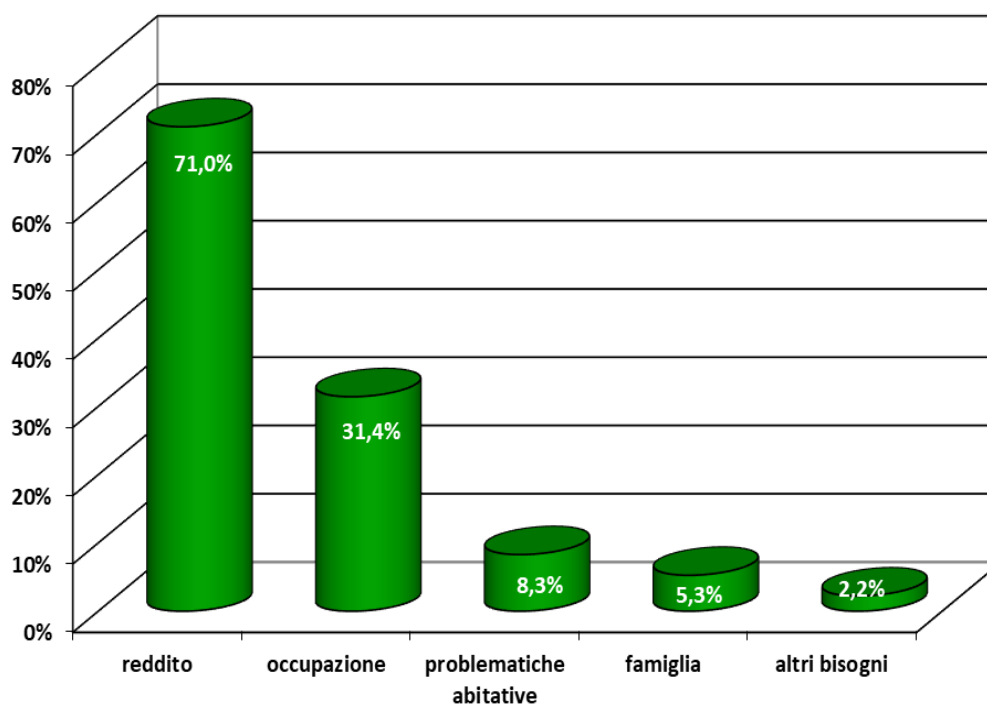
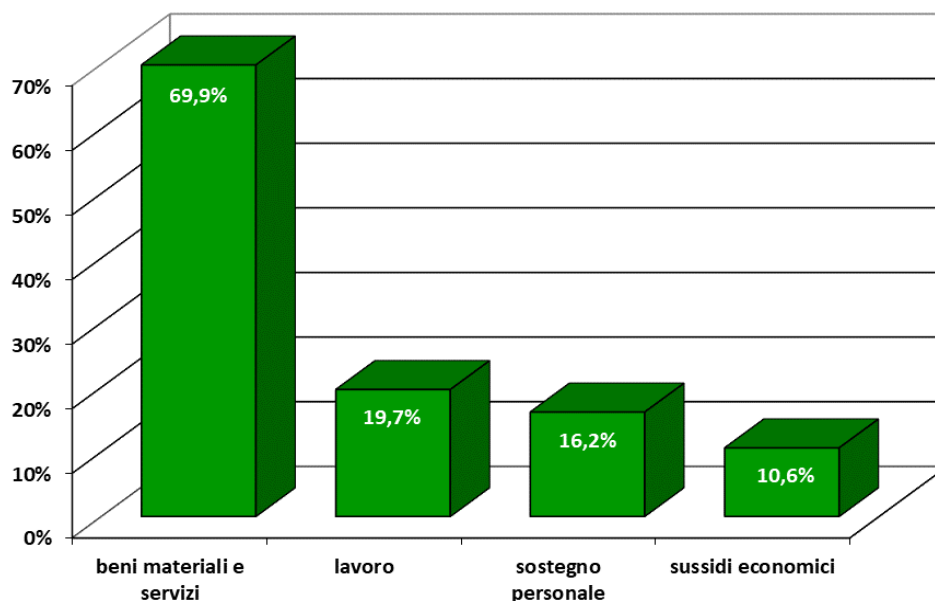


Grafico 3 - Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Melegnano



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Melegnano. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (3.055).

Tab. 6 - Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Melegnano

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Alimentari, buoni mensa e mensa	2.200	72,0
Vestiario e guardaroba	381	12,5
Ascolto	283	9,3
Consulenza e orientamento lavoro	59	1,9
Sussidi per pagamento bollette/tasse	36	1,2
Consulenza e orientamento beni e servizi	24	0,8
Alimenti e prodotti per neonati	9	0,3
Medicinali	8	0,3
Altri beni e servizi	7	0,2
Altro	6	0,2





### ZONA 6 - MELEGNANO

#### L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

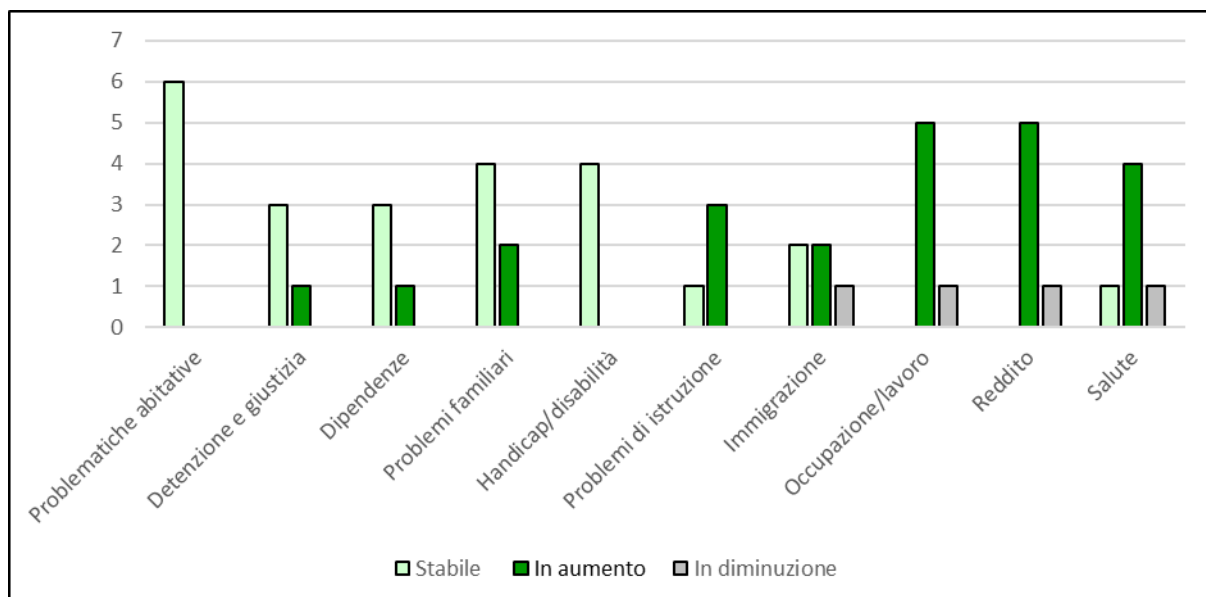
##### 1. Dati quantitativi

Nella Zona pastorale 6 – MELEGNANO hanno risposto al questionario (autosomministrato) 6 responsabili decanali sui 9 totali (66,7%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

