



Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse

INDAGINE SULL'ANDAMENTO DELL'ATTIVITÀ DEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS E DEI SERVIZI COLLEGATI

Novembre 2020



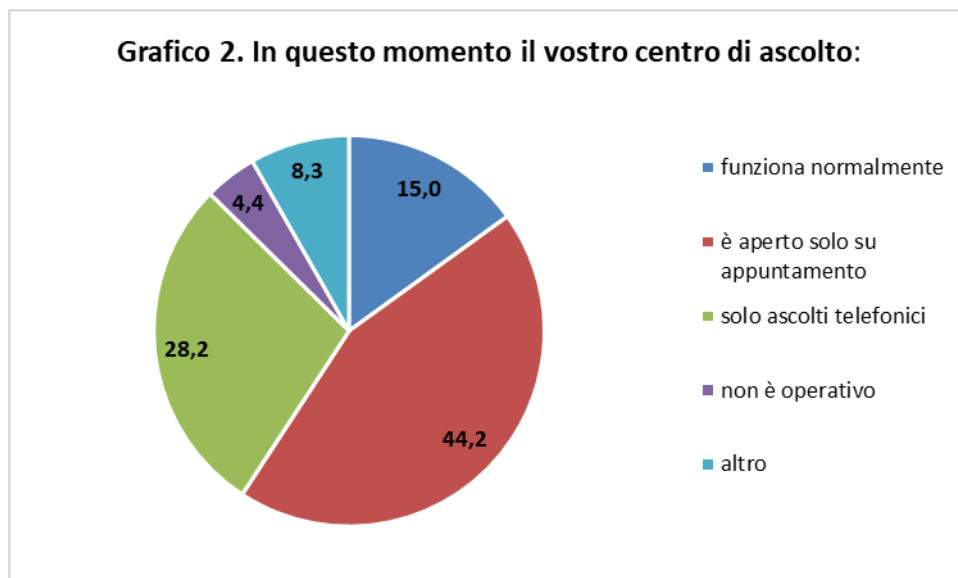
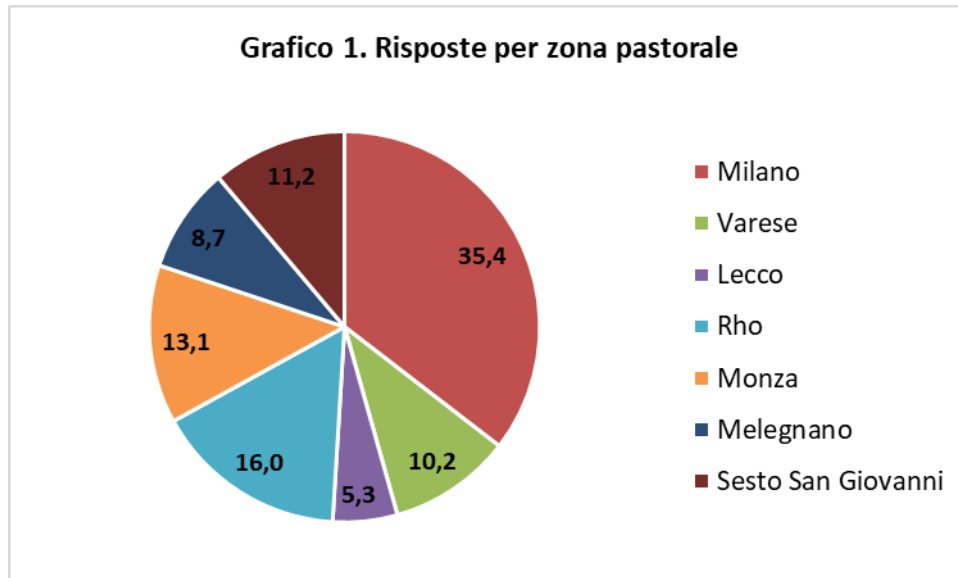
Come è emerso anche dal recente Rapporto diocesano sulla povertà in Diocesi¹, l'emergenza sanitaria ha chiesto a molti servizi e attività promossi sul territorio dalla Caritas una riorganizzazione e una ridefinizione delle proprie modalità operative.

