



Caritas
Ambrosiana

LA POVERTÀ NELLA DIOCESI AMBROSIANA

DATI 2019

OSSERVATORIO DIOCESANO DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE



LA POVERTÀ NELLA DIOCESI AMBROSIANA

DATI 2019

Milano, ottobre 2020
Rapporto prodotto come manoscritto
dalla Caritas Ambrosiana

INDICE

Introduzione	pag. 9
I risultati dell'indagine	pag.13
L'impatto dell'emergenza Covid-19 sulle persone ascoltate (25 marzo/31 luglio 2020)	pag. 39
L'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi Caritas attivi in Diocesi	pag. 59
Allegati:	
Nota metodologica	pag. 79
Appendice statistica	pag. 83

RINGRAZIAMENTI

Il presente Rapporto è stato realizzato dall'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana, un gruppo di ricerca coordinato da Luciano Gualzetti e costituito da Elisabetta Larovere, Meri Salati, Annalisa Suigo.

La realizzazione e l'aggiornamento del software per la raccolta dei dati sono affidati a Luca Arena e a Luigi Ricerca della Omicron Sistemi.

Si ringrazia Andrea Fioni per l'elaborazione dei dati statistici.

Si ringraziano i referenti zionali per il coordinamento delle attività nelle 7 zone pastorali della Diocesi.

Un sentito ringraziamento va ai 110 centri di ascolto della Diocesi e agli operatori del SAI – Servizio Accoglienza Immigrati, del SAM – Servizio di Accoglienza Milanese e del SILOE – Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione, che hanno dato la loro piena disponibilità a partecipare al progetto.

Inoltre, si ringraziano tutti i responsabili decanali, i referenti parrocchiali e gli operatori dei centri di ascolto che, attraverso le risposte al questionario inviato, hanno fornito importanti spunti di riflessione per comprendere l'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi attivi in Diocesi.

Ringraziamo anche Rosaria Arioldi e Alessandra Tufigno, del Settore Caritas e Territorio di Caritas Ambrosiana, per il supporto all'indagine svolta.

Un sentito ringraziamento, infine, a Donatella Ripamonti che ha curato la parte grafica.

INTRODUZIONE

*di Luciano Gualzetti**

Il presente rapporto Caritas sulla povertà è stato realizzato a partire dai dati relativi alle persone incontrate nel corso del 2019 dai centri di ascolto e dai servizi SAM, SILOE e SAI di Caritas Ambrosiana.

Il 2019 è stato un anno che non ha provocato grandi cambiamenti all'interno del nostro campione. L'identikit delle persone che si sono rivolte ai centri Caritas è, come vedremo, sostanzialmente uguale a quello del 2018, anche se, rispetto all'anno precedente, nel 2019 si osservano l'incremento delle persone con bisogni di reddito e il calo di quelle che richiedono lavoro. Il forte calo delle richieste di lavoro è sicuramente riconducibile ad una sempre più marcata difficoltà dei centri Caritas a rispondere a questo tipo di domande, a causa di una situazione generale del mercato del lavoro, che dopo alcuni anni di segnali di ripresa, nel 2019 ha causato l'interruzione e poi l'inversione della prolungata tendenza positiva dei dati sull'occupazione. I dati registrano inoltre un aumento di richieste di beni alimentari e a questo proposito va detto che sicuramente negli ultimi anni l'incremento da parte di Caritas Ambrosiana dell'offerta di servizi come empori e botteghe, cui i cda orientano le persone in difficoltà, ha condizionato la domanda di questi beni.

È in questo quadro economico e sociale già incerto che si colloca l'emergenza sanitaria causata dalla pandemia del Covid-19. Infatti, sempre più inesorabilmente, la pandemia ci sta costringendo a vedere quei nodi della nostra vita sociale che abbiamo per troppi anni ignorato. Come emerge dalla lettura dei dati e delle note delle schede raccolte nel periodo marzo-luglio 2020, eccezionalmente oggetto di analisi nel Rapporto di quest'anno, nei primi mesi della crisi sanitaria, durante il lockdown e la parziale riapertura della fase due, è emerso il tema del lavoro, precario e sottopagato; inoltre, sta venendo alla luce una vecchia questione: la casa. Mesi senza reddito o con redditi già scarsi falcidiati dalla cassa integrazione (per i fortunati che l'hanno ricevuta in tempi

**Direttore di Caritas Ambrosiana*

ragionevoli) hanno reso incapaci le famiglie di affrontare la principale voce di costo che specie a Milano è rappresentata dalla casa. Per il primo periodo hanno retto risparmiando sulla spesa alimentare, anche grazie agli aiuti che sono stati distribuiti, ma ora non ce la fanno più.

La pandemia ha avuto un impatto dirompente anche sull'attività dei centri e servizi Caritas, come sarà illustrato nei prossimi capitoli.

Da un'indagine rivolta ai responsabili Caritas (che verrà presentata nel Rapporto) sull'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sulle attività dei centri e servizi attivi nei decanati della Diocesi ambrosiana, è emerso che i cda hanno registrato un aumento dei bisogni di occupazione e reddito; molto avvertiti sono stati anche i problemi familiari, di istruzione, di salute e le problematiche abitative. L'aumento di richieste di aiuti economici è ovviamente una conseguenza della riduzione o interruzione delle attività lavorative già nella fase del lockdown. Molti hanno segnalato anche l'aumento di problematiche legate 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) e alle relazioni famigliari (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).

Alla domanda su come sia cambiato in questi mesi il lavoro ordinario dei centri di ascolto e servizi è emerso che, rispetto al solito, hanno dovuto distribuire molti più sussidi e aiuti economici, beni materiali e servizi, sostegno socio-assistenziale e per rispondere alle richieste hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità, tuttavia hanno continuato l'ascolto e l'orientamento, seppure in nuove forme. Infatti, anche i cda e servizi Caritas che hanno dovuto chiudere al pubblico, sono sempre stati operativi con modalità diverse di ascolto telefonico, su appuntamento, via mail, consegne domiciliari.

Sono aumentate in generale le richieste di sostegno economico: si è trattato sia di misure istituzionali a cui orientare (ad esempio bonus colf e badanti) sia di aiuti Caritas diretti: Fondo San Giuseppe e Fondo Diocesano di Assistenza.

I beni materiali e servizi richiesti consistono soprattutto in aiuti ali-

mentari e in parte in indumenti. La distribuzione dei viveri è stata mantenuta in genere attraverso la consegna domiciliare, soprattutto nella prima fase, gestita in collaborazione con altri enti come Comuni, Protezione Civile, Croce Rossa Italiana e altri soggetti (ad esempio consegna “spesa 7 giorni” con il Comune di Milano a più di 2.500 famiglie segnalate dai cda). Questa collaborazione si è concretizzata ulteriormente con il Fondo San Giuseppe, istituito a metà marzo dalla Diocesi ambrosiana in collaborazione con il Comune di Milano.

Sicuramente sono emerse collaborazioni interessanti con i Comuni, c'è stato un effettivo coinvolgimento dei giovani, nuove pratiche di intervento, che ci prospettano quale futuro dovrà avere la Caritas. La Caritas Ambrosiana, infatti, si pone nel solco di ciò che tutte le organizzazioni di volontariato e di terzo settore in Lombardia in questo periodo hanno sperimentato¹: il 70% delle organizzazioni è restato attivo, hanno agito in collaborazione stretta con i Comuni, in percentuale altissima - l'87% - hanno coinvolto nuovi volontari in questi mesi, in sostituzione di quelli ordinari bloccati in casa, gli enti si sono dichiarati disponibili a spendersi anche su fronti differenti rispetto a quelli tradizionali, in particolare in servizi di assistenza pratica (consegna a domicilio di beni di prima necessità) e di relativa prossimità (assistenza psicologica, ascolto e compagnia telefonica).

Ora, anche come Caritas sarà necessario interrogarsi su cosa rimarrà di questa esperienza nei prossimi mesi, su come si trasformeranno questi nuovi legami venutisi a creare con le istituzioni e con i volontari, specialmente i più giovani.

Bisognerà pensare a nuovi approcci e modelli di intervento che rispondano alla nuova situazione e ai nuovi bisogni.

Infine, ma non da ultimo, la Chiesa milanese chiede alla Caritas, innanzitutto attraverso la voce del suo Arcivescovo, per il nuovo anno pastorale, “di leggere in profondità questo tempo, per cogliere i nuovi bisogni intercettati. [...] Occorre quindi ripartire senza tornare indietro, senza cioè ripercorrere le stesse strade che ci hanno portato alla

¹ cfr. Lombardia Sociale (a cura di), *Emergenza Covid-19: un volontariato diverso*, 07-28-2020, <http://www.lombardiasociale.it>

globalizzazione dell'indifferenza, alla cultura dello scarto, al crescere esponenziale delle disuguaglianze di cui la stessa pandemia, come una cartina di tornasole, ha mostrato l'evidenza ed esasperato le fragilità. [...] L'azione caritativa riveli un Dio che ama tutti senza distinzione e veda nel povero la presenza di Cristo”².

² M. Delpini, *Infonda Dio sapienza nel cuore. Si può evitare di essere stolti*, Proposta pastorale per l'anno 2020-2021, Centro Ambrosiano 2020, pp. 90-91.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

1. Le caratteristiche socio-anagrafiche³

Nel 2019 i 110 centri di ascolto e i 3 servizi⁴ del campione dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana hanno incontrato 13.218 persone, così distribuite:

Tab.1 – Distribuzione di frequenza per servizi. Anno 2019

CDA	SAI	SAM	SILOE
10.118	1.833	727	540

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Di seguito la distribuzione delle persone per le 7 zone pastorali.

Tab.2 – Persone incontrate per zone pastorali

ZONA PASTORALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Zona 1 - Milano	3.286	3.184	6.470
Zona 2 - Varese	498	301	799
Zona 3 - Lecco	688	608	1.296
Zona 4 - Rho	587	279	866
Zona 5 - Monza	1.732	823	2.555
Zona 6 - Melegnano	435	192	627
Zona 7 - Sesto S. Giovanni	401	204	605
Totale	7.627	5.591	13.218

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Come negli anni passati, con il 48,9% sul totale è Milano la zona che conta il maggior numero di assistiti; la percentuale così alta dipende

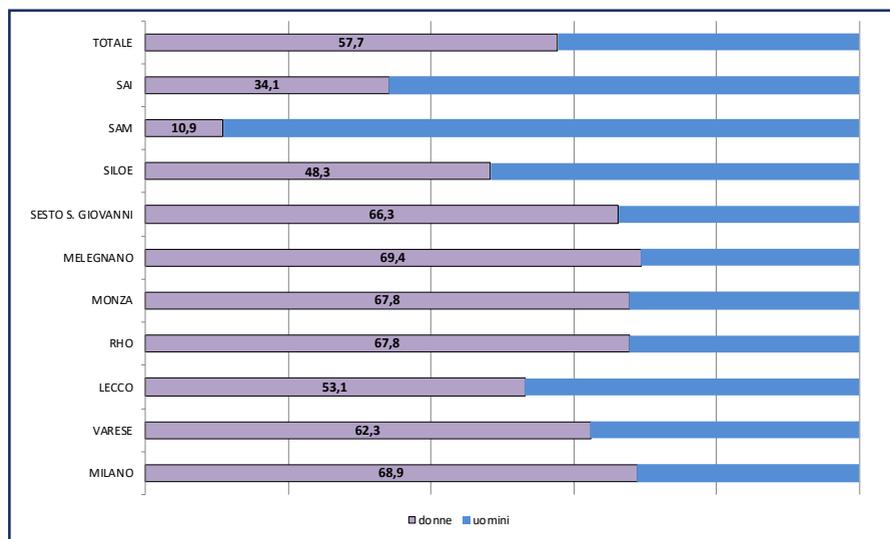
³ Nelle elaborazioni dei dati relativi alle persone e ai bisogni NON sono stati considerati i doppi passaggi: 229 persone sono passate in più centri di ascolto, ma sono state contate 1 volta sola. Nelle elaborazioni relative alle richieste e alle risposte, invece, si è tenuto conto anche di questi doppi passaggi, per non perdere dati relativi all'attività comunque svolta dai centri di ascolto.