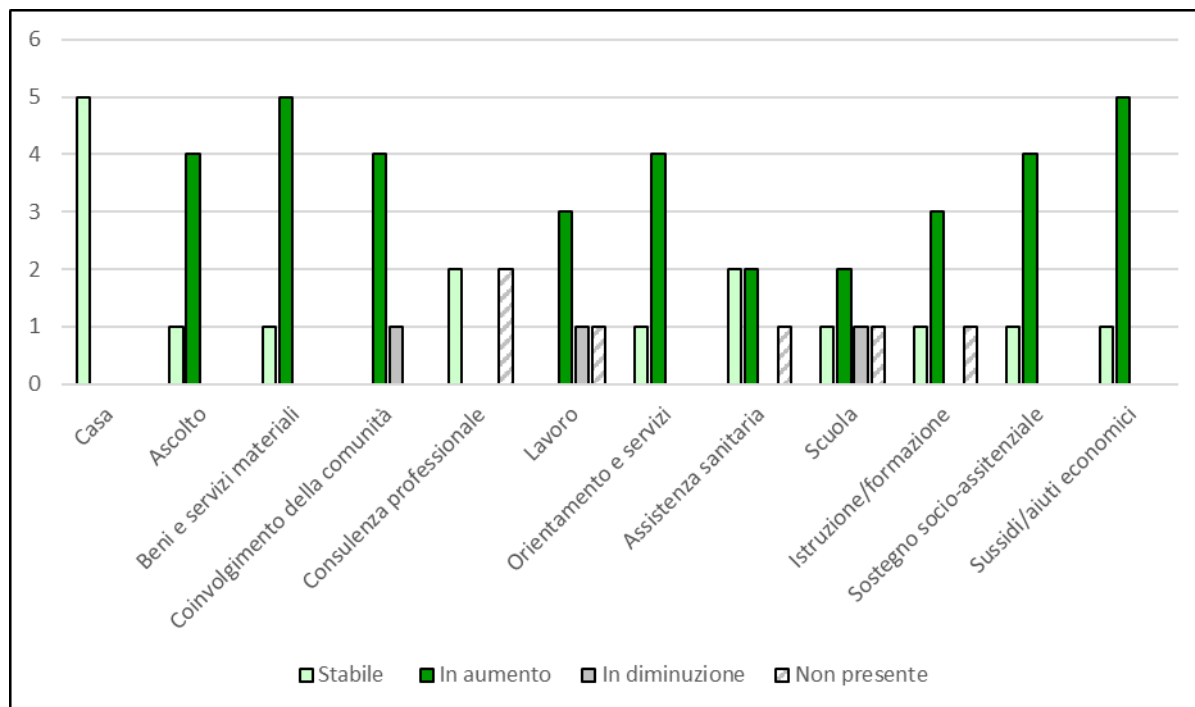
Quasi tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di occupazione e reddito (per entrambi i bisogni, 5 decanati su 6 hanno segnalato un aumento): l'aumento delle richieste di aiuti economici è stata l'inevitabile conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative dovute al lockdown. Molto avvertiti sono stati anche i problemi di salute (4) e istruzione (difficoltà tecniche e culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza) (3) (Grafico 1).

Grafico 1. Zona pastorale 6 Melegnano – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?



Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, quasi tutti i decanati hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici, così come beni materiali e servizi (in entrambi le risposte, 5 casi su 6). Inoltre, in aumento l'ascolto, l'orientamento ai servizi e il sostegno socio-assistenziale (per tutti, 4 su 6), seppure in nuove forme. Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare. Per rispondere alle numerose richieste, si segnala anche un maggiore ricorso dei cda al coinvolgimento della comunità (4 casi su 6).

Grafico 2. Zona pastorale 6 Melegnano - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?



Durante l'emergenza Covid-19, i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. Più approfonditamente, tutti i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fatto ascolto e accompagnamento telefonico (6 casi su 6), fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (5), fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (5), acquisto di farmaci e prodotti sanitari (4).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 6 Melegnano. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	725
Ascolto e accompagnamento telefonico	213
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	110
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	75
Accompagnamento alla dimensione del lutto	51
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	36
Servizio di supporto psicologico	23
Rimodulazione servizi per senza dimora	14
Supporto a famiglie per didattica a distanza	9
Supporto allo smart working per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	6
Interventi a sostegno delle piccole imprese	0
Accoglienza infermieri e medici	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0
Presenza in ospedale/RSA	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (725). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

Al secondo posto abbiamo 213 persone che hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**, seguono 110 beneficiari di dispositivi sanitari/igienizzanti e 75 persone che hanno ricevuto farmaci e prodotti sanitari.

L'**accompagnamento alla dimensione del lutto** è stata sicuramente una delle attività di maggior impatto emotivo per i volontari dei centri di ascolto e dei servizi: hanno affiancato 51 persone nel momento più doloroso della pandemia.

**36 nomadi, giostrai e circensi** sono stati aiutati durante il lockdown: non potendo lavorare non avevano neanche le risorse per procurarsi il cibo.

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto sia sul **numero di volontari** - che sono aumentati (2 su 6) - sia su quello degli operatori (3 su 6). L'aumento dei volontari totali è dovuto sicuramente al coinvolgimento dei giovani under 34 (4 risposte affermative su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

**Per supportare i volontari**, le iniziative attuate come più segnalate sono state i momenti di preghiera (5 casi su 6) e la formazione a distanza (4). Al contrario, a giudicare dal numero di risposte negative, non molto attuati sono stati il sostegno psicologico (4) e i momenti di lectio (5).

## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani. Nella zona pastorale 6 - Melegnano, in un solo questionario si afferma che i giovani sono stati coinvolti in modo occasionale, in base all'urgenza e in base all'organizzazione della distribuzione: *"non abbiamo avuto una risposta positiva da parte dei giovani, anche perché non ruotano nei nostri giri ecclesiali. C'è stato un incremento di nuovi volontari presso la Croce Rossa Italiana e Protezione Civile e con loro abbiamo condiviso la possibilità di poter provvedere alla consegna dei pacchi alimentari"*. Al contrario, la maggioranza dei decanati interpellati ha visto invece aumentare la presenza dei giovani tra i volontari coinvolti nelle attività di assistenza.

Ora si pone il tema di come non disperdere queste risorse, coinvolgendo i giovani che si sono attivati in questo periodo anche nelle attività ordinarie delle Caritas parrocchiali e dei centri di ascolto. Dalle risposte dei responsabili decanali emergono alcune idee per coinvolgere i giovani oltre l'emergenza. Innanzitutto si pensa a realizzare nuovi momenti di formativi a loro dedicati, ma anche momenti di ringraziamento per quanto realizzato. Si pensa inoltre che *"Avendo i giovani più familiarità con la tecnologia, potrebbero aiutare chi è o è rimasto senza lavoro a scrivere un CV e cercare lavoro sul web."*

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Tutti i rispondenti (6 decanati) hanno riconosciuto che c'è stato un forte coinvolgimento delle realtà territoriali e un rafforzamento di quelle collaborazioni già in essere prima dell'emergenza. In particolar modo, sono state attivate collaborazioni con i Comuni e i loro Servizi Sociali, con la Protezione Civile, gli Alpini, con Croce Rossa Italiana, l'AGESCI, altre realtà del volontariato del territorio, alcuni supermercati di zona. Una cooperazione particolare è quella descritta nel territorio di San Donato, dove *"si è aperta anche una collaborazione con alcune Associazioni del territorio e il*

*Comune per attivare presenze attive nei condomini della città: volontari che facilitino l'incontro tra i bisogni dei cittadini e le risorse del territorio (rapporti di buon vicinato)".*

### **Criticità incontrate durante l'emergenza**

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, tuttavia i vari centri hanno reagito in modi differenti a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo.

Le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima, sia di tipo organizzativo sia di tipo psicologico.