Con l'obiettivo di aggiornare ed integrare la mappatura dei centri di ascolto e dei servizi collegati, l'Osservatorio delle povertà e delle risorse insieme all'Area Centri di Ascolto, a novembre 2020, ha invitato i responsabili e gli operatori dei centri di ascolto di Caritas Ambrosiana a rispondere ad un questionario on-line.

Nelle pagine seguenti sono presentati i risultati dell'indagine.

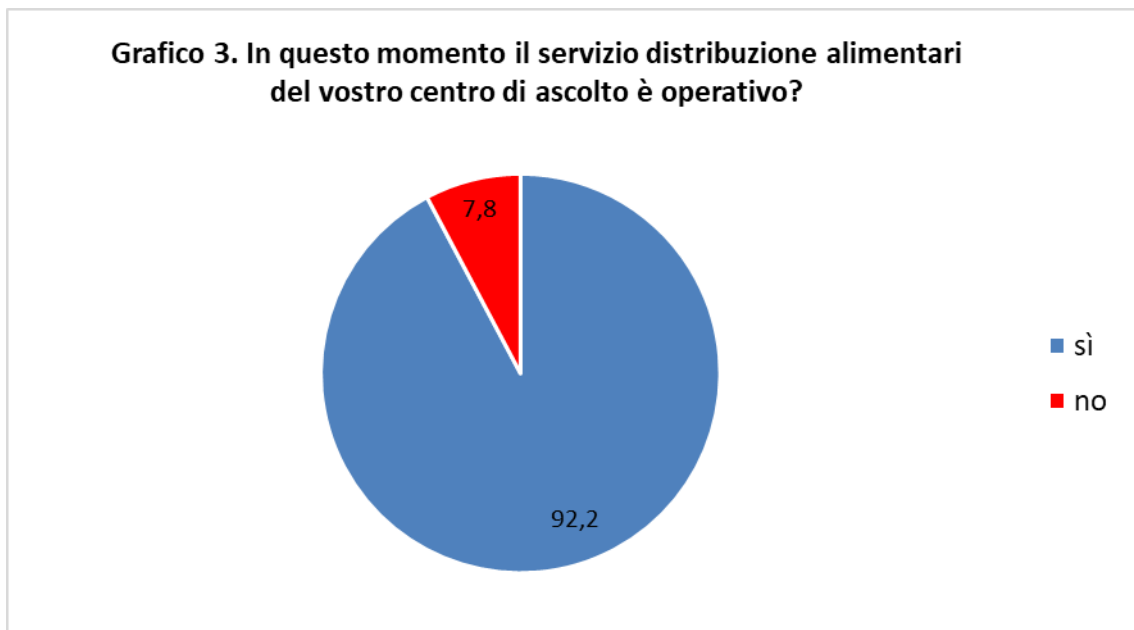
¹ Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse, *La povertà nella Diocesi ambrosiana. Dati 2019*, Milano, ottobre 2020.

Al questionario autosomministrato, inviato come modulo di Google, all'indirizzo dei responsabili e operatori dei centri di ascolto di Caritas Ambrosiana, hanno risposto **206 centri di ascolto** su 388 totali. Questa la distribuzione delle risposte nelle 7 zone pastorali.

