



**PARROCCHIA "SANTA MARIA DELLA PACE"
IL SERVIZIO DELLA CARITA' NEL TEMPO DELL'EMERGENZA**

INTERVISTA A PAOLA CORTESE - CENTRO DI ASCOLTO PARROCCHIALE

Da circa un anno e mezzo è attivo l'emporio gestito dalle parrocchie della zona per la distribuzione di viveri in piazza Frugose e da cinque è attivo un Centro di Ascolto presso la parrocchia di Santa Maria della Pace.

Ci si è chiesto come riescano a funzionare questi servizi della carità in questo tempo particolare. Lo chiediamo a Paola Cortese, volontaria del Centro di Ascolto Caritas parrocchiale e referente per l'Emporio Caritas Verona Est, che ringraziamo per la disponibilità a questa intervista "a distanza".

1) Paola, puoi dirci se in questo periodo di emergenza avete registrato una crescita delle richieste ?

Per il momento le nuove richieste di ascolto e di inserimento in emporio sono di 3/4 famiglie e ciò rientra nella norma. Ci aspettiamo un incremento nel prossimo futuro a causa della ben nota vicenda del coronavirus. La forza di questo incremento dipenderà anche dalle future azioni governative di contrasto alla povertà e di Welfare. Per ora in emporio ci sono 96 nuclei familiari.

2) Considerate le pesanti restrizioni come avete adattato i servizi ? Iniziamo dall'Emporio.

L'emporio è stato da subito classificato dal Decreto Ministeriale come un negozio di alimentari e quindi poteva proseguire la sua attività. Fin dal mese di febbraio, i volontari hanno iniziato ad usare i guanti, come anche per gli assistiti che potevano entrare solo due alla volta. Controllavamo che la fila esterna al market rispettasse le distanze suggerite dal decreto. Poi siamo passati a far entrare 1 persona alla volta, a disinfettare maniglie, carrellini, tavoli ogni 2 persone che entravano. In seguito abbiamo recintato la zona verdura e frigo, dove solo il volontario aveva accesso e abbiamo cominciato indossare tutti la mascherina. Tutto questo in condivisione con la rete degli empori, seguiti da Caritas Diocesana in continuo contatto con la Protezione Civile, con il Comune, vigili, polizia, Croce Rossa. Ci sono stati dei controlli da parte dei vigili e della polizia e tutto è risultato regolare. A seguito di regole divenute ancora più restrittive sulla mobilità delle persone, in considerazione del fatto che molti assistiti sono anziani e talvolta anche lontani dal market, si è pensato di istituire la spesa on-line con consegna a domicilio. L'emporio è rimasto chiuso gli ultimi 10 giorni di marzo per riorganizzarci. Un gruppetto di tre persone hanno preparato un programma informatico dove con Whatsapp o con PC si ordina on-line. Il magazzino ha dovuto riadattarsi a questo nuovo modo di operare, molto più complicato. In magazzino entrano solo quattro volontari per turno e con le dovute attenzioni sanitarie. Due persone si sono rese disponibili per le consegne.

Per i volontari che hanno problemi di salute, chi abita fuori quartiere o chi ha più di 65 anni, sono stati invitati a rimanere a casa. Alcuni nella massima libertà e per scelta personale hanno proseguito comunque donando il loro tempo (tantissimo e prezioso).

3) Come stanno reagendo le persone che utilizzano questo servizio ?

Tutta la spiegazione e l'attuazione della spesa on-line è a carico del Centro di Ascolto, che grazie all'archivio dei dati, si arriva nelle case delle persone tramite il telefono. Anche se molto semplice, alcuni devono essere aiutati ad usare il programma informatico predisposto. E' anche questo un momento per entrare in colloquio con loro. Le prime consegne sono state effettuate in questa settimana e tutto è andato abbastanza bene. Molti sono stati i ringraziamenti.

4) Il reperimento degli alimentari e dei beni di prima necessità risulta più difficile, quali strategie avete messo in campo ?

Innanzitutto alle famiglie è stato aumentato, per questo periodo, del 50% il punteggio della tessera. Pensiamo ai figli a casa da scuola, ai genitori a casa, per forza aumentano le esigenze.

Per quanto riguarda il reperimento degli alimenti non ci sono stati problemi se non per la farina, per il resto c'è anzi abbondanza. Subito non abbiamo acquistato prodotti freschi, perché temevamo di chiudere e quindi di dover buttare del cibo. Ora essendo in Rete con gli altri empori c'è un continuo scambio di prodotti in eccedenza. Nelle prime settimane sono arrivate donazioni di ristoranti che chiudevano.