I primi hanno riguardato l'isolamento, l'impossibilità di essere raggiunti e raggiungere fisicamente le persone che avevano bisogno: *"non poter incontrare le persone bisognose"; "è stato complicato gestire le situazioni a mezzo telefono senza avere accesso alla sede dei cda"* così come *"la fatica di accedere ai diversi servizi"*.

Dal punto di vista psicologico sono emersi vari sentimenti, sia nelle persone ascoltate dai cda, nelle quali si è assistito *"all'aumento delle fragilità personali per mancanza del lavoro e difficoltà alimentari"*, sia negli stessi volontari: *"la paura (che ancora è presente) e lo smarrimento ha bloccato le nostre attività"*.

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Un aiuto a cui sono ricorsi i centri di ascolto e servizi Caritas per sostenere coloro che hanno perso o ridotto il lavoro a causa del Coronavirus è costituito dal Fondo San Giuseppe, istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano.

Voluto più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, il Fondo Diocesano di Assistenza anche detto fondo della carità dell'Arcivescovo, sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie.

Interrogati sull'utilità sia del Fondo San Giuseppe sia del Fondo Diocesano di Assistenza, tutti i responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas della zona 6 - Melegnano hanno confermato che si sono rivelati risorse molto utili in un momento così drammatico, anche dal punto di vista economico. Pertanto diverse sono state le domande inoltrate per accedere agli aiuti.

### **Prospettive per il dopo Covid-19**

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas. Dalla lettura delle risposte della zona pastorale 6 - Melegnano, emergono 2 opinioni.

La prima, **PRATICA E ORGANIZZATIVA**, come ad esempio, *"l'unione delle forze": "In questa emergenza si è evidenziata l'utilità del lavorare insieme e pertanto si è pensato di unire i Centri di Ascolto parrocchiali in un unico Centro di Ascolto cittadino tutto da progettare e da definire sia come sede che come operatori e operatrici, ma senz'altro da realizzare"*. Inoltre, secondo alcuni, occorrerà anche pensare a dei cambiamenti nelle modalità operative: occorrerà *"adottare tutti gli accorgimenti e gli ausili necessari a rendere sicure le sedi operative dei cda. Praticare l'ascolto laddove sia possibile a mezzo telefono e nei casi necessari fissare appuntamenti con prenotazione"*.

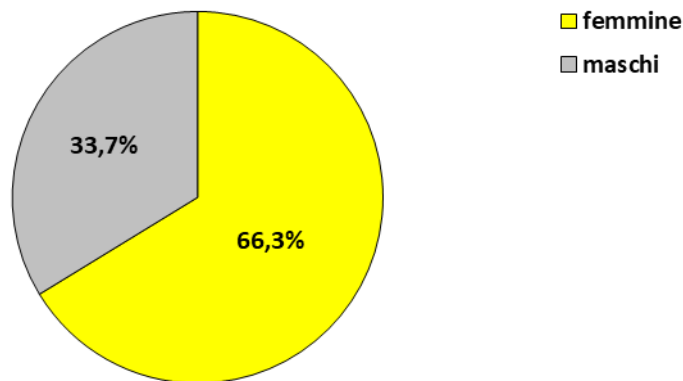
La seconda riflessione è più rivolta invece ad un **CAMBIAMENTO NELLE RELAZIONI**: sia verso le persone che si rivolgono ai cda (*"sicuramente dovrà cambiare il nostro approccio con le persone: molta più attenzione alle persone che alle cose da fare"*), sia verso le realtà, gli enti, le associazioni con le quali si sono strette collaborazioni durante l'emergenza, con la volontà e l'attenzione di non disperdere queste risorse, ma anzi di *"continuare con il lavoro di rete avviato"*.

## Zona Pastorale 7 – SESTO SAN GIOVANNI Dati 2019

Di seguito, riportiamo i dati raccolti dai centri di ascolto campione della zona pastorale 7 nel corso del 2019, accompagnati da un breve commento.

• Numero persone	<b>605</b>
• Numero centri di ascolto	<b>8</b>
• Numero bisogni	<b>1.312</b>
• Numero richieste/risposte	<b>2.476</b>

Grafico 1 - Distribuzione delle persone secondo il genere



Nel 2019, nel campione della zona pastorale di Sesto San Giovanni, la componente femminile è poco meno del doppio di quella maschile: in valori assoluti, infatti, le donne sono 401, gli uomini risultano 204.

Tab. 1 - Distribuzione delle persone secondo la condizione di cittadinanza

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
italiano	292	48,3
comunitario	42	6,9
extracomunitario regolare	247	40,8
extracomunitario irregolare	24	4,0
<b>Totale</b>	<b>605</b>	<b>100,0</b>

• ITALIANI:	<b>48,3%</b>
• STRANIERI:	<b>51,7%</b>

Gli stranieri, tra i quali prevalgono nettamente gli extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno, provengono nell'81,8% dei casi dai 10 paesi elencati nella tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione delle persone straniere per cittadinanza: le prime 10 nazioni

Nazione	v.a.	%	Nazione	v.a.	%
EGITTO	49	15,7	ECUADOR	18	5,8
PERÙ	46	14,7	ALBANIA	17	5,4
ROMANIA	37	11,8	EL SALVADOR	15	4,8
MAROCCO	30	9,6	SENEGAL	11	3,5
UCRAINA	26	8,3	MOLDAVIA	7	2,2

Tab. 3 – Distribuzione per classi di età e condizione di cittadinanza

	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale (v.a.)	Totale (%)
n.r.	3	0	0	2	5	0,8%
meno di 15 anni	1	0	1	1	3	0,5%
15-24	11	2	14	3	30	5,0%
25-34	28	8	74	8	118	19,5%
35-44	50	11	69	5	135	22,3%
45-54	88	9	50	3	150	24,8%
55-64	66	11	31	2	110	18,2%
65 e oltre	45	1	8	0	54	8,9%
<b>Totale (v.a.)</b>	<b>292</b>	<b>42</b>	<b>247</b>	<b>24</b>	<b>605</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2019, tra tutte le persone del campione prevalgono quelle di età compresa tra i 35 e i 54 anni (47,1%). Il dato, scorporato in base alla condizione di cittadinanza, ci dice che prevalgono i 25-44enni tra gli extracomunitari regolari (57,9% sul totale degli extracomunitari regolari). Invece, tra gli italiani prevalgono gli individui di età compresa tra i 45 e i 64 anni (52,7% sul totale degli italiani).

Tab. 4 - Distribuzione delle persone secondo lo stato civile

	Frequenza	Percentuale
n.r.	36	6,0
celibe/nubile	106	17,5
coniugato/a	256	42,3
separato/a	66	10,9
divorziato/a	45	7,4
vedovo/a	61	10,1
convivente	35	5,8
<b>Totale</b>	<b>605</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda lo stato civile, le persone con un partner (coniugati e conviventi sono il 48,1%) superano di poco quelle che non hanno un legame stabile (la somma dei celibi/nubili, dei separati, dei divorziati e dei vedovi raggiunge il 45,9%).

Tab. 5 - Distribuzione delle persone secondo la condizione professionale

	Frequenza	Percentuale
n.r.	111	18,3
occupato part-time	64	10,6
occupato full-time	30	5,0
in cerca 1° occupazione	19	3,1
disoccupato da breve tempo	117	19,3
disoccupato da lungo tempo	154	25,5
studente	2	0,3
casalinga	36	6,0
pensionato	42	6,9
lavoratore irregolare	12	2,0
inabile parziale/totale al lavoro	15	2,5
titolare pensione invalidità	3	0,5
<b>Totale</b>	<b>605</b>	<b>100,0</b>

Le persone disoccupate (da breve e lungo tempo) risultano essere il 44,8%.

Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza ci dice che:

- tra gli italiani, i disoccupati da breve tempo sono il 13%, mentre tra gli immigrati sono il 25,2%;
- sempre tra gli italiani, i disoccupati da lungo tempo sono il 32,5%, contro il 18,8% tra gli immigrati.

Le persone occupate (part time e full time) sono il 15,6%.

Di queste, la maggior parte sono addetti alle pulizie (29 persone); seguono, in egual misura (24 persone per ciascuna categoria professionale) impiegati nel lavoro domestico, nell'assistenza anziani e operai generici.

Nei grafici seguenti sono riportati i bisogni e le richieste più diffusi tra le persone del campione di Sesto San Giovanni: le percentuali sono state calcolate sul totale delle persone incontrate.

Grafico 2 - I bisogni più diffusi nel campione della zona pastorale di Sesto San Giovanni

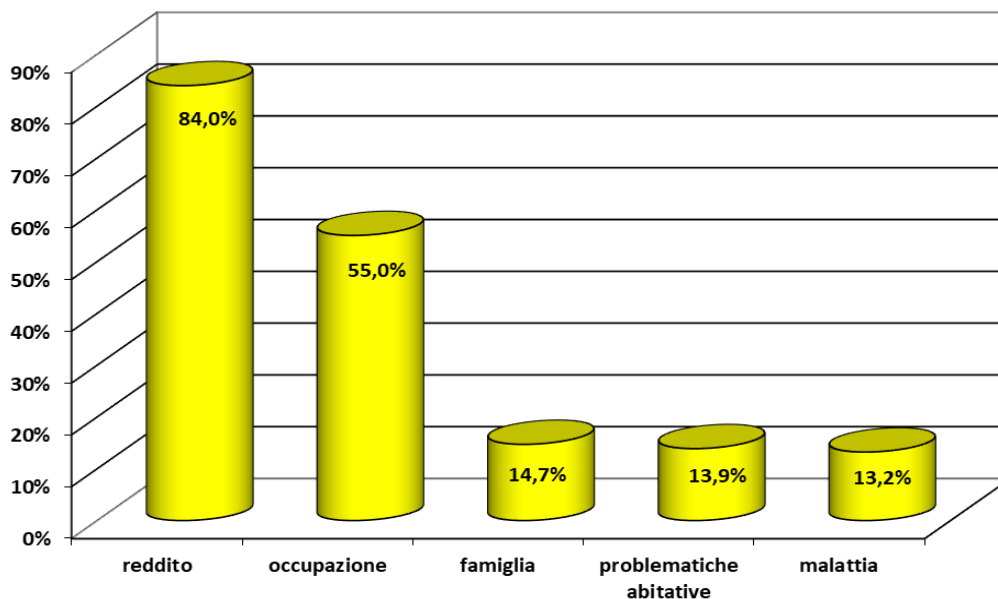
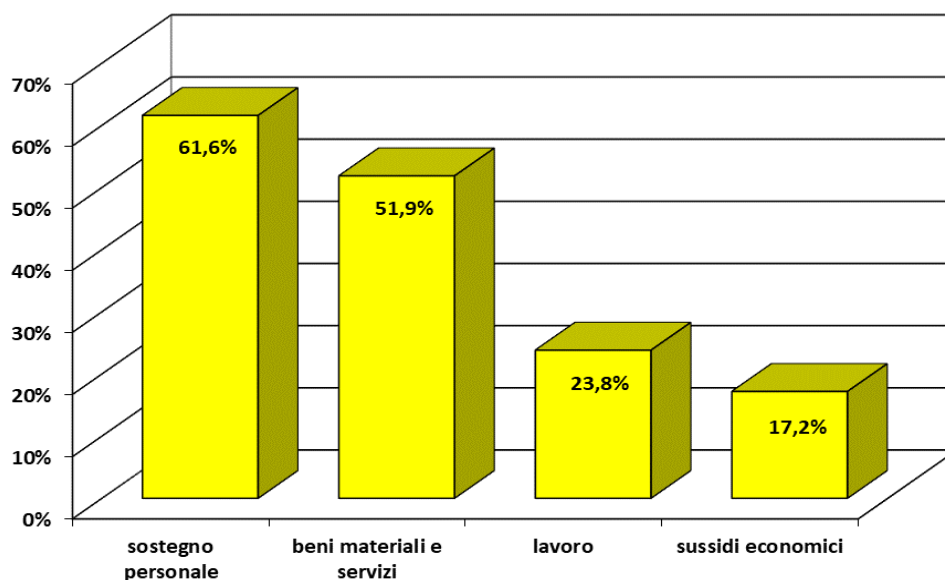


Grafico 3 - Le prime quattro richieste più diffuse nel campione della zona pastorale di Sesto San Giovanni



Riportiamo di seguito i 10 tipi di intervento più frequenti messi in atto dai volontari e dagli operatori dei centri di ascolto del campione della zona di Sesto San Giovanni. Tutte le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (2.476).

Tab. 6 - Le prime 10 risposte nella zona pastorale di Sesto San Giovanni

	Anno 2019	
	Frequenza	Percentuale
Ascolto	941	38,0
Alimentari, buoni mensa e mensa	826	33,4
Vestiario e guardaroba	109	4,4
Alimenti e prodotti per neonati	79	3,2
Sussidi per pagamento bollette/tasse	79	3,2
Consulenza e orientamento lavoro	55	2,2
Sussidi	51	2,1
Prestazioni legali	34	1,4
Informazione	30	1,2
Ascolto progettuale	26	1,1





### ZONA 7 – SESTO SAN GIOVANNI

L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas

#### 1. Dati quantitativi

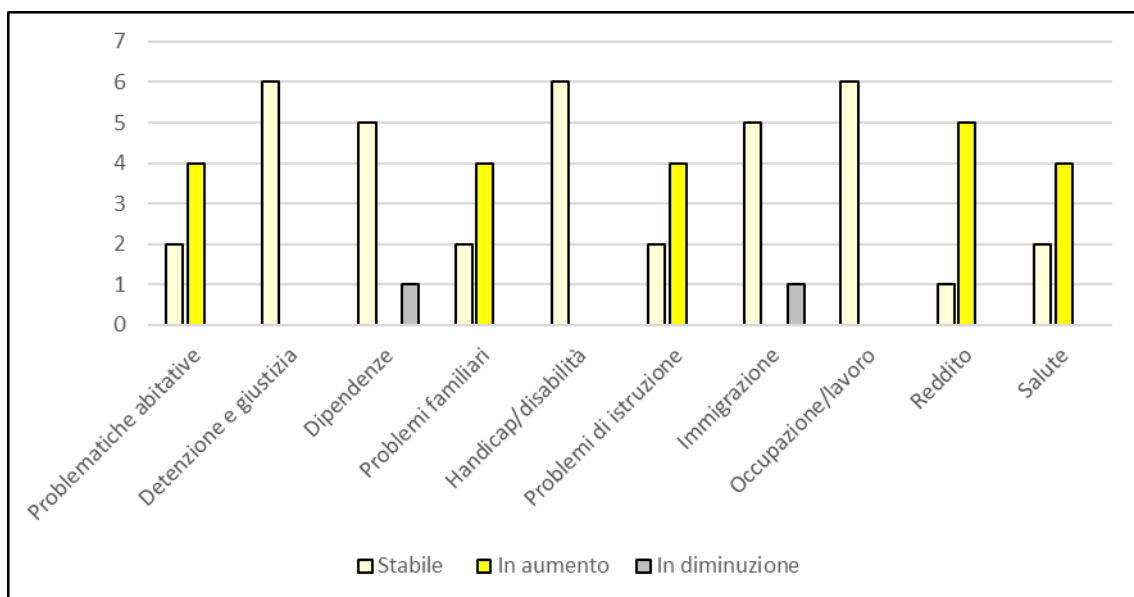
Nella Zona pastorale 7 – SESTO SAN GIOVANNI hanno risposto al questionario (autosomministrato) 6 responsabili decanali sui 6 totali (100%).

