

Prot. 1342-CA DIR/sc

Milano, 13 marzo 2020

Agli operatori e volontari
dei Servizi Caritas sul territorio

Loro sedi

Oggetto: aggiornamento indicazioni per i servizi Caritas sul territorio 12 marzo 2020

Carissimi, l'aggravarsi della situazione ha portato le autorità a introdurre progressive restrizioni con l'obiettivo di contrastare la diffusione del virus e sostenere l'impegno dei sanitari, richiamando tutti ad assumere comportamenti responsabili verso se stessi e gli altri. Limitazioni che inevitabilmente hanno riguardato anche la celebrazione dei sacramenti e complessivamente la vita delle nostre comunità.

In questo contesto la dimensione della carità non è venuta meno grazie alla generosità che avete saputo mettere in campo individuando soluzioni creative che, con le opportune cautele, continuassero a garantire i servizi essenziali alle persone più fragili.

Mi preme prima di tutto ringraziarvi per tutto quello che avete potuto fare e che potrete continuare a fare provando a conciliare la necessità di rimanere a casa e l'esigenza di non lasciare solo chi è più in difficoltà.

Ci siamo trovati impreparati di fronte a una situazione inedita, inimmaginabile, dalla quale impareremo sicuramente qualcosa. Il virus ci ha messo davanti all'evidenza della corresponsabilità. Siamo tutti connessi, tutti parte di una stessa comunità e umanità. Tutto ciò che facciamo o non facciamo ha delle conseguenze sugli altri. Nuove povertà emergeranno a seguito di questa crisi. Nuovi bisogni stanno già avanzando.

Con questo invito alla responsabilità verso se stessi e verso gli altri, mi preme precisare, a seguito delle nuove disposizioni, le indicazioni (qui allegate) suggerite nei giorni scorsi rispetto alle modalità più opportune da adottare per garantire, nel limite del possibile, i servizi essenziali, rispettando le disponibilità di ciascuno e le specificità di ogni situazione. Con buon senso e creatività, come già avete sperimentato in queste settimane.

Ringraziando tutti e ciascuno vi saluto con le parole di speranza che il nostro Arcivescovo, ha rivolto, dalle guglie del Duomo, a Maria: *"prepara i nostri cuori alla gioia perché la benedizione di Dio ci aiuti ad essere protagonisti, tutti insieme, tutte le genti, con ogni lingua, dialetto, cultura e religione di una storia lieta, solidale, semplice, operosa, fiera, perché la nostra terra sia una terra in cui sia desiderabile abitare"*.

Vi terremo aggiornati e informati rispetto all'evolversi della situazione, con la speranza che l'azione di responsabilità che ciascuno sta dimostrando porti buoni frutti.

Rimaniamo a disposizione per qualunque chiarimento al numero 378 3046683.

Il direttore

Luciano Gualzetti



ALLEGATO

In generale

Va ribadita la necessità di limitare le uscite di casa e di evitare in ogni modo assembramenti, code, soste nelle sale d'attesa, circostanze in cui più persone rimangano a contatto in spazi circoscritti, rispettando le norme igieniche indicate dalle autorità sanitarie:

- Evitare strette di mano, baci e abbracci.
- Garantire le distanze di sicurezza di almeno un metro tra le persone, possibilmente due.
- All'ingresso del servizio, operatori, volontari ed utenti debbono igienizzare le mani mediante soluzioni alcoliche o lavando le mani con acqua e sapone. Lo stesso va fatto al rientro nella propria abitazione
- Curare l'igiene degli ambienti e delle superfici
- Se non è possibile garantire per tutto il tempo il mantenimento delle distanze minime, occorre indossare e far indossare la mascherina

Per quanto riguarda il divieto di spostamenti, per uscire di casa occorre avere comprovati motivi lavorativi, di salute o di necessità. Le autorità possono fermare le persone per far compilare un'autodichiarazione che sotto la propria responsabilità dichiara il motivo. Nel caso dei volontari che si recano o tornano dai servizi, devono indicare "**comprovate esigenze lavorative**".