⁴ Si tratta del SAM (Servizio Accoglienza Milanese), che si occupa di persone senza dimora; del SAI (Servizio Accoglienza Immigrati), che si occupa delle persone immigrate; del SILOE (Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione), che si occupa delle persone con problemi economici e occupazionali.

dal fatto che i 3 servizi diocesani operano proprio a Milano, pur incontrando anche persone provenienti da altri comuni. Se non consideriamo nel totale della zona 1 i dati provenienti da SAM, SILOE e SAI, che insieme hanno incontrato il 23,5% delle persone, il dato di Milano resta sempre il più elevato, ma scende a 3.370 persone, pari al 25,5% sul totale di 13.218 assistiti e al 33,3% sul totale delle persone incontrate dai soli centri di ascolto, esclusi i servizi. Molte anche le persone incontrate dai centri di ascolto delle zona di Monza (19,3% sul totale degli assistiti e 25,2% sul totale delle persone incontrate dai centri di ascolto, esclusi i servizi) e di Lecco (rispettivamente, 9,8% e 12,8%).

La distribuzione per genere evidenzia anche nel 2019 la prevalenza della presenza femminile: le donne infatti rappresentano il 57,7% del campione. Il dato scende al 50,4% tra gli italiani e sale al 62% tra le persone immigrate.

Grafico 1 – Distribuzione per genere e per tipo di servizio (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Come evidenziato nel grafico 1, la maggior incidenza della componente femminile riguarda soprattutto la realtà dei centri di ascolto: infatti, in tutte le zone le donne rappresentano la maggioranza del campione, anche se con incidenze percentuali diverse (si va dal 53,1% di Lecco al

69,4% di Melegnano). Differente, invece, la composizione per genere all'interno dei servizi, dove la maggioranza delle persone incontrate sono uomini: essi rappresentano infatti il 51,7% al SILOE, il 65,9% al SAI e l'89,1% al SAM. La netta prevalenza di uomini soprattutto al SAI e al SAM è spiegabile in considerazione delle attività messe a disposizione dai due servizi diocesani: il SAI si rivolge alle persone immigrate e, tra queste, anche ai rifugiati e richiedenti asilo, che, tradizionalmente, sono prevalentemente di sesso maschile (in Italia gli uomini sono l'87,8%⁵ tra i richiedenti asilo, mentre la stessa percentuale nei Paesi UE-28 scende al 70,2%⁶); il SAM è un servizio rivolto alle persone senza dimora, che in Italia nell'85,7% dei casi sono uomini⁷.

La tabella 3 mostra la distribuzione delle persone incontrate dai centri e servizi del campione per condizione di cittadinanza.

Tab.3 – Distribuzione per condizione di cittadinanza (valori assoluti e percentuali)

CONDIZIONE DI CITTADINANZA	FREQUENZA	PERCENTUALE
n.d.	26	0,2
italiano	4903	37,1
comunitario	622	4,7
extracomunitario regolare	6984	52,8
extracomunitario irregolare	683	5,2
Totale	13.218	100,0

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Anche nel 2019 prevalgono le persone immigrate: sono il 62,7% del campione. La maggioranza è rappresentata da immigrati con regolare permesso di soggiorno, che costituiscono l'84,3% sul totale delle 8.289 persone con cittadinanza straniera.

La correlazione tra condizione di cittadinanza e povertà è conferma-

⁵ Banca d'Italia, *Questioni di Economia e Finanza. I rifugiati e i richiedenti asilo in Italia, nel confronto europeo*. Aprile 2017.

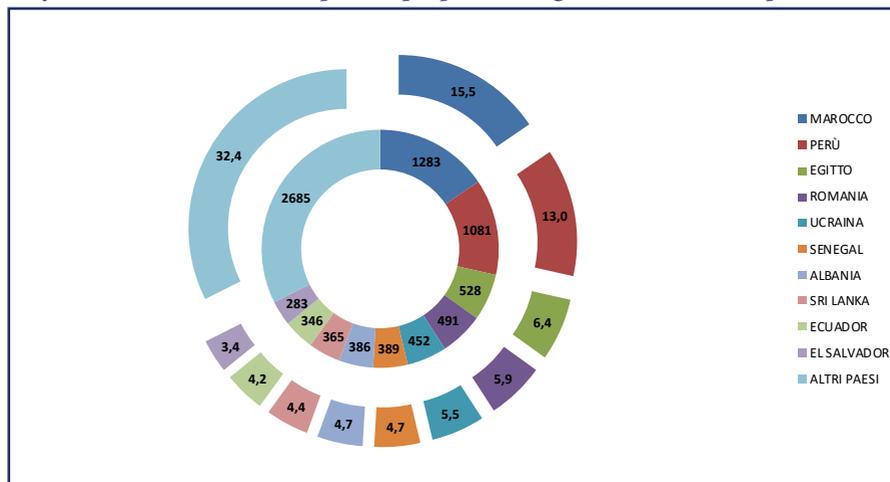
⁶ Banca d'Italia, *Ibidem*.

⁷ Istat, *2° Indagine sulla condizione delle persone senza dimora*, in convenzione con Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) e Caritas Italiana, 10 dicembre 2015.

ta anche dall'ultima nota Istat sulla povertà⁸, secondo la quale l'incidenza della povertà assoluta tra i cittadini italiani è del 5,9%, a fronte del 26,9% tra gli stranieri (1 milione e 400mila persone). Anche tra le famiglie l'incidenza della povertà assoluta differisce in base alla presenza di persone straniere nel nucleo: per le famiglie con almeno uno straniero si arriva al 22%, che sale al 24,4% tra quelle composte esclusivamente da stranieri, mentre tra le famiglie di soli italiani lo stesso dato scende al 4,9%. Anche l'incidenza di povertà relativa si diversifica a seconda della cittadinanza dei componenti familiari: per le famiglie di soli italiani è al 9,7%, ma triplica per le famiglie con almeno uno straniero (29,1% e 30,5% per le famiglie di soli stranieri).

Tornando al nostro campione, il grafico 2 riporta l'incidenza delle prime 10 nazioni di provenienza sul totale delle persone immigrate incontrate dai centri Caritas e i relativi valori assoluti.

Grafico 2. – Distribuzione delle persone per paese di origine (valori assoluti e percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio della povertà e delle risorse

Quasi 2/3 delle persone che si sono rivolte ai centri e servizi Caritas provengono da Paesi stranieri. Che l'Italia sia ormai divenuta un paese

⁸ Istat, *La povertà in Italia*, 16 giugno 2020.

multietnico è confermato anche dal più recente Bilancio demografico nazionale dell'Istat⁹, che al 31 dicembre 2019 conta nel nostro Paese 194 differenti cittadinanze, tra le quali 50 con almeno 10 mila residenti. A livello nazionale, da diversi anni le prime cinque cittadinanze sono: Romania (1 milione 208 mila), Albania (441 mila), Marocco (432 mila), Cina (305 mila) e Ucraina (240 mila), che rappresentano da sole quasi il 50% del totale degli stranieri residenti. La fotografia che emerge dai centri Caritas rispecchia abbastanza fedelmente quella nazionale: 4 delle 5 cittadinanze più presenti in Italia compaiono tra le prime 7 del nostro campione, fatta eccezione per la Cina, che con sole 16 persone rappresenta lo 0,2% sul totale degli stranieri. Pur numerosa, soprattutto nella città di Milano, la comunità cinese fin dai primi insediamenti ha creato una rete molto solida, alla quale si rivolgono i connazionali in difficoltà, che difficilmente chiedono aiuto ai centri Caritas.

Dall'analisi dei dati relativi alle classi di età del nostro campione emerge che 1/4 delle persone incontrate ha un'età compresa tra i 35 e i 44 anni e che gli individui che appartengono a questa classe di età insieme ai 45-54enni rappresentano la metà del campione; poco presenti, invece, gli anziani.

Tab.4 – Distribuzione di frequenza per classi di età (valori assoluti e percentuali)

CLASSE DI ETÀ	FREQUENZA	PERCENTUALE
n.d.	119	0,9
meno di 15 anni	32	0,2
15-24	983	7,4
25-34	2.832	21,4
35-44	3.386	25,6
45-54	3.155	23,9
55-64	1.988	15,0
65 e oltre	723	5,5
Totale	13.218	100,0

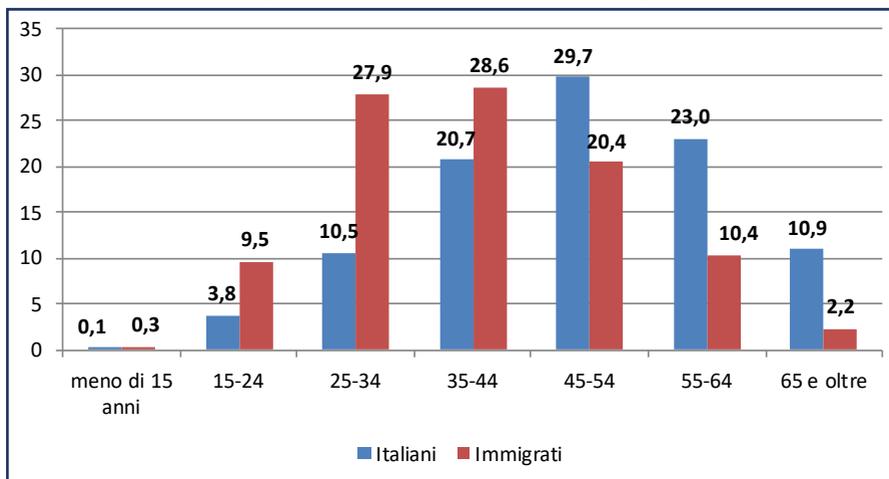
Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

⁹ Istat, *Bilancio demografico nazionale*, 2019.