I responsabili decanali hanno risposto facendo una sintesi delle informazioni raccolte dai responsabili parrocchiali sulle attività messe in atto durante l'emergenza dalle realtà e servizi della parrocchia, centri di ascolto compresi.

Quasi tutti i responsabili decanali dei cda hanno registrato un aumento dei **bisogni** di reddito (5 casi su 6): l'aumento di richieste di aiuti economici è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative soprattutto nella fase del lockdown.

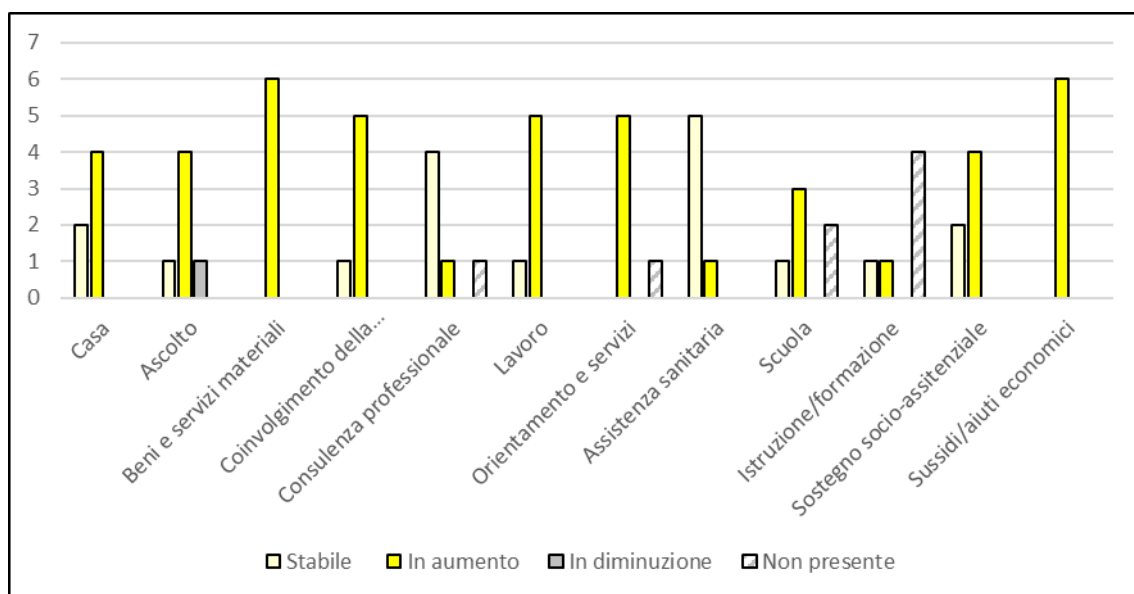
Molto avvertiti (4 casi in tutte le voci) sono stati anche i problemi di salute, le problematiche familiari (come il crescere di conflittualità intrafamiliari, oltre a difficoltà psicologiche quali ansia, preoccupazione per il futuro, senso di isolamento), problematiche abitative (difficoltà a pagare le spese, ma anche spazi inadeguati per mantenere il distanziamento, le norme igieniche e le attività di lavoro o studio a distanza), di istruzione (nello specifico, difficoltà tecniche e culturali nell'aiutare i figli a seguire la scuola a distanza)(Grafico 1).

Grafico 1. Zona pastorale 7 Sesto San Giovanni – Dall'inizio dell'emergenza, come sono cambiati i bisogni nel vostro decanato?



Alla domanda su **come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto/servizi** (Grafico 2), è emerso che, rispetto al solito, tutti i decanati hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici, così come beni materiali e servizi (in entrambi le risposte, 6 casi su 6). Segue poi l'aumento nell'orientamento ai servizi e al lavoro (per entrambe le voci, 5 casi). I centri di ascolto e i servizi, per rispondere alle richieste, hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (5); hanno continuato l'ascolto (4) e il sostegno socio-assistenziale (4), seppure in nuove forme. Infatti, tendenzialmente i servizi Caritas sono stati chiusi al pubblico, ma sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, domiciliare.

*Grafico 2. Zona pastorale 7 Sesto San Giovanni - Da quando è cominciata l'emergenza Covid-19, rispetto al lavoro ordinario dei vostri centri, avete registrato delle variazioni nei vostri interventi?*



Durante l'emergenza Covid-19, i centri di ascolto e servizi Caritas hanno attivato molti **nuovi interventi**, intendendo per "nuovo" anche la modalità con cui sono stati realizzati. Più approfonditamente, tutti i responsabili decanali hanno dichiarato che i cda hanno fornito pasti da asporto/consegne a domicilio (6 casi); hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (5 casi su 6), dato supporto allo smart working per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici e per la didattica a distanza (in entrambe le voci, 4 casi), fornito dispositivi sanitari/igienizzanti (3), acquistato farmaci e prodotti sanitari (3), dato sostegno a nomadi, giostrai e circensi (3).

La seguente tabella mostra il numero di **beneficiari destinatari di tali interventi**.

Tab. 1 - Zona pastorale 7 Sesto San Giovanni. Totale beneficiari degli interventi attuati

Interventi attuati	Totale beneficiari
Ascolto e accompagnamento telefonico	717
Fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	713
Attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	201
Fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	165
Supporto a famiglie per didattica a distanza	63
Acquisto farmaci e prodotti sanitari	35
Supporto allo smartworking per famiglie/fornitura PC e strumenti informatici	8
Rimodulazione servizi per senza dimora	7
Servizio di supporto psicologico	5
Accompagnamento alla dimensione del lutto	2
Presenza in ospedale/RSA	2
Accoglienza infermieri e medici	1
Interventi a sostegno delle piccole imprese	0
Alloggi per quarantena/isolamento	0

Come si vede, tra i beneficiari degli interventi attuati dai cda e servizi Caritas durante i primi tre mesi di emergenza a causa del Covid-19, al primo posto troviamo 717 persone che hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**. Al secondo posto abbiamo coloro che hanno **ricevuto pasti, da asporto, a domicilio e dagli empori della solidarietà** (713). Poiché durante il lockdown i progetti di distribuzione alimentare in convenzione con i comuni spesso si sono interrotti, di conseguenza sono aumentate le richieste di sostegno ai cda/empori su invio da parte dei servizi.

201 **nomadi, giostrai e circensi** sono stati aiutati durante il lockdown: non potendo lavorare non avevano neanche le risorse per procurarsi il cibo.

Seguono 165 beneficiari di **dispositivi sanitari/igienizzanti**.

63 persone hanno ottenuto un **supporto alla propria famiglia per la didattica a distanza**: diverse famiglie sono state aiutate perché erano prive di dotazione di personal computer o avevano strumenti in numero inferiore al fabbisogno, oppure non potevano connettersi alla rete. Alcuni genitori non potevano seguire i minori per impossibilità nel garantire uno spazio adeguato per lo studio individuale oppure per problemi culturali/ poca padronanza della lingua italiana.

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto sul **numero di volontari** con il coinvolgimento dei giovani under 34 (3 risposte affermative su questo) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani.

**Per supportare i volontari**, le iniziative attuate come più segnalate sono state i momenti di preghiera (4 casi su 6). Al contrario, a giudicare dal numero di risposte negative, non molto attuati sono stati il sostegno psicologico, la formazione a distanza, i momenti di lectio (per tutte le voci, 5 risposte negative).

## 2. Domande aperte

Il questionario, inoltre, conteneva anche alcune domande aperte sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla presenza tra i volontari dei giovani e sulle iniziative per fidelizzarli, sulle reti e collaborazioni attivate, sulle criticità emerse, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza), nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas Ambrosiana.