Ricordiamo le attenzioni che devono essere seguite nei diversi servizi:

- 1) **Centri di ascolto e sportelli:** l'ascolto deve essere garantito in primo luogo attraverso il telefono o per via digitale. Il telefono del CdA può essere deviato ad esempio su numeri personali (anche a turno) e le mail possono essere lette a distanza. Quando l'incontro di persona è indispensabile e non procrastinabile occorre fissare appuntamenti singoli sincerandosi che le persone che si presenteranno non abbiano febbre e/o sintomi respiratori e nel caso rimandarli al proprio medico. Il volontario che si presta all'ascolto di persona deve avere meno di 65 anni, essere in buona salute e asintomatico. Occorre che la stanza del colloquio consenta il mantenimento delle distanze di sicurezza e la buona aerazione naturale del locale. La sala di attesa deve preferibilmente essere vuota, in caso contrario le persone devono sedere come minimo ad un metro di distanza l'una dall'altra. All'ingresso deve essere garantita l'igienizzazione delle mani sia del volontario che dell'utente. Se non è possibile garantire per tutto il tempo il mantenimento delle distanze minime, occorre indossare e far indossare la mascherina. Al termine vanno sanificate maniglie, tavoli, sedie e quanto si è toccato con le mani.
- 2) **Servizi a domicilio:** si raccomanda il coordinamento con il proprio comune. Per dare supporto alle persone anziane, malate, impossibilitate ad uscire, i volontari devono essere maggiorenni, ma con meno di 65 anni, essere in buona salute e asintomatici.
L'aiuto può riguardare piccole incombenze: fare la spesa o andare in farmacia. Meglio lasciare la spesa/farmaci ecc. sulla porta di casa.
Attenzione sulla gestione del denaro delle spese; igienizzare le mani o indossare guanti mentre si fa la spesa e fino a quando la si consegna e si toccano i soldi.
Usare le mascherine se non è possibile rispettare la distanza di almeno un metro o se si va dal medico a ritirare le ricette.



- 3) **Mense:** evitare le code all'ingresso e la permanenza nei locali chiusi senza mantenere le distanze di sicurezza fra le persone. Le persone possono accedere solo se è possibile far accomodare poche persone alla volta rispettando le distanze di sicurezza e garantendo l'igienizzazione delle mani all'ingresso, nonché l'isolamento di persone con sintomi respiratori. In alternativa, il cibo può essere distribuito consegnandolo in sacchetti individuali. Gli operatori/volontari debbono lavare le mani prima e dopo la distribuzione del cibo evitando di toccare occhi, naso e bocca durante la distribuzione. L'uso dei guanti monouso evita la contaminazione delle mani (che devono essere comunque lavate prima di indossarli e una volta tolti), ma non tutela rispetto al rischio di toccarsi occhi, naso e bocca. I guanti vanno tolti prendendo il bordo superiore, rovesciando l'esterno all'interno e vanno gettati in un sacco chiuso. Se non è possibile garantire in tutti i casi la distanza minima di sicurezza di un metro tra le persone, occorre indossare e far indossare la mascherina (che ovviamente deve essere abbassata per poter mangiare, quando l'altro si è allontanato)
- 4) **Distribuzione viveri, empori, botteghe solidali, guardaroba:** occorre far mantenere le distanze di sicurezza nella coda all'ingresso e la permanenza di più persone in spazi ristretti, fissando appuntamenti per le operazioni di "spesa".
Occorre far fare a tutti la spesa dopo igienizzazione delle mani oppure fornendo guanti tipo quelli in uso per la scelta di frutta e verdura sfuse. Il cassiere potrebbe essere provvisto di guanti monouso. Persone con sintomi respiratori modesti possono accedere eccezionalmente e solo se provvisti di mascherina chirurgica e guanti monouso.
- 5) **Accoglienza notturna:** è auspicabile garantire il servizio per evitare che le persone rimangano in strada esponendosi ed esponendo altri a possibili rischi. In questo periodo sarebbe altresì auspicabile estendere l'accoglienza notturna anche durante la giornata per aumentare la sicurezza delle persone accolte e degli operatori. All'ingresso si invita ad attuare una valutazione da parte di una figura sanitaria che giudichi l'idoneità all'accoglienza e le eventuali misure da porre in atto verso coloro che presentano febbre e sintomi respiratori in ottemperanza alle indicazioni delle autorità sanitarie (isolamento, segnalazione). Se non è possibile garantire per tutto il tempo il mantenimento delle distanze minime, occorre indossare e far indossare la mascherina.
- 6) **Servizi e centri diurni:** sospendere il servizio.
- 7) **Docce:** il servizio può essere effettuato solo se si mantengono accessi contingentati, distanze di sicurezza e dopo ciascun utilizzo l'igienizzazione della doccia da parte di persona che indossi DPI.
- 8) **Doposcuola e scuole di italiano:** restano sospesi per tutto il periodo di sospensione delle attività scolastiche.

Per quanto riguarda la prevenzione e l'igiene personale e degli ambienti, rimangono in essere le indicazioni date nelle precedenti comunicazioni.