Analizzando separatamente i dati dei centri di ascolto e quelli dei servizi diocesani, si osservano alcune differenze nella composizione per età. Se, infatti, sia tra gli assistiti del SILOE, che tra le persone che si sono rivolte ai soli centri di ascolto, almeno la metà ha un'età compresa tra i 35 e i 54 anni (rispettivamente, 60% e 50,2%), diversa è la situazione al SAI e al SAM: il primo conta una più significativa presenza di giovani, che nel 53,6% dei casi hanno un'età compresa tra i 25 e i 44 anni, a cui si deve aggiungere il 18,4% di 15-24enni; il secondo si caratterizza, invece, per un'utenza decisamente più anziana, con il 53,7% di persone di età compresa tra i 45 e i 64 anni, a cui si aggiunge il 9,1% di ultra65enni. Ancora una volta i dati si comprendono considerando la diversa natura dei due servizi: da un lato, il SAI che conferma la correlazione tra giovane età e migrazioni; dall'altro, il SAM, che incontra nel 99% dei casi persone italiane e che conferma la correlazione tra il fenomeno della grave emarginazione e le generazioni più mature.

L'analisi dei dati per classi di età e condizione di cittadinanza ribadisce che gli immigrati sono più rappresentati all'interno delle classi di età più giovani, fino ai 44 anni; gli italiani, invece, sono maggiormente presenti nelle fasce di età più adulte e tra gli anziani (gli ultra65enni sono il 10,9% a fronte del 2,2% tra gli immigrati).

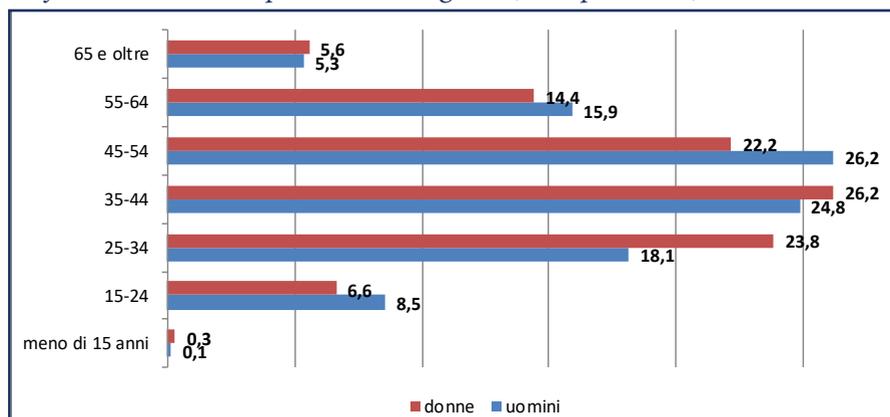
Grafico 3 – Distribuzione per classe di età e cittadinanza (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Anche il dato distinto per genere mostra qualche differenza nella composizione della popolazione per classi di età. In particolare, le donne risultano essere un po' più giovani degli uomini; come evidenziato dal grafico 4, lo scarto maggiore tra i due gruppi si rileva nelle classi di età 25-34 anni, dove l'incidenza tra le donne è maggiore di 5,7 punti percentuali rispetto a quella tra gli uomini, e nella classe di età 45-54 anni, la cui incidenza tra gli uomini è di 4 punti percentuali superiore a quella tra le donne.

Grafico 4 – Distribuzione per classe di età e genere (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Per quanto riguarda lo stato civile, le persone coniugate rappresentano anche nel 2019 il sottogruppo più numeroso (43,4%¹⁰); il dato relativo alle persone che non hanno un legame stabile, ottenuto sommando i celibi/nubili, i separati, i divorziati e i vedovi, è pari alla metà del nostro campione (50,3%). Da osservare che questo stesso dato tra i servizi è ancora più elevato: 57,6% al SAI, 58,7% al SILOE e l'86,6% al SAM.

L'assenza di legami stabili è più frequente tra gli uomini (53%) che tra le donne (48,3%) e, soprattutto, tra gli italiani (64,9%) che tra gli immigrati (41,7%).

¹⁰ Data rilevata percentuale di dati non disponibili rispetto alla variabile "stato civile", le percentuali di questo paragrafo sono state calcolate sul totale dei dati rilevati.

Tab.5 – Distribuzione di frequenza per condizione professionale (valori assoluti e percentuali)

CONDIZIONE PROFESSIONALE	FREQUENZA	PERCENTUALE
disoccupato da lungo tempo	3.288	31,9
disoccupato da breve tempo	2.689	26,1
occupato part-time	1.097	10,6
occupato full-time	773	7,5
casalinga	770	7,5
in cerca 1° occupazione	537	5,2
lavoratore irregolare	475	4,6
pensionato	396	3,8
titolare pensione invalidità	137	1,3
inabile parziale/totale al lavoro	104	1,0
studente	46	0,4
Totale ¹¹	10.312	100

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

La condizione professionale che si riscontra più di frequente è quella dei disoccupati da più di 1 anno, seguiti dai disoccupati da meno di 1 anno: queste due categorie insieme rappresentano il 58% sul totale dei dati disponibili.

La presenza di persone disoccupate, sia da breve che da lungo periodo, incide in modo simile tra gli italiani e gli stranieri¹²: si tratta rispettivamente del 59,5% e del 57,5%¹³. Mentre, però, tra gli stranieri l'incidenza dei disoccupati da lungo tempo e da breve tempo è molto simile (rispettivamente, 30,5% e 27% sui dati disponibili), tra gli italiani il peso di questi due gruppi è molto diverso, poiché le persone che hanno perso il lavoro da meno di 1 anno sono il 19,8%, mentre i disoccupati da più di 1 anno sono il 39,7%, pari a 1.540 italiani senza lavoro da

¹¹ Anche per la variabile "condizione professionale" è molto alto il numero di dati non disponibili, che quindi non sono stati considerati in tabella.

¹² I dati relativi ai disoccupati di breve e di lungo periodo riguardano le persone che provengono da paesi comunitari e gli extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno. Non sono state considerate le persone extracomunitarie che risiedono irregolarmente sul territorio italiano, perché nel loro caso sarebbe improprio parlare di una condizione di disoccupazione, visto che per legge non possono lavorare regolarmente.

¹³ Percentuali calcolate sui dati disponibili.

molto tempo, il cui reinserimento socio-lavorativo risulta essere più complesso.

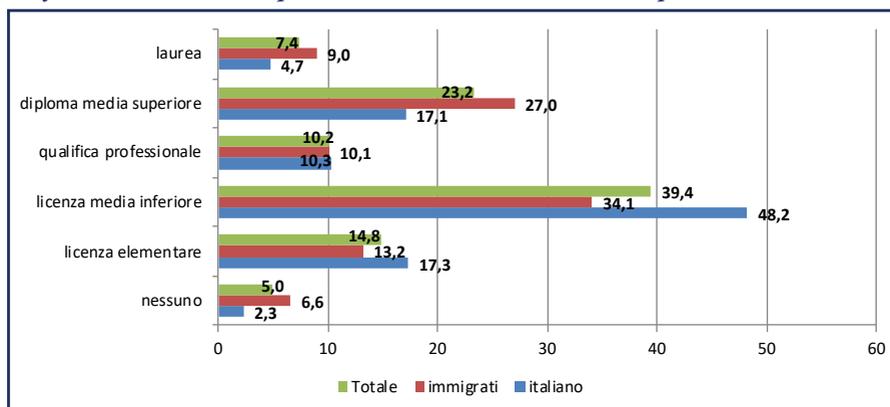
Il dato distinto per genere conferma che la disoccupazione all'interno del nostro campione è una condizione che incide maggiormente tra gli uomini che tra le donne (rispettivamente, 64,2% e 53,1% sui dati disponibili), così come la presenza di disoccupati di lungo periodo: tra gli uomini sono il 41,3%, tra le donne il 24,5%. L'assenza di un lavoro per tanto tempo rimanda a situazioni di maggiore vulnerabilità economica, ma anche sociale, che all'interno del nostro campione sembrano essere più frequenti tra gli uomini.

Il livello di istruzione all'interno del nostro campione è da sempre molto basso¹⁴: la presenza sul totale di persone che o non hanno alcun titolo di studio o non hanno conseguito un titolo superiore alla licenza media inferiore supera abbondantemente la metà del campione, con il 59,2% sul totale dei dati rilevati (nel dettaglio: il 5% non ha alcun titolo di studio; il 14,8% ha conseguito solo la licenza elementare; il 39,4% è in possesso di una licenza media inferiore). Tra coloro che hanno un titolo di studio superiore, prevalgono decisamente i diplomati, che rappresentano poco meno di $\frac{1}{4}$ del campione (23,2%), seguiti da chi è in possesso di una qualifica professionale (10,2%) e da laureati (7,4%). Tra gli uomini il livello di istruzione è particolarmente basso: il 64,3% sul totale dei dati disponibili, infatti, non ha un titolo superiore alla terza media, a fronte del 55,2% tra le donne.

¹⁴ Cfr. <https://www.caritasambrosiana.it/osservatorio/rapporto-sulle-poverta> per materiali sui precedenti Rapporti sulle povertà nella Diocesi ambrosiana.

Il grafico 5 illustra il dato relativo al titolo di studio per condizione di cittadinanza.

Grafico 5 – Titolo di studio per condizione di cittadinanza (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Mediamente, sia tra gli italiani che tra gli immigrati il livello di preparazione scolastica è basso, ma si registrano alcune differenze: in corrispondenza dei titoli di studio inferiori, l'incidenza tra gli italiani è più alta; viceversa, l'incidenza di persone che hanno conseguito diplomi o lauree è maggiore tra gli stranieri che tra gli italiani.

2. I bisogni

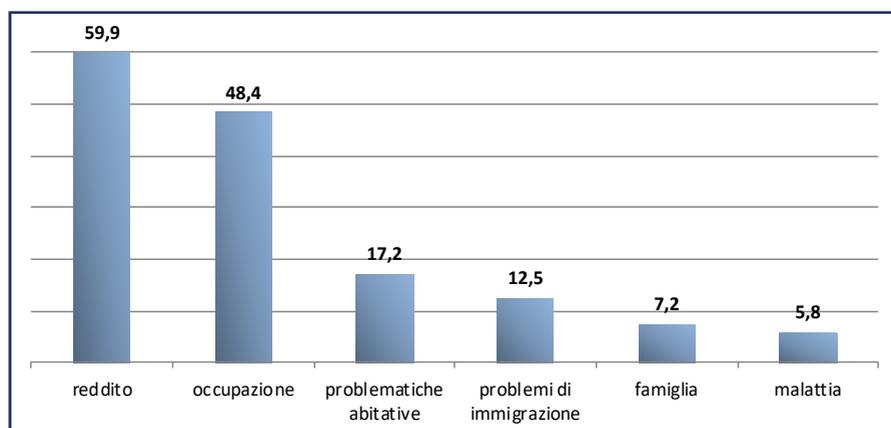
Attraverso la compilazione delle schede, i volontari, oltre a raccogliere le informazioni anagrafiche, registrano anche le problematiche relative alle persone incontrate, secondo le codifiche comuni a tutti coloro che usano il programma OsCarWEB.

I bisogni sono raggruppati in 15 macro aree (occupazione, reddito, problematiche abitative, istruzione ecc.) e emergono durante il colloquio, al di là delle richieste esplicitate dalle persone, che non necessariamente sono correlate ai loro reali bisogni. Di fronte a situazioni multiproblematiche, che, in alcuni casi, si trascinano da tempo, l'abilità

dei volontari spesso consiste proprio nell'andare al di là di ciò che viene chiesto (ad esempio, un pacco viveri) e di inquadrare meglio il contesto in cui si collocano le richieste; questo passaggio consente ai volontari di sostenere nel modo più adeguato e, soprattutto, laddove possibile, di orientare le persone in difficoltà ai servizi del territorio realmente competenti in ciascuna circostanza.