### I giovani

L'emergenza Covid-19 in molte parrocchie della Diocesi ha rappresentato l'occasione per coinvolgere nelle attività caritative nuovi volontari, spesso giovani. Nella zona pastorale di Sesto San Giovanni, i giovani sono stati per tutti i decanati un prezioso aiuto, spesso in sostituzione dei volontari anziani.

Rispetto a come non disperdere queste risorse, i responsabili decanali individuano nella formazione uno strumento importante; inoltre pensano di *"proporre ai giovani soprattutto attività di impegno sul campo"*, coinvolgendoli direttamente nella attività dei cda *"collaborando con volontari più anziani ed esperti"*. Viene riconosciuto, infatti, un importante aspetto positivo: *"l'emergenza ha favorito l'incontro di vari gruppi che poco dialogavano fra loro, un dialogo che occorre coltivare"*. Alcuni vanno anche oltre all'impegno solo operativo dei giovani e ipotizzano la necessità di *"coinvolgerli nella definizione di nuovi modelli organizzativi"*.

### Reti e collaborazioni attivate

L'emergenza Covid-19 e soprattutto il lockdown hanno avuto almeno un aspetto positivo, ossia aver rafforzato e costruito, laddove non c'erano, reti e collaborazioni tra i cda, servizi Caritas e le varie associazioni ed enti presenti sul territorio al fine di mantenere la continuità delle prestazioni offerte, per proseguire ad aiutare le persone più bisognose.

Tutti i rispondenti (6 decanati) hanno riconosciuto che c'è stato un forte coinvolgimento delle realtà territoriali e una crescente collaborazione, sia ad intra, cioè all'interno dell'ambito parrocchiale e decanale, sia ad extra, con enti ed associazioni di matrice non ecclesiale. In particolar modo, in ambito ecclesiale sono citati i cda delle diverse parrocchie e comuni, che hanno fatto rete fra loro, così come la San Vincenzo. Per quanto riguarda le realtà non ecclesiali, le collaborazioni maggiori si sono avute con le Amministrazioni Comunali, i Servizi Sociali, la Protezione Civile, la Croce Rossa Italiana, i negozi e i supermercati di zona disponibili a donazioni di generi alimentari.

### Criticità incontrate durante l'emergenza

Durante il periodo di emergenza non sono state poche le criticità incontrate dai servizi e cda di ascolto Caritas, tuttavia i vari centri hanno reagito in modi differenti a seconda delle diverse caratteristiche e capacità di resilienza messa in campo.

Le difficoltà incontrate dai servizi e centri di ascolto Caritas sono dovute a una varietà di motivi, tutti ovviamente riconducibili alla pandemia Covid-19 e alle sue conseguenze, in primis il rispetto delle norme imposte dalle autorità quali la chiusura di tutte le attività e il rispetto del distanziamento sociale. In particolare queste esigenze, di chiusura prima e distanziamento sociale poi, hanno posto ai centri e servizi problemi inusuali, mai affrontati prima.

Una delle maggiori criticità è stata quella di non poter gestire adeguatamente la relazione di aiuto: *"il telefono è stato uno strumento utile ma insieme limitato perché non ha permesso di accogliere in maniera adeguata i nuovi soggetti"*, inoltre la mancanza di colloqui in presenza ha reso più difficili i colloqui e ha causato la *"difficoltà di verifica delle reali situazioni di bisogno"*.

Un'altra importante problematica risiede nell'età avanzata dei volontari, in quanto in molte realtà gli over 65enni rappresentano la maggioranza e quindi o avevano paura di uscire o sono stati costretti in via preventiva a non recarsi ai servizi.

Anche dal punto di vista organizzativo sono emerse delle difficoltà: *"soprattutto il mantenimento delle distanze di sicurezza, ha reso inizialmente difficoltosa la riorganizzazione della raccolta e distribuzione dei pacchi alimentari"*.

Anche la comunicazione e il coordinamento tra i volontari ne hanno risentito: *"la criticità principale è stata legata alla difficoltà di circolazione delle informazioni da condividere"*; *"il coordinamento tra tutti i volontari e l'esigenza di tenerli uniti ed informati sulle diverse iniziative è risultato molto faticoso e dispendioso. (Si pensi a informative su Sanatoria Immigrati, Reddito di emergenza, norme sanitarie, ecc.)"*.

### **Il Fondo San Giuseppe e il Fondo Diocesano di Assistenza: due risorse diocesane utili per far fronte alle richieste di aiuto di questo periodo.**

Un aiuto a cui sono ricorsi i centri di ascolto e servizi Caritas per sostenere coloro che hanno perso o ridotto il lavoro a causa del Coronavirus è costituito dal Fondo San Giuseppe, istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano.

Voluto più di 20 anni fa dalla Diocesi di Milano, il Fondo Diocesano di Assistenza anche detto fondo della carità dell'Arcivescovo, sostiene situazioni di particolare fragilità con contributi a fondo perduto erogati alle famiglie attraverso le parrocchie.

Interrogati sull'utilità sia del Fondo San Giuseppe sia del Fondo Diocesano di Assistenza, quasi tutti i responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas della zona pastorale di Sesto san Giovanni hanno confermato che sono state risorse utili e preziose, inoltre si afferma che *“sono strumenti validi da tenere perché le vere emergenze arriveranno nei prossimi mesi”*. Solo in un caso si è rilevata la difficoltà nell'usufruirne, in quanto *“il poco tempo a disposizione, la ripresa dei colloqui con gli appuntamenti, la diminuzione degli operatori e la difficoltà di contattare i servizi sociali ci ha messo in difficoltà nel valutare, e anche con la necessità di avere a disposizione tutti i vari documenti, la fattibilità delle domande”*.

#### **Prospettive per il dopo Covid-19**

Al termine del questionario è stato chiesto come i responsabili vedono il futuro e che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas.

Dalla lettura delle risposte, emergono alcune *“azioni chiave”* ben espresse dalle parole degli stessi volontari:

**RIPROGETTARE:** *“Ci sarà un aumento dei bisogni cui dovrà corrispondere una riprogettazione degli interventi per accompagnare le persone”*.

**FORMARE:** *“Potenziare la formazione degli operatori sia tecnica che motivazionale”*.

**COINVOLGERE:** *“Sicuramente un maggior coinvolgimento dei giovani nelle attività caritative, e un maggior supporto che i giovani possono fornire ai volontari più anziani nel far fronte a nuovi problemi come quelli legati al Covid-19 o al diffondersi di altre epidemie”*.

**CONDIVIDERE:** *“Utile una banca dati che permetta una condivisione tra i soggetti operanti”*.

**COORDINARE:** *“È emersa con più evidenza l'importanza di avere un effettivo coordinamento nella città tra le forze del sociale, in particolare con i servizi comunali. Occorre organizzarsi in modo da mettersi in rete per far girare in tempi brevi le problematiche e condividere le risposte. Tutto ciò si rende indispensabile in fase emergenziale ma dovrà esserci anche nel tempo normale”*.

Infine: *“Sicuramente l'emergenza ha messo in evidenza la necessità che la cura degli altri passa anche attraverso la cura di sé stessi. L'emergenza ha messo a dura prova la collettività ed anche la Caritas che ha saputo però reagire e riorganizzarsi nelle sue attività”*.