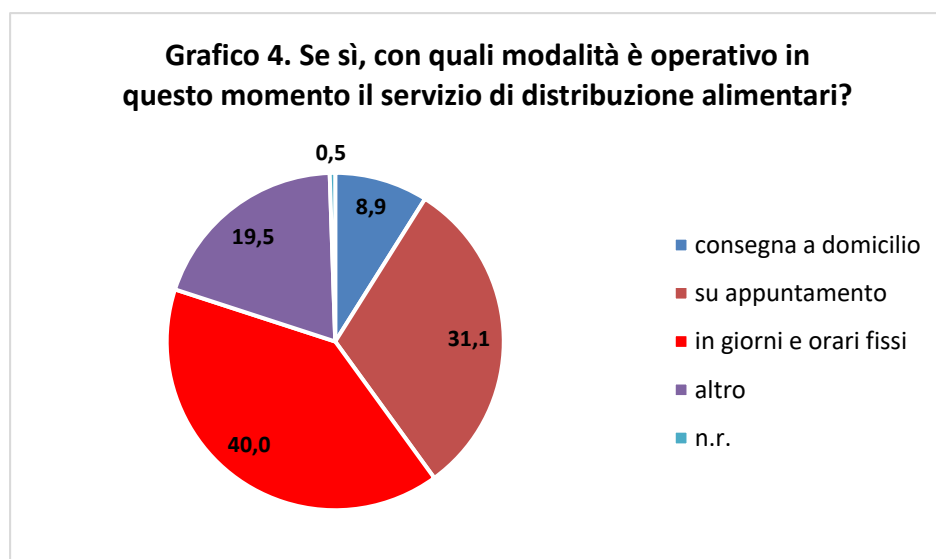


Rispetto all'attuale attività dei centri di ascolto (considerando le ultime norme vigenti a causa della seconda ondata di pandemia che vietano gli assembramenti e lo spostamento di persone) gli operatori/responsabili hanno risposto che solo il 15% dei centri e servizi funziona normalmente; la maggior parte è aperta solo su appuntamento (44,2%); il 28,2% fa solo ascolti telefonici; l'8,3% fa altro e pochissimi sono quelli non operativi (4,4%).

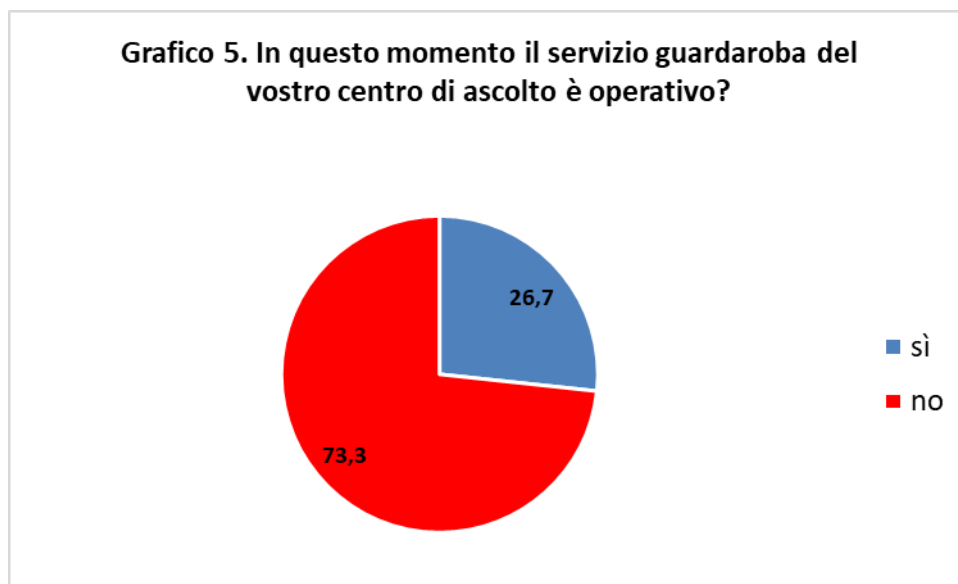
La risposta “altro” consiste soprattutto nel fissare appuntamenti successivamente al colloquio telefonico, in particolare per casi urgenti. In due casi i colloqui sono effettuati su prenotazione in video chiamata Whatsapp tra gli operatori e la famiglia. Altre possibilità indicate sono le seguenti: al colloquio telefonico segue la consegna a domicilio; è stato indicato di passare dal parroco che poi gira la richiesta al cda; chi vuole incontrare il cda segna il proprio nome sulla porta del centro. In diversi casi i colloqui telefonici avvengono in una fascia oraria fissa, prestabilita.