Per ogni persona possono essere indicati più bisogni. Il grafico che segue riporta la distribuzione per bisogni principali delle persone incontrate dai centri e dai servizi del campione.

Grafico 6 – Distribuzione delle persone per bisogni principali (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

I dati sui bisogni ricalcano in modo fedele quanto già registrato negli anni passati: le persone hanno soprattutto problemi economici e di lavoro, che sono strettamente correlati, ai quali si aggiungono altre difficoltà, che però incidono in modo meno significativo all'interno del nostro campione. Fermo restando che non è possibile individuare delle tendenze a partire dai dati degli anni passati, a causa delle variazioni intervenute all'interno del nostro campione, si può osservare un'unica differenza rispetto ai dati del 2018, quando il bisogno prevalente era l'occupazione (52,1%), seguito dal reddito (50,4%)¹⁵: si registra un

¹⁵ Cfr. Caritas Ambrosiana. Osservatorio delle povertà e delle risorse, *La povertà nella Diocesi ambrosiana. Dati 2018*, Milano, Settembre 2019.

impoverimento diffuso della popolazione del nostro campione, che, rispetto al passato sembra meno connesso al problema del lavoro. A questo proposito è opportuno ricordare che già nelle passate edizioni di questo Rapporto si è più volte sottolineato che la presenza di un'occupazione non garantisce necessariamente l'uscita da una condizione di deprivazione economica. La maggior parte delle persone che si rivolgono ai centri Caritas è impiegata in occupazioni poco qualificate, a volte sottopagate, che, comunque, non garantiscono entrate sufficienti a coprire le spese quotidiane e, tanto più, eventuali debiti contratti in passato o uscite straordinarie. La situazione diventa ancora più grave in presenza di familiari a carico o quando si è soli e privi di una rete cui chiedere aiuto nelle difficoltà.

Il dato per condizione di cittadinanza conferma alcune osservazioni già evidenziate nelle analisi degli anni precedenti:

- Tra gli italiani l'incidenza dei problemi di reddito è significativamente più elevata che tra gli altri gruppi: il 63,2% dei nostri connazionali ha manifestato questo tipo di problematiche, mentre "solo" il 41,4% ha bisogni occupazionali. Il dato è molto elevato anche tra gli extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno (60,8%).
- I problemi occupazionali sono più sentiti invece tra gli immigrati provenienti da paesi comunitari (62,5%), seguiti a distanza dagli extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno (52,6%).
- Un gruppo con caratteristiche inevitabilmente peculiari è quello rappresentato dagli extracomunitari che non hanno un regolare titolo di soggiorno, tra i quali, ovviamente, prevalgono i bisogni legati alla loro condizione di immigrati (75,5%), seguiti da occupazione (43,5%) e reddito (37,2%). Sempre all'interno di questo gruppo si registra la più elevata percentuale di persone con problemi abitativi (19,8%) e di istruzione (15,1%).

Qualche osservazione in più deriva dal confronto tra i bisogni registrati dai centri di ascolto e da ciascuno dei 3 servizi coinvolti nella rilevazione, illustrati dai grafici che seguono.

Grafico 7 – Persone per bisogni.
Centri di ascolto

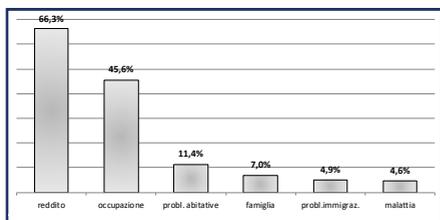


Grafico 8 – Persone per bisogni. SAI

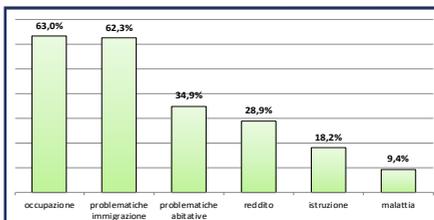


Grafico 9 – Persone per bisogni. SAM

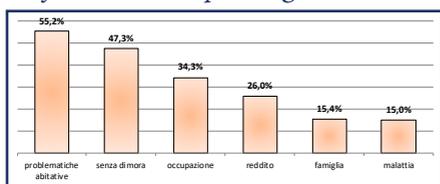
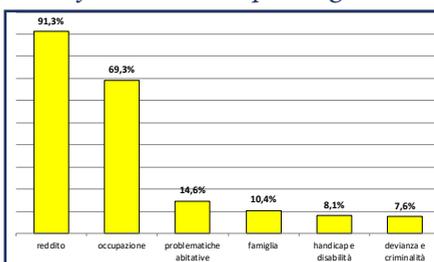


Grafico 10 – Persone per bisogni. SILOE



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Tra i soli centri di ascolto, i primi 2 bisogni sono gli stessi e nello stesso ordine che si registra all'interno di tutto il campione; l'unica differenza consiste, da un lato, nella maggiore incidenza del bisogno di reddito e, dall'altro, nella più bassa incidenza delle problematiche abitative e di quelle legate all'immigrazione.

Tra le persone che si rivolgono al SAI il problema principale è il lavoro, insieme alle problematiche legate alla condizione di immigrato. Significativi anche i bisogni abitativi, mentre più bassi sono i problemi di reddito. Molto elevata rispetto al resto del campione la presenza di persone con problemi di istruzione.

Il SAM si caratterizza per la presenza di situazioni fortemente multi-problematiche, in cui prevalgono i problemi abitativi e la condizione di senza dimora, con tutto quello che ne consegue in termini di titolarità di diritti; a distanza, seguono occupazione e reddito, che in termini di incidenza percentuale sono più bassi rispetto a quanto si registra nel campione generale. Infine, all'interno di questo gruppo, incidono maggiormente i bisogni familiari e quelli derivanti da una malattia e

si registrano problematiche quasi inesistenti all'interno del campione generale (es. devianza e criminalità 11% e dipendenza 8,5%, che nel campione generale sono rispettivamente pari a 1,8% e 1,5%).

I bisogni registrati al SILOE si concentrano nelle categorie “reddito” e “occupazione”, che fanno registrare percentuali significativamente più alte di tutte le altre realtà analizzate. Per spiegare questa “anomalia” è opportuno ricordare che si tratta di un servizio di secondo livello, a cui cioè i centri di ascolto segnalano alcune situazioni bisognose di supporto soprattutto per la ricollocazione nel mercato del lavoro, a sostegno delle quali il SILOE interviene offrendo corsi di orientamento, accompagnamento nella compilazione del CV e, laddove necessario, sostegno al reddito per il periodo che intercorre tra la segnalazione e l'inserimento lavorativo.

3. Le richieste

Nel 2019 ai centri del nostro campione sono state rivolte in tutto 45.981 richieste, così suddivise tra centri e servizi:

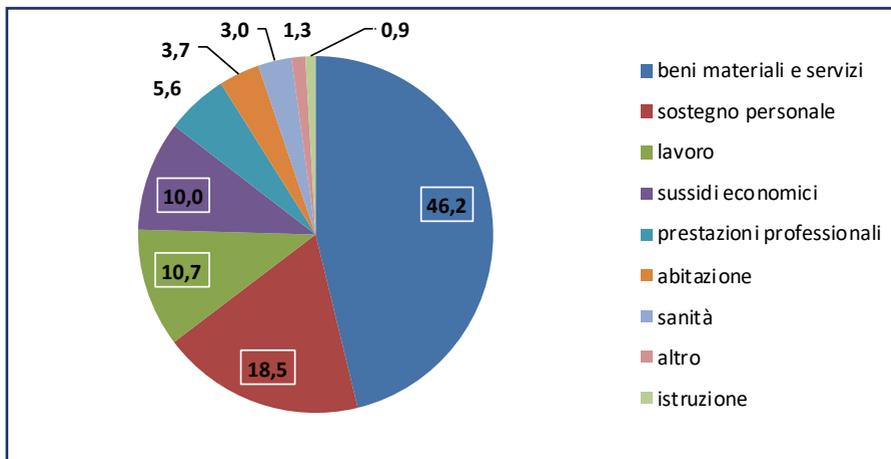
Tab.6 – Richieste per centri e servizi

CENTRI/SERVIZI	RICHIESTE	PERCENTUALE	MEDIA RICHIESTE PER PERSONA
Centri di ascolto	39.535	86,0	3,9
SAM	2.122	4,6	2,9
SILOE	818	1,8	1,5
SAI	3.506	7,6	1,9
Totale	45.981	100,0	3,5

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Come illustrato nel grafico 11, l'85,4% delle richieste rientra nelle seguenti macrocategorie: beni materiali e servizi, sostegno personale, lavoro e sussidi economici.

Grafico 11 – Richieste per macrocategorie (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Rispetto al 2018¹⁶ non si registrano variazioni di rilievo, come confermato anche dai dati relativi alla frequenza con cui sono espresse le singole richieste: anche nel 2019, infatti, la voce più rilevante è costituita dalle richieste di alimentari (16.541, pari al 36% sul totale delle richieste), di ascolto (13,8%), lavoro a tempo pieno (7,8%), vestiario e guardaroba (7,3%) e sussidi per bollette/tasse (3,3%).

La natura del servizio incide sulla frequenza con cui vengono espresse le diverse richieste. In particolare:

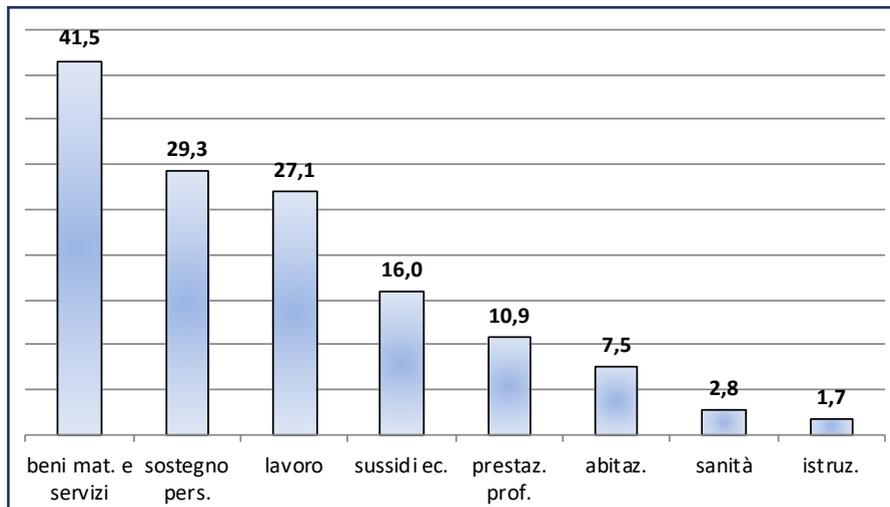
- Tra i soli centri di ascolto il dato relativo alle richieste di beni alimentari sale ulteriormente (41,2%).
- Al SAM le voci più registrate riguardano la prima accoglienza (25,5%), le richieste di informazioni (23,9%) e di documenti per la residenza (8,6%).
- Il 37,4% delle richieste espresse al SAI riguardano prestazioni legali, seguite da lavoro a tempo pieno (19,9%), ricerca di alloggio (18,2%) e prestazioni psico-sociali (13,5%).