**TABELLE BISOGNI E RICHIESTE<sup>7</sup>**  
**PER CONDIZIONE DI CITTADINANZA E ZONA PASTORALE**

**ZONA 1 – MILANO**

Tabella 1 – **BISOGNI** 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	20,0%	13,2%	13,8%	8,5%	17,2%	10,6%
devianza e criminalità	0,0%	2,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,9%
problemi di immigrazione	10,0%	0,5%	1,6%	3,8%	56,6%	4,5%
famiglia	0,0%	7,5%	3,7%	2,6%	4,1%	4,2%
handicap e disabilità	0,0%	3,8%	2,1%	0,5%	0,0%	1,6%
reddito	100,0%	71,6%	61,2%	69,3%	73,0%	69,8%
malattia	0,0%	10,0%	3,7%	2,7%	0,8%	5,0%
livello di autonomia	0,0%	1,7%	0,5%	0,3%	0,8%	0,8%
zingari	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
indigenza	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
occupazione	10,0%	37,0%	52,1%	45,1%	81,1%	44,2%
dipendenza	0,0%	1,7%	0,0%	0,1%	0,0%	0,6%
istruzione	0,0%	0,6%	0,5%	1,2%	6,6%	1,2%
altri bisogni	0,0%	6,0%	0,5%	1,5%	0,8%	2,8%
senza dimora	0,0%	2,0%	1,6%	1,3%	0,8%	1,5%
nessun bisogno	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>10</b>	<b>1.058</b>	<b>188</b>	<b>1.992</b>	<b>122</b>	<b>3.370</b>

Tabella 2 – **RICHIESTE** 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	0,0%	6,2%	3,6%	3,4%	1,6%	4,2%
prestazioni professionali	0,0%	1,1%	0,5%	0,7%	6,5%	1,0%
sostegno personale	0,0%	38,1%	20,2%	19,8%	8,9%	25,2%
abitazione	0,0%	5,1%	3,1%	2,2%	2,4%	3,1%
istruzione	0,0%	0,1%	0,0%	0,7%	2,4%	0,5%
lavoro	10,0%	20,9%	40,4%	36,3%	73,2%	32,9%
sanità	0,0%	1,5%	1,6%	0,7%	0,0%	0,9%
beni materiali e servizi	90,0%	46,0%	42,5%	46,1%	22,0%	45,1%
sussidi economici	10,0%	22,5%	15,5%	13,0%	4,1%	15,8%
nessuna richiesta	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>10</b>	<b>1.096</b>	<b>193</b>	<b>2.073</b>	<b>123</b>	<b>3.495</b>

<sup>7</sup> Il passaggio ad un software in rete e l'introduzione del campo per il codice fiscale ha consentito di non contare più volte le persone che nel 2019 si sono rivolte a centri di ascolto diversi. Alcune persone, infatti, si recano in più centri di ascolto, per ricevere aiuti da più parti; queste persone rischiano dunque di essere contate più volte: il programma OsCarWEB, che consente di segnalare i doppi passaggi attraverso il codice fiscale, ha ridotto questa possibilità. Delle persone che, in base al codice fiscale, risultano presenti in più centri non si è tenuto conto nelle statistiche sull'anagrafica e sui bisogni; nelle elaborazioni relative alle richieste e alle risposte, invece, si è tenuto conto anche di questi doppi passaggi, per non perdere dati relativi all'attività comunque svolta dai centri di ascolto.

ZONA 2 – VARESE

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	0,0%	17,7%	40,7%	18,5%	31,0%	19,4%
devianza e criminalità	0,0%	1,6%	0,0%	0,2%	0,0%	0,8%
problemi di immigrazione	0,0%	0,9%	0,0%	5,6%	62,1%	5,6%
famiglia	0,0%	13,9%	3,7%	4,9%	10,3%	8,6%
handicap e disabilità	0,0%	5,1%	3,7%	0,5%	0,0%	2,4%
reddito	100,0%	81,3%	66,7%	85,7%	75,9%	83,0%
malattia	0,0%	8,2%	0,0%	4,5%	0,0%	5,6%
livello di autonomia	0,0%	1,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%
zingari	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
indigenza	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
occupazione	0,0%	46,2%	66,7%	45,3%	58,6%	46,8%
dipendenza	0,0%	2,2%	0,0%	0,2%	0,0%	1,0%
istruzione	0,0%	0,3%	3,7%	10,3%	24,1%	6,6%
altri bisogni	0,0%	6,3%	3,7%	2,3%	0,0%	3,9%
senza dimora	0,0%	2,8%	3,7%	1,9%	3,4%	2,4%
nessun bisogno	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>1</b>	<b>316</b>	<b>27</b>	<b>426</b>	<b>29</b>	<b>799</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%
prestazioni professionali	0,0%	0,9%	0,0%	0,2%	0,0%	0,5%
sostegno personale	0,0%	60,8%	70,4%	57,9%	62,1%	59,6%
abitazione	0,0%	5,4%	0,0%	1,6%	3,4%	3,1%
istruzione	0,0%	0,3%	0,0%	4,7%	0,0%	2,6%
lavoro	0,0%	13,6%	40,7%	22,4%	17,2%	19,4%
sanità	0,0%	25,0%	7,4%	32,2%	13,8%	27,8%
beni materiali e servizi	100,0%	52,2%	63,0%	56,1%	79,3%	55,7%
sussidi economici	0,0%	19,0%	3,7%	21,0%	20,7%	19,6%
nessuna richiesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>1</b>	<b>316</b>	<b>27</b>	<b>428</b>	<b>29</b>	<b>801</b>

ZONA 3 – LECCO

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	-	9,2%	4,6%	7,4%	0,0%	7,6%
devianza e criminalità	-	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%
problemi di immigrazione	-	0,2%	3,4%	9,5%	51,7%	7,1%
famiglia	-	2,9%	1,1%	2,0%	0,0%	2,2%
handicap e disabilità	-	3,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,6%
reddito	-	46,7%	16,1%	42,4%	17,2%	41,4%
malattia	-	4,8%	1,1%	1,0%	0,0%	2,2%
livello di autonomia	-	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%
zingari	-	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%
indigenza	-	0,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%
occupazione	-	46,0%	71,3%	51,6%	44,8%	51,0%
dipendenza	-	5,8%	1,1%	0,3%	0,0%	2,1%
istruzione	-	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%
altri bisogni	-	7,7%	2,3%	0,9%	3,4%	3,2%
senza dimora	-	6,8%	10,3%	2,3%	0,0%	4,2%
nessun bisogno	-	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>413</b>	<b>87</b>	<b>767</b>	<b>29</b>	<b>1.296</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
prestazioni professionali	-	1,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,7%
sostegno personale	-	49,8%	66,3%	53,8%	46,7%	53,2%
abitazione	-	6,5%	4,5%	4,8%	6,7%	5,3%
istruzione	-	2,9%	0,0%	5,2%	3,3%	4,1%
lavoro	-	10,5%	22,5%	14,6%	13,3%	13,8%
sanità	-	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
beni materiali e servizi	-	67,0%	40,4%	67,1%	70,0%	65,3%
sussidi economici	-	25,6%	4,5%	19,4%	13,3%	20,2%
nessuna richiesta	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>418</b>	<b>89</b>	<b>793</b>	<b>30</b>	<b>1.330</b>