Il servizio di distribuzione di beni alimentari in questo momento è operativo nel 92,2% dei casi.

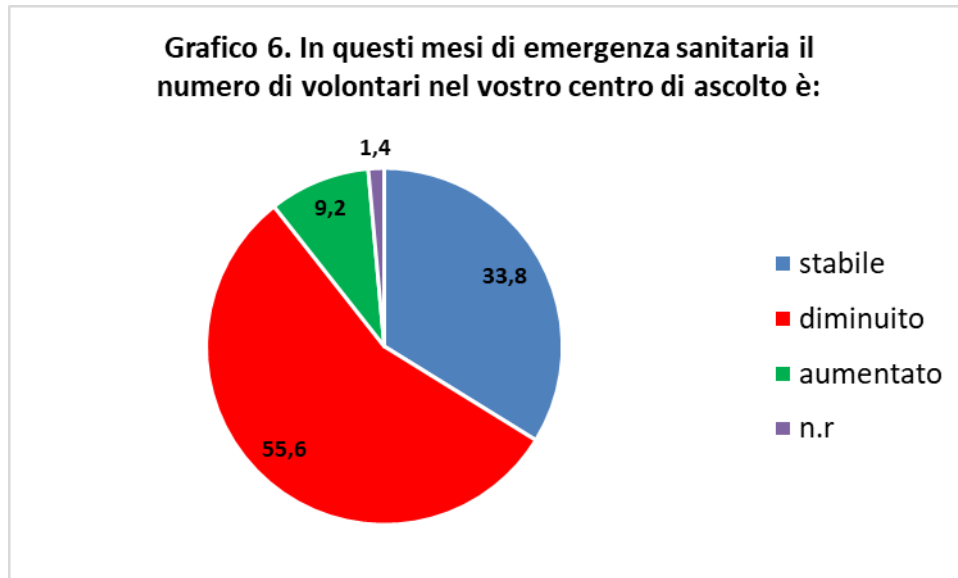


Nella maggioranza delle risposte giunte, la distribuzione di beni alimentari avviene in giorni e orari fissi (40%), per un terzo su appuntamento (31,1%) e per un 8,9% mediante la consegna a domicilio. Quasi un quinto ha risposto “altro” (19,5%), specificando che della consegna degli alimenti se ne occupa la San Vincenzo (in accordo con il cda), oppure si utilizzano altri canali come gli Empori, le mense, il negozio solidale, il banco alimentare del centro culturale, il Banco di Solidarietà, la Protezione Civile, il gruppo dei Samaritani, un hub, il parroco negli orari di apertura della chiesa, carte prepagate Coop, ecc.



Il servizio guardaroba non è attivo nel 73,3% dei casi. In realtà alcuni centri di ascolto non hanno mai fatto servizio guardaroba direttamente, ma si appoggiavano ad altre realtà del volontariato come la San Vincenzo, il centro missionario, oppure un altro cda; il fatto che la stragrande maggioranza dei centri di ascolto abbia risposto che al momento non dispone di questo servizio, significa che si tratta di un'attività momentaneamente in stand-by. Si cerca di far fronte solo eccezionalmente ad alcune emergenze, rispondendo alla singola richiesta fissando degli appuntamenti. In pochi casi la distribuzione di abiti avviene contestualmente a quella degli alimenti.