¹⁶ Cfr. Caritas Ambrosiana - Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, *La povertà nella Diocesi ambrosiana. Dati 2018*, Milano Settembre 2019.

- Infine, al SILOE prevalgono richieste di consulenza e orientamento per il lavoro (36,1%), sussidi (25,8%) e sussidi per alloggio (10,3%).

Fino ad ora si è guardato al numero di volte in cui le diverse richieste sono state espresse. Il grafico 12 si sofferma invece sulle percentuali di persone che le hanno espresse almeno una volta.

Grafico 12 – Persone per principali categorie di richieste (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

La prima osservazione è che l'ordine delle tipologie di richieste non cambia rispetto al grafico 11: quindi, le richieste più reiterate sono anche quelle comuni al maggior numero di persone.

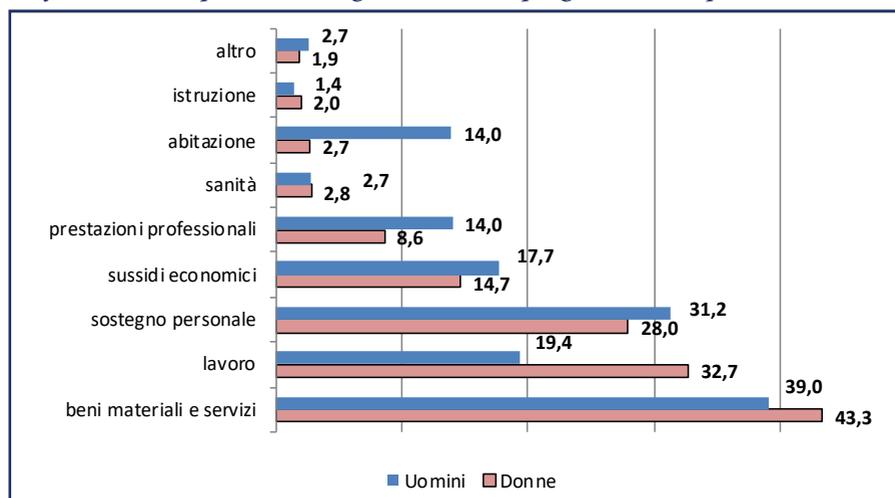
Il quadro che emerge è molto simile a quello delineato nel 2018¹⁷, rispetto al quale sono cambiate solo le percentuali di persone che hanno richiesto beni materiali e servizi (in aumento, poiché nel 2018 erano il 38,2%) e lavoro (in calo, perché erano il 30,2% nel 2018).

Di seguito i grafici relativi alle percentuali di persone che hanno formulato le principali categorie di richieste, distinte per genere e condi-

¹⁷ Come precisato nell'analisi sui bisogni, non è possibile evidenziare dei trend rispetto agli anni passati a causa delle variazioni intervenute all'interno del nostro campione.

zione di cittadinanza.

Grafico 13 – Principali macrocategorie di richieste per genere (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Le richieste di beni materiali e servizi sono prevalenti in entrambi i generi, ma incidono maggiormente tra le donne; lo stesso accade per quanto riguarda le richieste di lavoro: in questo caso il divario è ancora più marcato, poiché tra gli uomini i richiedenti un lavoro sono il 19,4%, tra le donne il 32,7%. Si conferma, inoltre, una maggiore fragilità abitativa degli uomini: il 14% ha espresso delle richieste legate alla casa, mentre tra le donne lo stesso dato scende al 2,7%.

L'aumento di richieste di beni materiali e servizi rispetto al 2018 poc'anzi evidenziato si registra sia tra gli uomini che tra le donne (erano rispettivamente il 36,8% e il 39,4%), così come il calo delle richieste di lavoro (erano il 22,8% tra gli uomini e il 36% tra le donne) e di sussidi economici (erano il 20% tra gli uomini e il 16,5% tra le donne).

Nella tabella 7 vengono riportate le principali richieste per condizione di cittadinanza.

Tab.7 – Principali richieste per condizione di cittadinanza

RICHIESTE	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRACOM. REGOLARE	EXTRACOM. IRREGOLARE
beni materiali e servizi	42,0%	39,4%	43,4%	19,6%
sostegno personale	43,5%	21,4%	21,4%	16,5%
lavoro	15,3%	46,8%	34,1%	22,0%
sussidi economici	21,2%	12,8%	13,8%	3,9%
prestazioni professionali	5,3%	3,3%	11,7%	49,5%

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

La maggior parte degli italiani (quasi 1 su 2) ha richiesto sostegno personale e aiuti materiali, mentre tra gli immigrati provenienti dai paesi comunitari prevalgono coloro che hanno richiesto un lavoro; tra gli extracomunitari regolari prevalgono coloro che hanno richiesto beni materiali e, a seguire, lavoro. Infine, gli extracomunitari privi di un titolo di soggiorno valido si distinguono rispetto agli altri gruppi perché richiedono soprattutto prestazioni professionali, che consistono principalmente in consulenze e prestazioni legali.

4. Le risposte

Nel 2019 i centri del nostro campione hanno fornito 45.981 risposte, così suddivise tra centri di ascolto e servizi diocesani:

Tab.8 – Risposte per centri e servizi

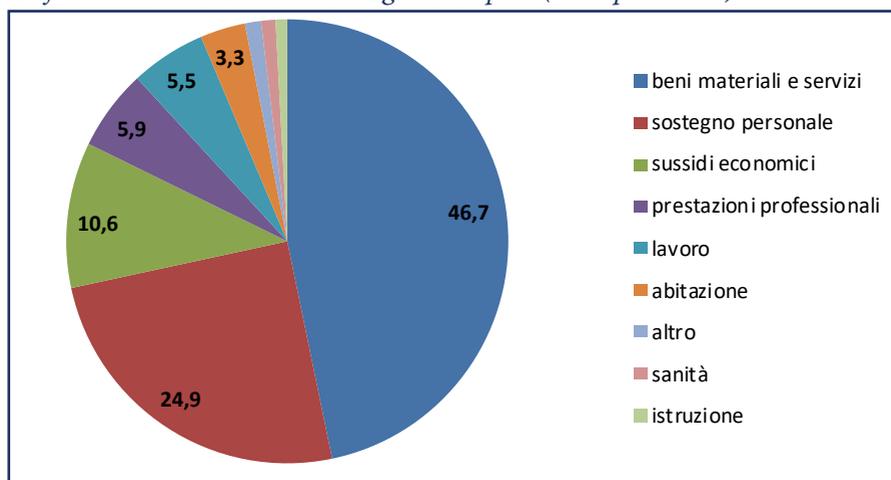
CENTRI/SERVIZI	RISPOSTE	PERCENTUALE
Centri di ascolto	39.535	86,0
SAM	2.122	4,6
SILOE	818	1,8
SAI	3.506	7,6
Totale	45.981	100,0

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Ad ogni richiesta equivale almeno 1 risposta, poiché l'ascolto è garantito a tutti coloro che si presentano ai centri Caritas.

Nel grafico 14 viene presentata la frequenza con cui sono state messe in atto le diverse tipologie di risposte/intervento all'interno del nostro campione, mentre la tab. 9 illustra le prime 10 microvoci tra le risposte.

Grafico 14 – Distribuzione macrocategorie di risposte (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Le risposte più ricorrenti appartengono alla categoria “beni materiali e servizi”, che hanno un’incidenza molto alta all’interno del nostro campione; a seguire si trova la voce “sostegno personale”, che in realtà interessa tutti i colloqui, almeno nella forma dell’ascolto, ma non viene sempre registrata dai volontari, soprattutto se mettono in essere altre tipologie di intervento; seguono con valori molto più bassi sussidi economici, prestazioni professionali e lavoro. Come è stato più volte ricordato, essendo mutato il campione di centri di ascolto, non è possibile individuare delle tendenze rispetto all’anno passato, ma in generale non si osservano grandi cambiamenti; l’unica variazione da evidenziare riguarda l’incremento della voce “beni materiali e servizi” (44% nel 2018).

Tab.9 – Distribuzione risposte. Prime 10 microvoci (valori percentuali)

RISPOSTE	PERCENTUALI
alimentari, buoni mensa e mensa	36,5
ascolto	19,5
vestiario e guardaroba	7,1
consulenza e orientamento lavoro	4,9
sussidi per spese sanitarie	3,2
prestazioni legali	3,0
sussidi per pagamento bollette/tasse	2,3
informazione	2,3
sussidi	2,0
consulenza e orientamento abitazione	1,8

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Per quanto riguarda le microvoci nella tabella 9, i beni alimentari si confermano la voce più frequente, seguita dall’ascolto; ci sono poi altri tipi di interventi, la cui incidenza è però residuale rispetto a quella delle prime 2 risposte, che di fatto rappresentano gli strumenti principali di vicinanza messi in atto dai centri di ascolto del campione. Ovviamente, se il dato viene scorporato in base alla tipologia di servizio emergono delle differenze significative legate alla natura e ai destinatari cui ciascuno dei servizi del campione è rivolto.

Grafico 15 – Risposte. Principali microvoci.
Centri di ascolto

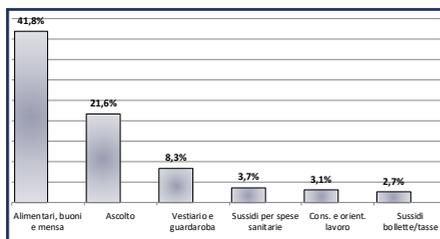


Grafico 16 – Risposte. Principali microvoci.
SAM

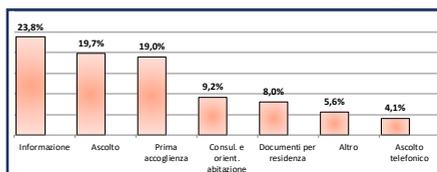


Grafico 17 – Risposte. Principali microvoci.
SAI

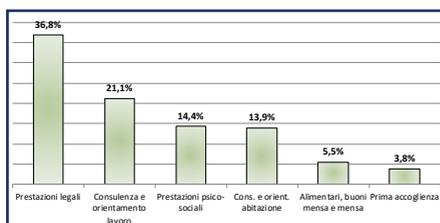
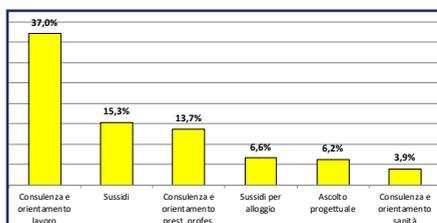