**ZONA 4 – RHO**

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	-	9,5%	15,6%	10,0%	8,3%	9,9%
devianza e criminalità	-	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
problemi di immigrazione	-	0,0%	6,7%	4,5%	62,5%	7,6%
famiglia	-	8,6%	2,2%	3,0%	2,8%	5,2%
handicap e disabilità	-	4,6%	0,0%	1,0%	0,0%	2,3%
reddito	-	70,4%	20,0%	63,8%	51,4%	63,2%
malattia	-	3,4%	0,0%	1,2%	4,2%	2,3%
livello di autonomia	-	1,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%
zingari	-	7,5%	13,3%	1,0%	0,0%	4,2%
indigenza	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
occupazione	-	34,5%	66,7%	45,9%	26,4%	40,8%
dipendenza	-	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
istruzione	-	0,0%	0,0%	2,2%	20,8%	2,8%
altri bisogni	-	8,0%	4,4%	2,0%	1,4%	4,5%
senza dimora	-	0,3%	2,2%	0,0%	0,0%	0,2%
nessun bisogno	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>348</b>	<b>45</b>	<b>401</b>	<b>72</b>	<b>866</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	-	1,4%	0,0%	1,2%	1,4%	1,3%
prestazioni professionali	-	0,6%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%
sostegno personale	-	22,9%	11,1%	23,8%	80,6%	27,5%
abitazione	-	4,3%	0,0%	2,0%	0,0%	2,6%
istruzione	-	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
lavoro	-	10,9%	28,9%	22,3%	9,7%	17,0%
sanità	-	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%
beni materiali e servizi	-	58,5%	62,2%	51,5%	18,1%	52,1%
sussidi economici	-	24,9%	15,6%	16,1%	0,0%	18,3%
nessuna richiesta	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>349</b>	<b>45</b>	<b>404</b>	<b>72</b>	<b>870</b>

ZONA 5 – MONZA

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	0,0%	10,5%	7,3%	14,7%	6,7%	12,4%
devianza e criminalità	0,0%	1,5%	0,0%	0,6%	0,0%	1,0%
problemi di immigrazione	0,0%	0,4%	0,8%	6,7%	50,0%	4,1%
famiglia	0,0%	21,0%	4,1%	4,7%	0,0%	11,8%
handicap e disabilità	0,0%	2,9%	0,8%	0,6%	0,0%	1,6%
reddito	0,0%	63,6%	45,5%	68,0%	53,3%	64,8%
malattia	0,0%	7,4%	0,0%	1,8%	3,3%	4,2%
livello di autonomia	0,0%	7,1%	0,8%	2,1%	0,0%	4,2%
zingari	0,0%	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,2%
indigenza	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
occupazione	0,0%	39,2%	65,9%	52,8%	56,7%	47,4%
dipendenza	0,0%	2,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,1%
istruzione	0,0%	0,7%	0,8%	2,7%	0,0%	1,7%
altri bisogni	0,0%	9,4%	2,4%	3,2%	0,0%	5,9%
senza dimora	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%
nessun bisogno	100,0%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>1</b>	<b>1.128</b>	<b>123</b>	<b>1.273</b>	<b>30</b>	<b>2.555</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	0,0%	9,4%	4,0%	12,4%	20,0%	10,8%
prestazioni professionali	100,0%	47,6%	18,4%	25,2%	16,7%	34,7%
sostegno personale	0,0%	2,8%	0,8%	3,6%	0,0%	3,1%
abitazione	0,0%	0,9%	3,2%	7,2%	3,3%	4,2%
istruzione	0,0%	14,4%	56,0%	34,5%	50,0%	26,9%
lavoro	0,0%	2,6%	0,8%	1,9%	6,7%	2,2%
sanità	0,0%	48,5%	35,2%	51,7%	43,3%	49,4%
beni materiali e servizi	0,0%	21,8%	9,6%	14,5%	10,0%	17,4%
sussidi economici	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
nessuna richiesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>0,0%</b>	<b>9,4%</b>	<b>4,0%</b>	<b>12,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>10,8%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>1</b>	<b>1.135</b>	<b>125</b>	<b>1.286</b>	<b>30</b>	<b>2.577</b>

**ZONA 6 – MELEGNANO**

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	33,3%	9,3%	6,7%	7,5%	7,7%	8,3%
devianza e criminalità	0,0%	1,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%
problemi di immigrazione	0,0%	0,4%	3,3%	2,2%	23,1%	1,9%
famiglia	0,0%	8,9%	6,7%	2,5%	0,0%	5,3%
handicap e disabilità	0,0%	1,9%	3,3%	0,6%	0,0%	1,3%
reddito	100,0%	75,7%	53,3%	69,9%	38,5%	71,0%
malattia	0,0%	2,7%	3,3%	1,2%	0,0%	1,9%
livello di autonomia	0,0%	1,5%	0,0%	0,9%	0,0%	1,1%
zingari	0,0%	0,4%	3,3%	0,3%	0,0%	0,5%
indigenza	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
occupazione	33,3%	27,4%	53,3%	31,4%	61,5%	31,4%
dipendenza	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
istruzione	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	7,7%	0,6%
altri bisogni	0,0%	4,6%	0,0%	0,6%	0,0%	2,2%
senza dimora	0,0%	1,5%	0,0%	0,3%	7,7%	1,0%
nessun bisogno	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>3</b>	<b>259</b>	<b>30</b>	<b>322</b>	<b>13</b>	<b>627</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
prestazioni professionali	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
sostegno personale	33,3%	19,3%	6,7%	14,4%	15,4%	16,2%
abitazione	0,0%	1,9%	0,0%	2,8%	15,4%	2,5%
istruzione	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
lavoro	0,0%	13,9%	30,0%	22,4%	46,2%	19,7%
sanità	0,0%	1,9%	6,7%	0,6%	0,0%	1,4%
beni materiali e servizi	100,0%	70,3%	60,0%	70,9%	53,8%	69,9%
sussidi economici	0,0%	15,8%	10,0%	6,7%	7,7%	10,6%
nessuna richiesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	<b>3</b>	<b>259</b>	<b>30</b>	<b>326</b>	<b>13</b>	<b>631</b>

ZONA 7 – SESTO SAN GIOVANNI

Tabella 1 – BISOGNI 2019

Bisogni	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
problematiche abitative	-	12,7%	14,3%	14,2%	25,0%	13,9%
devianza e criminalità	-	2,7%	0,0%	0,4%	0,0%	1,5%
problemi di immigrazione	-	0,7%	4,8%	4,0%	33,3%	3,6%
famiglia	-	20,9%	9,5%	9,7%	0,0%	14,7%
handicap e disabilità	-	6,5%	2,4%	1,2%	0,0%	3,8%
reddito	-	82,9%	83,3%	87,4%	62,5%	84,0%
malattia	-	20,5%	2,4%	7,7%	0,0%	13,2%
livello di autonomia	-	1,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%
zingari	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
indigenza	-	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
occupazione	-	52,1%	57,1%	58,3%	54,2%	55,0%
dipendenza	-	3,1%	0,0%	0,4%	0,0%	1,7%
istruzione	-	0,3%	2,4%	3,6%	12,5%	2,3%
altri bisogni	-	17,5%	4,8%	4,5%	0,0%	10,6%
senza dimora	-	1,7%	2,4%	0,0%	0,0%	1,0%
nessun bisogno	-	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>292</b>	<b>42</b>	<b>247</b>	<b>24</b>	<b>605</b>

Tabella 2 – RICHIESTE 2019

Richieste	n.r.	italiano	comunitario	extracomunitario regolare	extracomunitario irregolare	Totale
altro	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
prestazioni professionali	-	8,1%	0,0%	5,1%	4,2%	6,2%
sostegno personale	-	64,6%	60,5%	60,1%	41,7%	61,6%
abitazione	-	3,4%	4,7%	2,4%	8,3%	3,2%
istruzione	-	0,3%	0,0%	3,2%	12,5%	1,9%
lavoro	-	12,5%	41,9%	32,0%	45,8%	23,8%
sanità	-	4,4%	4,7%	0,4%	0,0%	2,6%
beni materiali e servizi	-	55,6%	39,5%	49,0%	58,3%	51,9%
sussidi economici	-	20,9%	14,0%	14,2%	8,3%	17,2%
nessuna richiesta	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale persone</b>	-	<b>297</b>	<b>43</b>	<b>253</b>	<b>24</b>	<b>617</b>