L'emporio distribuisce alimenti donati da privati o dal Banco Alimentare, il resto si compera. Questo per aver prodotti freschi sulla tavola e un'alimentazione completa.

Tramite la Caritas, la CEI ha stanziato finanziamenti per gli Empori e in piccola parte anche per i CdA, come anche il Comune di Verona, quindi con questo tesoretto per ora siamo coperti, poi vedremo....

5) Grazie. Veniamo adesso al Centro di Ascolto. Come vi siete organizzati considerata l'impossibilità di incontrare fisicamente le persone ?

Ora il CdA opera SOLO via telefono e un nostro volontario cura specificatamente questo servizio. Diciamo che per il momento solo in questo modo si riesce a portare avanti il nostro accompagnamento. Siamo costantemente vicino alle famiglie. Prima erano solo loro a chiamare, ora se non si fanno sentire, siamo noi a chiamare. Poi succedono cose a sorpresa: La settimana scorsa una nostra volontaria in attesa della consegna della spesa si è recata sull'uscio di casa e ha stabilito un colloquio CANCELLO-BALCONE.

6) Nonostante le difficoltà abbiamo colto che non vi siete persi d'animo e avete provato a riorganizzarvi. Avete riscontrato un supporto efficace da parte della Caritas Diocesana ?

Fin da quanto abbiamo aperto siamo sempre stati in stretto contatto con Caritas Diocesana che è una colonna portante e decisiva. Siamo pure in collaborazione con i servizi sociali del comune. Ci è stata richiesta operatività e organizzazione e in queste settimane ci siamo impegnati.

C'è in programma l'attivazione di incontri in teleconferenza per condividere le criticità, perché l'emergenza si prevede che nei prossimi mesi si fare sentire, specialmente nei CdA.

Come piano di lavoro formativo, Caritas sta preparando delle linee-idee per l'ascolto telefonico con domande che riguardano la famiglia per monitorare : salute, lavoro, figli e scuola, lutto....vedremo.

La Regione Marche è già attiva, perché è stata una modalità usata per il dopo terremoto e a suo tempo ha funzionato.

7) Secondo la vostra sensibilità ritenete che nei prossimi mesi possa aumentare la richiesta di aiuto ?

Si, in parte ho detto prima. Ci si aspetta l'aumento della richiesta di aiuto, nella realtà della nostra parrocchia per il momento la maggior parte delle famiglie che seguiamo, ha continuato a lavorare. Forse ci sarà bisogno di nuove risorse. Per noi grazie alla generosità e l'attenzione della parrocchia, l'aiuto non è mai mancato. Difficile fare programmi a tempi lunghi e una situazione nuova per tutti con esiti futuri ancora incerti.

8) Che cosa si sentirebbe di dire alla comunità parrocchiale di Madonna di Campagna, oggi chiusa in casa ma solitamente attenta e generosa nei confronti di chi si trova in difficoltà ?

Ora non c'è una richiesta specifica, ma ripeto è sempre stata una comunità attenta alla carità. Sicuramente questa dura esperienza del coronavirus sta dando dei forti scossoni al nostro baricentro esistenziale. Stiamo tutti sperimentando quanto dolorose siano queste relazioni spezzate in ambito familiare e sociale e quanto dolorosa sarà la ricaduta economica. E' una occasione per tutti, dato il forzato spazio di solitudine e silenzio, di ripensare al nostro stile di vita sul piano relazionale: con me stesso, con gli altri e con Dio. Passata la prima fase, ci sarà da inventarsi un nuovo modo di operare e ancor di più; mettere in campo anche maggiori risorse spirituali nei confronti delle nostre famiglie, ai vicini, ai lontani, agli stranieri, ai malati. In questo periodo mi sono chiesta più volte il significato di ESSERE CARITA'. Nuova collaborazione tra volontari dei vari gruppi parrocchiali è tutto da inventare e affidiamoci alla creatività e fantasia. Stiamo imparando che da soli si fa poca strada. Siamo nella stessa barca: c'è la 1 classe e la stiva, ma non conta perché tutti INSIEME dobbiamo arrivare in porto.

Grazie e buon lavoro a te e a tutti i volontari impegnati nel Centro di Ascolto e all' Emporio.