Grafico 18 – Risposte. Principali microvoci.
SILOE



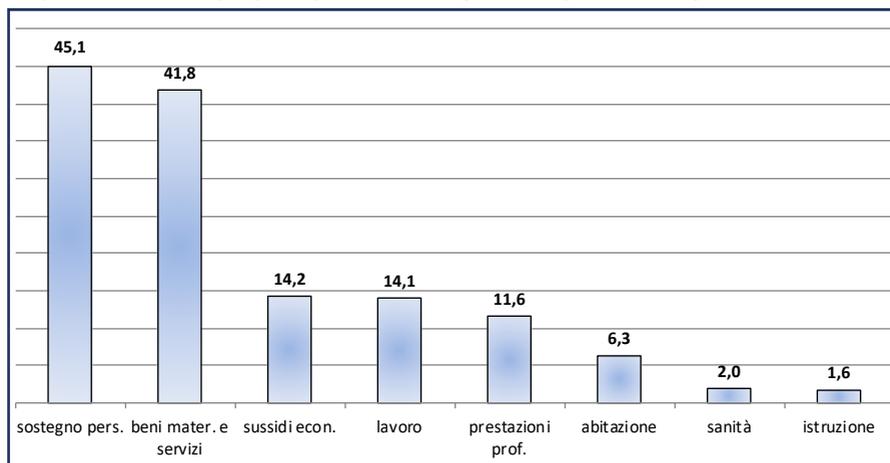
Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

In generale si osserva che:

- Tra i centri di ascolto la voce “alimentari, buoni mensa e mensa” ha un’incidenza ancora più elevata, mentre, ad esempio non compare tra le prime risposte né al SAM, né al SILOE; è invece presente tra le risposte del SAI, ma con un’incidenza percentuale molto più bassa (5,5%).
- Al SAM l’attività è meno concentrata e prevede diversi tipi di interventi, tra i quali incidono in modo significativo quelli orientati ad offrire soluzioni a problemi abitativi.
- Per il SILOE, ma anche per il SAI, l’area lavoro rappresenta una parte importante degli interventi realizzati. Sempre al SILOE risulta significativa anche l’attività di erogazione di sussidi.
- Il SAI offre soprattutto prestazioni legali.

Il grafico 19 illustra la percentuale di persone che hanno beneficiato almeno una volta delle varie tipologie di risposta.

Grafico 19 – Persone per principali macrocategorie di risposta (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

In generale, prevalgono le persone che hanno ricevuto sostegno personale, seguite da chi ha ricevuto beni materiali e servizi. Il dato è sicuramente influenzato dalla presenza maggioritaria all'interno del nostro campione di centri di ascolto, il cui mandato consiste proprio nell'offrire sostegno alle persone in difficoltà e di orientarle ai servizi del territorio in base ai loro bisogni. Si osserva, però, che rispetto al 2018¹⁸ si è fortemente ridotto il divario tra il numero di persone che hanno ricevuto queste due tipologie di risposta, a causa del calo della voce "sostegno personale" e del contestuale aumento di "beni materiali e servizi" (erano pari al 47,7% e al 37,7% nel 2018). Sicuramente sul dato incide l'aumento nell'ultimo anno di offerta di servizi di distribuzione di beni alimentari Caritas (empori e botteghe), cui i centri di ascolto orientano le famiglie in difficoltà. Il calo di persone che hanno beneficiato di interventi realizzati dai centri Caritas nell'ambito dell'area lavoro (erano il 16,7% nel 2018) testimonia una sempre più evidente difficoltà a rispondere a questo tipo di richieste, che si collocano all'interno di

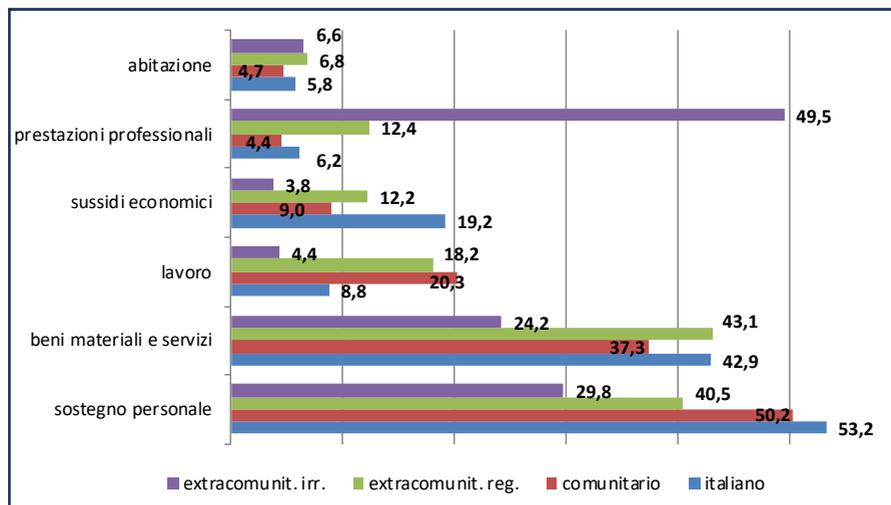
¹⁸ Caritas Ambrosiana – Osservatorio delle povertà e delle risorse, *ibidem*

una situazione economica e lavorativa generale, in cui, già prima dell'emergenza sanitaria del 2020, il mercato dell'occupazione aveva iniziato a rallentare, causando prima l'interruzione, poi l'inversione della prolungata tendenza positiva dell'occupazione¹⁹.

Quanto al genere, non si registrano particolari differenze, se non che tra le donne è maggiore l'incidenza di persone che hanno ricevuto "sostegno personale" (48,3% rispetto a 40,6% tra gli uomini) e "beni materiali e servizi" (44% tra le donne, 38,9% tra gli uomini); tra gli uomini, invece, è più elevata la percentuale di persone che ha ricevuto prestazioni professionali (rispettivamente 15% tra gli uomini, 9,1% tra le donne), che, come è stato già sottolineato nel paragrafo sulle richieste, consistono soprattutto in consulenze legali, e che ha beneficiato di un aiuto nell'affrontare difficoltà abitative (12,5% rispetto a 1,8% tra le donne).

Infine, uno sguardo alle differenze per condizione di cittadinanza.

Grafico 20 – Principali macrocategorie di risposte per condizione di cittadinanza (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

¹⁹ Cfr. Istat, *Rapporto annuale 2020. La situazione del Paese*, Roma 3 luglio 2020

Dal grafico 20 si evincono alcune differenze tra i 4 gruppi, che rispecchiano fedelmente il quadro emerso dall'analisi presentata lo scorso anno²⁰. In particolare:

- A favore degli extracomunitari privi di permesso di soggiorno i volontari mettono in atto interventi un po' diversi rispetto a quanto fanno per gli altri gruppi: più prestazioni professionali (prevalentemente consulenze legali), meno beni materiali e servizi, lavoro e sussidi.
- Tra gli italiani è più alta la percentuale di persone che hanno ricevuto sostegno personale (ascolto, accompagnamento) e, insieme agli extracomunitari con regolare permesso di soggiorno, sono coloro tra cui incide maggiormente la voce "beni materiali e servizi". Anche la percentuale di persone che ricevono sussidi è più alta tra i connazionali rispetto agli altri gruppi.
- Le risposte appartenenti alla categoria "lavoro" anche nel 2019 sono più diffuse tra i comunitari, che, come osservato più sopra, sono anche il gruppo in cui questa richiesta incide di più. Mentre, però, nel 2018 erano 1 su 4, nel 2019 sono 1 su 5.
- Anche tra gli extracomunitari regolari la percentuale di chi ha ricevuto risposte a problemi in ambito lavorativo è un po' più alta rispetto a quanto accade negli altri 2 gruppi (per gli italiani è l'8,8%, per gli extracomunitari privi di titolo di soggiorno è il 4,4%), ma è scesa rispetto al 2018, passando dal 21,7% al 18,2%.

²⁰ Caritas Ambrosiana – Osservatorio delle povertà e delle risorse, *ibidem*

Osservazioni conclusive

Il 2019 è stato un anno che non ha provocato grandi cambiamenti all'interno del nostro campione. L'identikit delle persone che si sono rivolte ai centri Caritas presentato nel prospetto 1 è sostanzialmente uguale a quello del 2018.

Prospetto 1 – Identikit delle persone incontrate dai centri e servizi Caritas (anno 2019)

▶ donna	57,7%
▶ immigrato	62,7%
▶ tra 35 e 54 anni	49,5%
▶ senza un legame stabile	50,3%
▶ scolarità bassa (non oltre la licenza media)	59,2%
▶ disoccupato	58,0%
▶ con problemi di lavoro	48,4%
▶ con problemi di reddito	59,9%
▶ chiede beni materiali e servizi	41,5%
▶ chiede lavoro	27,1%
▶ chiede sostegno personale	29,3%

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Rispetto all'anno precedente, nel 2019 si osservano l'incremento delle persone con bisogni di reddito (erano il 50,4% nel 2018) e il calo di quelle che richiedono lavoro (30,2% nel 2018).

Il profilo che emerge dall'analisi dei dati 2019 risente di una serie di cambiamenti che hanno interessato il sistema socio-economico del territorio diocesano negli anni successivi alla crisi del 2008. Sicuramente, rispetto a una decina d'anni fa, i centri Caritas nel 2019 risultano meno sollecitati e incontrano un numero di persone che è più vicino ai livelli pre-crisi; inoltre, anche la maggior presenza di italiani e di uomini rispetto al passato deriva dai cambiamenti intervenuti nel mercato del lavoro a causa della crisi del 2008, che hanno colpito duramente i connazionali di sesso maschile; è indubbio, però, che moltissime delle situazioni incontrate nel 2019 portano i segni di problematiche socio-economiche che si protraggono da tempo, anche prima della

crisi del 2008.

Il calo di richieste di lavoro e il contestuale aumento di richieste di beni alimentari, più volte evidenziato nei paragrafi precedenti, sono due indicatori che rimandano a due osservazioni di carattere generale: da un lato, sicuramente negli ultimi anni l'aumento da parte di Caritas Ambrosiana dell'offerta di servizi come empori e botteghe, cui i cda orientano le persone in difficoltà, ha condizionato la domanda di beni alimentari; dall'altro il forte calo delle richieste di lavoro è sicuramente riconducibile ad una sempre più marcata difficoltà dei centri Caritas a rispondere a questo tipo di richieste, a causa di una situazione generale del mercato del lavoro, che dopo alcuni anni di segnali di ripresa, nel 2019 aveva causato l'interruzione e poi l'inversione della prolungata tendenza positiva dei dati relativi all'occupazione²¹.

È in questo quadro economico e sociale già incerto che si è collocata l'emergenza sanitaria causata dalla pandemia del Covid-19, che ha avuto un impatto dirompente anche sull'attività dei centri e servizi Caritas, come sarà illustrato nei seguenti capitoli di questo Rapporto.

²¹ Istat, *Rapporto annuale. La situazione del Paese*, Roma – luglio 2020

L'IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID-19 SULLE PERSONE ASCOLTATE (25 MARZO/31 LUGLIO 2020)

Premessa

I primi mesi del 2020 sono stati teatro di un'emergenza sanitaria che nel periodo successivo si è trasformata in crisi economica e sociale. Un'analisi approfondita e completa di quanto successo e di quanto accadrà a seguito dell'emergenza sanitaria non sarà possibile prima dell'anno prossimo, quando sarà pubblicato il Rapporto sulle povertà sui dati 2020; ma, data la mole di attività messe in campo in questo periodo dai centri Caritas e dato il numero significativo di persone da loro incontrate rese più fragili e vulnerabili dall'emergenza sanitaria, ci è sembrato opportuno presentare in questo volume un primo breve approfondimento relativo ai dati raccolti dai centri di ascolto Caritas durante il lockdown.