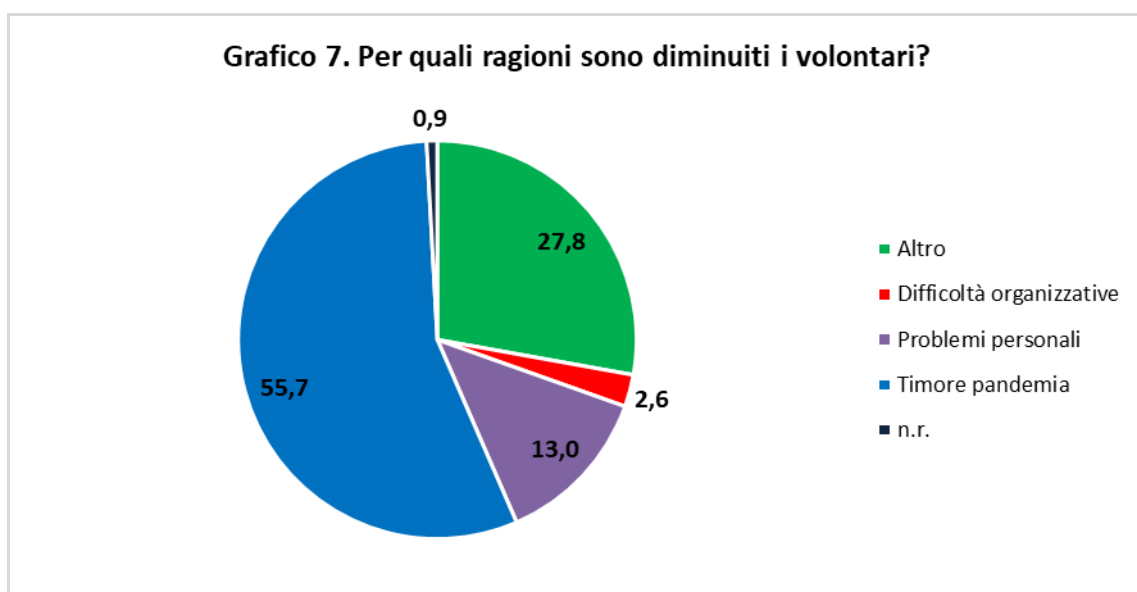
I volontari dei centri di ascolto interpellati, attualmente operativi, sono in totale 1.692, con una media di 8,4 volontari per centro: si va da un minimo di uno a un massimo di 45.



In questi mesi di emergenza sanitaria, il numero di volontari del centro di ascolto è nella maggioranza dei casi diminuito (55,6%), per più di un terzo dei rispondenti invece è rimasto stabile (33,8%) e aumentato solo per il 9,2%.

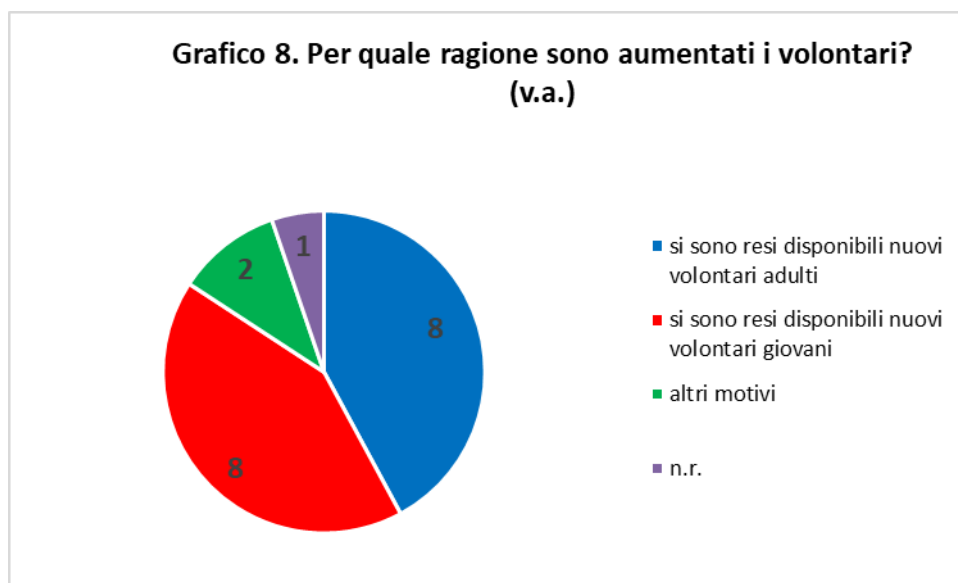
Non hanno risposto a questa domanda 3 cda (1,4%).