Trattandosi di informazioni raccolte solo pochi mesi fa, in condizioni di eccezionalità, in molti casi sono lacunose e frammentate. Per questa ragione, contestualmente a questo lavoro, l'Osservatorio di Caritas Ambrosiana ha sottoposto ai responsabili decanali un questionario utile ad integrare le informazioni a nostra disposizione, sia dal punto di vista della lettura dei bisogni, che della descrizione delle attività realizzate. I risultati di questa indagine sono presentati nell'ultimo contributo di questo Rapporto.

1. Le persone ascoltate: i dati quantitativi

A seguito dei provvedimenti varati dal Governo nel mese di marzo, finalizzati a far fronte all'emergenza sanitaria in Italia, per diversi mesi i centri di ascolto Caritas non sono stati aperti nelle modalità e nelle sedi consuete. Trattandosi, però, di servizi essenziali, i volontari e gli

operatori Caritas nel periodo del lockdown e anche nei mesi successivi, hanno continuato ad aiutare le persone in difficoltà affidandosi soprattutto agli ascolti telefonici e, meno frequentemente, ai colloqui su appuntamento.

Molte delle richieste giunte ai centri di ascolto in quel periodo erano collegate alle conseguenze dell'emergenza sanitaria in corso. Per comprendere meglio l'incidenza del Covid-19 sulla popolazione che si stava rivolgendo ai centri Caritas, il 25 marzo l'équipe dell'Osservatorio ha inviato una mail a tutti i centri di ascolto in rete chiedendo di inserire la parola "Covid-19" nelle note delle schede relative a persone in difficoltà a causa della contingente emergenza sanitaria.

Di seguito, saranno presentati i risultati relativi all'analisi delle 1.774 schede compilate tra il 25-03-2020 e il 31-07-2020, relative alle suddette situazioni di difficoltà, che, per esigenze di sintesi, d'ora in poi saranno definite "schede Covid-19". Successivamente, saranno riportati alcuni stralci di note e osservazioni che i volontari hanno compilato a margine dei colloqui, che forniranno ulteriori informazioni utili a delineare meglio il profilo delle persone più duramente colpite dall'emergenza sanitaria, che si sono rivolte ai centri Caritas.

Nel periodo considerato, 84 centri di Ascolto Caritas in rete con l'Osservatorio delle povertà di Caritas Ambrosiana hanno aiutato in tutto 4.192 persone; le "schede Covid-19" rappresentano dunque il 42,3% sul totale delle schede registrate. All'interno della nostra popolazione di riferimento, quindi, quasi 1 persona su 2 ha avuto dei problemi a causa dell'emergenza sanitaria. Il dato in realtà è sottostimato, poiché molti centri di ascolto ci hanno segnalato che, nel caso di persone mai incontrate prima, sono stati regolarmente attivati degli interventi di aiuto, ma non è stata fatta una scheda e, di conseguenza, non sono stati inseriti i dati sul nostro software. I motivi sono legati sia al fatto che quasi sempre i colloqui tra i volontari e le persone in cerca di aiuto venivano svolti telefonicamente e questo rendeva difficile richiedere tutte le informazioni necessarie per la compilazione della scheda, soprattutto quando si trattava di persone mai incontrate in precedenza; sia perché quasi tutti i volontari lavoravano da casa e non sempre avevano la possibilità di utilizzare il software in rete; inoltre, in molti territori

le richieste di aiuto sono aumentate sensibilmente nel giro di pochi giorni, facendo sì che i volontari concentrassero le loro energie sulla risoluzione dei problemi, più che sull'archiviazione dei dati.

La tab. 1 riporta, distinti per zone pastorali, le frequenze relative al numero di persone incontrate tra il 25 marzo e il 31 luglio con problemi legati al Covid-19, il numero di centri di ascolto e la media di persone per centro di ascolto.

Tab. 1 – Frequenza persone, centri di ascolto e media persone aiutate per zone pastorali

ZONA PASTORALE	PERSONE	CENTRI DI ASCOLTO	MEDIA PERSONE PER CDA
Zona 1 - Milano	769	30	25,6
Zona 2 - Varese	56	7	8,0
Zona 3 - Lecco	289	6	48,2
Zona 4 - Rho	105	9	11,7
Zona 5 - Monza	348	16	21,8
Zona 6 - Melegnano	91	9	10,1
Zona 7 - Sesto S. Giovanni	116	7	16,6
Totale	1.774	84	21,1

Fonte dati: Caritas Ambrosiana. Osservatorio delle povertà e delle risorse

Una prima osservazione riguarda la percentuale di centri Caritas attivi durante l'emergenza: il 76,4% sul totale dei centri in rete con l'Osservatorio ci risultano essere stati attivi anche durante i mesi di lockdown. È questo un dato molto interessante, perché indicativo di una vitalità del territorio che non è mai venuta a mancare, nonostante la presenza all'interno dei centri di ascolto Caritas di molti volontari ultra65enni, che, in quanto tali, erano considerati tra le categorie più esposte alle conseguenze dell'epidemia.

Mediamente, ciascuno degli 84 centri di ascolto del nostro sottocampione ha ascoltato 21,1 persone con problemi derivanti dall'emergenza sanitaria; il dato medio è un po' più alto nella zona di Milano ed è più del doppio in quella di Lecco; la zona di Varese fa, invece, registrare il numero medio di schede Covid-19 per centro di ascolto più basso; questi dati sono probabilmente riconducibili al fatto che, in alcune zone più che in altre si sia fatto maggior uso del software per l'archivia-

zione dei dati.

Dall'analisi dei dati relativi alle variabili socio-anagrafiche, emerge il seguente identikit delle persone che si sono presentate ai centri Caritas a causa di problemi derivanti dalla diffusione del Covid-19:

Prospetto 1 – identikit

▶	Donne	59,3%
▶	Immigrati	61,7%
▶	Tra 35 e 54 anni	58,4%
▶	Coniugati	55%
▶	Bassa scolarità	62,9%
▶	Disoccupati	50%
▶	Occupati	33,4%

Fonte dati: Caritas Ambrosiana – Osservatorio delle povertà e delle risorse

Anche se dal punto di vista statistico non è significativo, è comunque interessante confrontare questi dati con quelli del 2019, che, come è stato sottolineato nel capitolo precedente, sono in linea con quelli degli anni precedenti. In particolare, ci si soffermerà sull'incidenza di alcune variabili sul totale delle persone incontrate, evidenziando eventuali scostamenti dal profilo medio di quelle incontrate nel 2019²².

Genere e cittadinanza. La prevalenza di donne e di persone immigrate è una costante all'interno del nostro campione, anche se la loro incidenza negli ultimi anni ha subito delle variazioni, soprattutto in corrispondenza di periodi di crisi economico-sociale (ad es., negli anni successivi al 2008, è aumentata la presenza degli italiani e degli uomini). I dati analizzati in questo paragrafo confermano questa tendenza: la presenza di persone immigrate è pressoché identica a quella rilevata tra i centri nel 2019 (61,7% vs 62,2%); anche il dato per genere conferma la prevalenza della presenza femminile, ma con un'incidenza più bassa rispetto all'anno passato (59,3% vs 65,8%), fenomeno che si regi-

²² Il confronto sarà effettuato con i dati 2019 dei soli centri di ascolto, perché solo a loro è stata inviata la richiesta di evidenziare nelle note la presenza di situazioni riconducibili all'emergenza sanitaria. Si farà riferimento quindi alle 10.118 persone incontrate dai centri di ascolto e non alle 13.218, comprensive anche dei dati dei servizi diocesani.

stra sia tra gli immigrati, che tra gli italiani.

Nazione di cittadinanza. Tra le persone straniere che si sono rivolte ai centri Caritas nei mesi tra marzo e luglio 2020 prevalgono i cittadini filippini, con il 17,2%. È questo un dato non consueto, poiché si tratta di una popolazione normalmente poco rappresentata all'interno del nostro campione (nel 2019 erano solo l'1% sul totale degli immigrati). Sono persone che lavorano principalmente nei servizi alla persona (il 64%²³ degli occupati provenienti dalle Filippine è impiegato in questo settore), in Italia da diversi anni, che possono contare su reti allargate di connazionali (familiari e amici), alle quali si rivolgono nei momenti di difficoltà. La crisi del settore dei servizi alla persona durante il lockdown e nei primi mesi di parziale riapertura ha coinvolto anche molti degli appartenenti a questa comunità, costringendoli a rivolgersi ai centri Caritas.

Età e stato civile. Le classi di età centrali (35-54 anni) da diverso tempo sono le più rappresentate all'interno del nostro campione; tra le schede Covid-19 la loro presenza è ancora più elevata: 58,4% contro il 50,2% nel 2019. L'aumento è dovuto soprattutto alla maggiore incidenza delle persone di età tra i 45 e i 54 anni (sono il 29,9% contro il 24,2% nel 2019). Un'ulteriore conferma del fatto che all'interno del nostro campione la crisi seguita alla diffusione del Covid-19 ha colpito le classi più mature è data dalla minore presenza di giovani: i 25-34enni erano il 21,1% nel 2019 e sono scesi al 13,3% tra le schede Covid-19. Quanto allo stato civile²⁴, si osserva un maggior peso dei coniugati rispetto al 2019 (55% contro 48%).

Condizione professionale. Tradizionalmente, all'interno del nostro campione la presenza di disoccupati è maggioritaria. Durante il periodo considerato, però, la loro presenza ha inciso meno rispetto agli anni passati, in particolare rispetto al 2019 (nel 2019 corrispondevano al 57,3%, mentre tra le schede qui analizzate si arriva al 50%). Inoltre, mentre nel 2019 tra i disoccupati prevalevano le persone che avevano

²³ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *La comunità filippina in Italia. Rapporto annuale sulla presenza dei migranti*, 2017.

²⁴ Per le variabili "stato civile", "titolo di studio" e "condizione professionale" le percentuali sono state calcolate sul totale dei dati disponibili.

perso il lavoro da più di 1 anno (52,8%), nelle schede Covid-19 incidono maggiormente i disoccupati da breve periodo, pari al 57,5%. La differenza più rilevante è data però dal diverso peso della componente degli occupati, che nel 2019 erano il 19%, quasi 1 caso su 5, mentre tra le schede Covid-19 rappresentano il 33,4%, cioè 1 persona su 3. L'emergenza sanitaria e la conseguente chiusura dei diversi settori produttivi da un lato ha reso ancora più difficile trovare lavoro a chi già non l'aveva o ha determinato la perdita dell'occupazione per i lavoratori precari e irregolari; dall'altro, ha penalizzato anche chi un'occupazione ce l'aveva: come si vedrà nel paragrafo successivo, molto spesso le persone, anche se a casa, avevano diritto alla cassa integrazione, i cui tempi di erogazione molto lunghi hanno lasciato in condizioni estremamente critiche molte famiglie che, prive di risparmi sufficienti a far fronte alle spese quotidiane, hanno dovuto chiedere aiuto ai centri Caritas.