In totale i volontari dei centri di ascolto rispondenti sono diminuiti di 536 unità, con una media di 4,8 persone per centro.



I volontari sono diminuiti soprattutto per timore della pandemia (55,7%), il 13% per problemi personali e il 2,6% per difficoltà organizzative/logistiche.

Il 27,8% ha risposto “altro”, che consiste soprattutto nell’età dei volontari, molto spesso anziani, quindi particolarmente esposti a rischio di contrarre il Covid-19, anche a causa di patologie pregresse. In un caso è stato il parroco a chiedere agli operatori over 65 di non esporsi alla pandemia e, infine, in un caso purtroppo l’operatore è morto a causa del Covid-19.

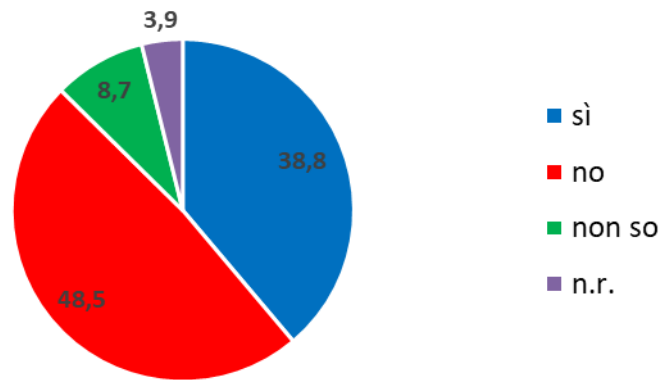


Per un numero più ristretto (19 pari a 9,2%) di risposte i volontari sono, invece aumentati, perché si sono resi disponibili nuovi volontari adulti (8), oppure perché si sono messi a disposizione nuovi volontari giovani (8).

Per quanto riguarda gli altri motivi indicati, i nuovi volontari sono arrivati tramite una conoscenza del parroco, un contatto con un’associazione scout di zona o in risposta ad un volantino distribuito durante la giornata Caritas.

Infine, in tre risposte è stato specificato che i volontari in questi mesi sono aumentati ma poi finito il primo lockdown non si sono più resi disponibili.

Grafico 9. Terminata l'emergenza il vostro centro di ascolto opererà in maniera differente?



Alla domanda *“Una volta terminata l'emergenza sanitaria, come ritenete che opererà il vostro centro di ascolto? Ci saranno delle differenze rispetto al passato?”* il gruppo più numeroso ha risposto che non ci saranno cambiamenti (48,5%) nel senso che auspicano fortemente che tutto tornerà come prima.

Il 38,8% ha risposto che, invece, pensa che ci saranno dei cambiamenti. Tra questi cambiamenti sicuramente il più citato, in positivo, è la modalità di continuare a incontrare le persone su appuntamento. Questa possibilità è stata ritenuta molto utile ed efficiente durante questi mesi. Si spera anche che ci siano cambiamenti nel senso di un maggior coinvolgimento di nuovi volontari soprattutto giovani e anche cambiamenti organizzativi, sfruttando le esperienze positive vissute in questo periodo come ad esempio la possibilità di lavorare maggiormente da remoto e con tecnologie quali cellulare, email, WhatsApp, video conferenza, programma OsCar; si pensa di continuare ad utilizzare l'attuale modalità di distribuzione degli alimenti, più efficiente e più organizzata; non da ultimo *“la forza collaborativa di questo periodo non deve andare persa”*.

In negativo, si teme che essendo gli attuali volontari molto anziani non potranno più rendersi disponibili e infine si paventa un aggravamento delle condizioni lavorative ed economiche delle persone che si rivolgeranno ai cda.