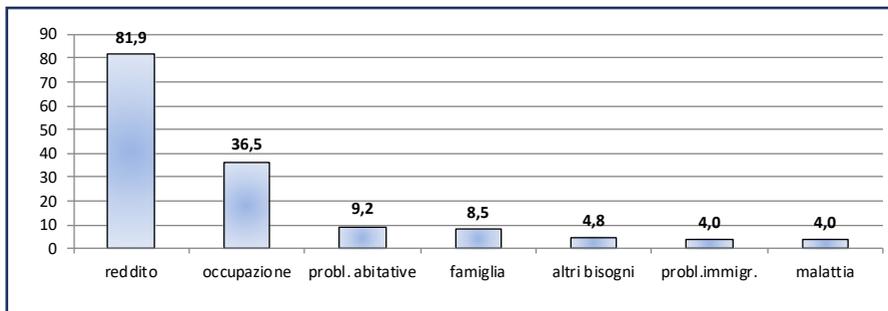
I bisogni

Nel grafico 1 sono rappresentate le percentuali di persone che hanno manifestato le principali categorie di bisogni²⁵.

La percentuale di persone che hanno manifestato problemi legati al reddito è altissima, molto più di quanto non sia mai stato registrato dai centri Caritas, nonostante questa voce sia da sempre la più diffusa tra i loro assistiti. Il lockdown ha messo in crisi in tempi estremamente rapidi moltissime persone e nuclei familiari, che si sono ritrovati senza alcuna fonte di reddito e impossibilitati a far fronte a spese inevitabili, a partire dall'acquisto di cibo.

²⁵ Nel calcolo delle percentuali non sono state considerate le schede in cui non era stato indicato alcun bisogno, pari al 28,7% sul totale. Si tratta di un dato molto elevato rispetto al consueto e determinato dalla particolare situazione in cui si sono trovati ad operare i volontari dei centri di ascolto durante il lockdown, che ha reso più complessa l'attività di archiviazione dei dati, come spiegato in questo stesso paragrafo.

Grafico 1 – Persone per principali categorie di bisogni (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana – Osservatorio delle povertà e delle risorse

Come si vedrà meglio nella sezione dedicata all'analisi delle note, in realtà il bisogno di reddito rappresenta la punta dell'iceberg di situazioni multiproblematiche e complesse, che la crisi causata dal Covid-19 ha esacerbato, ma non necessariamente ne è stata l'origine.

La seconda voce riguarda i problemi occupazionali. In questo caso la percentuale di persone che li hanno manifestati è più bassa di quanto non viene registrato normalmente (nel 2019, ad esempio, era il 45,6%). Ancora una volta il dato rimanda all'eccezionalità della situazione in cui si sono trovati ad operare i centri di ascolto, che, come premesso all'inizio di questo contributo, non hanno archiviato i dati di tutte le persone incontrate, soprattutto quando sapevano che il loro sostegno sarebbe stato temporaneo e non avrebbero dovuto prenderle in carico. Come si vedrà nella parte relativa all'analisi delle note, in realtà, in molti casi all'origine dei problemi di reddito ci sono stati proprio i bisogni occupazionali, derivanti soprattutto dal ritardo nel pagamento dell'indennità della cassa integrazione, dal precariato diffuso (contratti a chiamata, partite IVA, contratti a tempo determinato) o dalla sospensione di attività lavorative in nero.

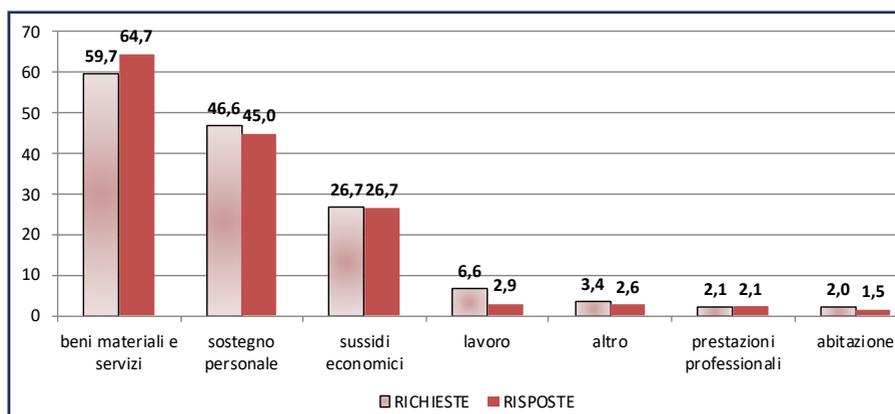
Anche le problematiche abitative hanno inciso meno del solito all'interno del nostro campione: nel 2019 erano pari all'11,4%, valore che negli ultimi 10 anni non ha registrato variazioni di rilievo. Ancora una volta, però, la lettura delle note metterà in evidenza che i problemi economici delle famiglie rimandano di frequente a situazioni abitative

precarie o alla presenza di mutui o spese legate agli affitti e alla gestione della casa.

Le richieste e le risposte

Il grafico 2 illustra le percentuali di persone che hanno espresso le principali richieste e quelle relative alle persone che hanno beneficiato delle principali categorie di interventi²⁶.

Grafico 2 – Persone per principali categorie di richieste e risposte (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana – Osservatorio delle povertà e delle risorse

Anche per quanto riguarda le richieste, non cambiano le categorie principali, ma varia la percentuale di persone che le ha espresse rispetto a quanto registrato nel 2019. In particolare, le richieste di beni materiali e servizi hanno interessato quasi il 60% della nostra popolazione di riferimento, contro il 52,2% nel 2019; più alte anche le percentuali relative alle richieste di sostegno personale e di sussidi economici (rispettivamente il 32,6% e il 17,1% nel 2019). Gli interventi messi in atto dai centri di ascolto sono stati coerenti con le richieste espresse e volti a rispondere, da un lato, alla necessità di avere in tempi brevi un aiuto economico/materiale che potesse tamponare situazioni che in pochi

²⁶ Anche per le richieste e le risposte le percentuali sono state calcolate sui dati disponibili.

giorni rischiavano di precipitare, in alcuni casi già compromesse prima che intervenisse il lockdown; dall'altro, all'esigenza di sostenere anche psicologicamente famiglie in gravi difficoltà economiche, che si mostravano sempre più fragili e vulnerabili.

Un'ultima osservazione riguarda le persone che hanno richiesto lavoro, che rispetto al 2019 sono passate dal 27,4% al 6,6%. Nonostante proprio l'assenza, definitiva o momentanea, di un'occupazione sia stata una delle cause, se non la principale, delle difficoltà che hanno dovuto affrontare le persone incontrate nei mesi considerati, la chiusura della gran parte delle attività produttive e anche delle agenzie territoriali preposte alle attività di formazione e orientamento al lavoro, ha di fatto inibito questa richiesta da parte degli assistiti e reso difficile, quando non impossibile, rispondervi ai volontari.

In generale, si osserva che l'eccezionalità del periodo ha fortemente condizionato le richieste di aiuto delle persone, che si sono concentrate sui bisogni primari, in particolare sulla necessità di avere una fonte di reddito per far fronte alle spese quotidiane, molto più di quanto non accada normalmente all'interno dei centri di ascolto Caritas, i cui interventi sono stati finalizzati proprio a rispondere a queste situazioni di emergenza.

2. Le persone ascoltate: le note a margine dei colloqui

Durante il periodo cui fa riferimento questa analisi, i volontari Caritas hanno dovuto rivedere le loro modalità operative in maniera importante. L'assenza di un luogo fisico in cui incontrare le persone in cerca di aiuto e la necessità di operare soprattutto attraverso l'ascolto telefonico in una fase in cui le situazioni di emergenza si erano moltiplicate, li ha indotti a privilegiare nella compilazione delle schede la parte qualitativa, rispetto a quella quantitativa. Così, da un lato, si spiega l'elevato numero di campi non compilati all'interno delle schede, e, dall'altro, la ricchezza di descrizioni dettagliate nei campi delle schede riservati alle note. E d'altronde, in quei mesi, l'attenzione dei volontari era principalmente orientata a conoscere bene le situazioni per offrire un aiuto

adeguato in tempi rapidi, più che ad archiviare puntualmente i dati sul loro programma.

Per questo motivo, in questo paragrafo saranno riportate alcune osservazioni derivanti dalla lettura di 65 relazioni presenti in altrettante schede, estratte in modo casuale e compilate tra il 25 marzo e il 31 luglio 2020²⁷.

Attraverso la ricerca di alcune parole chiave, si è cercato di capire quali bisogni si celassero dietro le problematiche economiche, che nel precedente paragrafo abbiamo visto essere le più diffuse tra coloro che si sono rivolti ai centri Caritas durante l'emergenza sanitaria.

La prima parola chiave è stata **cassa integrazione**, l'istituto a cui molte aziende sono ricorse durante il lockdown, ma che, come emerge anche dall'analisi delle nostre schede, purtroppo non è sempre stata erogata in modo sufficientemente rapido per consentire alle famiglie di non dover ricorrere all'aiuto dei centri Caritas. Tra le 65 schede analizzate, in 22 almeno un componente del nucleo aveva diritto alla cassa integrazione; in 17 casi si tratta di persone immigrate, impiegate come operai in fabbrica, addetti alle pulizie o nel settore della ristorazione. La riduzione di reddito derivante dall'applicazione della cassa integrazione ha messo in difficoltà molte persone e ha gravemente compromesso situazioni già fragili, come emerge dalle storie brevemente presentate di seguito.

Famiglia monoreddito immigrata, con 2 figli minori. La madre è in cassa integrazione, il padre ha avuto problemi con la giustizia, attualmente si trova in semi-libertà e non lavora. Hanno una casa di proprietà e non hanno debiti pregressi, ma hanno chiesto la rateizzazione delle spese condominiali. A causa della riduzione del reddito mensile seguita alla cassa integrazione non riescono più a far fronte a tutte le spese.

Famiglia monogenitoriale italiana, 1 figlio minore studente delle superiori. La madre lavorava a tempo pieno nella ristorazione. Aveva

²⁷ Si tratta di un'analisi parziale, che fa riferimento solo al periodo considerato e che sarà oggetto di ulteriore approfondimento nel Rapporto sulle povertà sui dati 2020, che sarà presentato l'anno prossimo.

contratto un debito per l'acquisto di un'auto. Attualmente in cassa integrazione percepisce 2/3 dello stipendio e non è in grado di coprire tutte le spese.

Padre immigrato in Italia, moglie e 4 figli all'estero. Il padre era già stato in cassa integrazione prima dell'emergenza sanitaria e da 2 mesi è senza lavoro. È stato iscritto ad un piano della Regione Lombardia per la riqualificazione dei cassaintegrati, che prevedeva la partecipazione ad un corso, che però non si è tenuto a causa del lockdown. Non ha una casa propria, ma è ospitato da amici. Non ha alcun reddito.

Dalla lettura delle schede, però, emerge anche che il lockdown e la conseguente necessità per le imprese di ricorrere alla cassa integrazione hanno messo in gravi difficoltà anche famiglie che fino ad allora erano riuscite, con molti sacrifici, a gestirsi in modo autonomo, senza dover ricorrere all'aiuto di terzi.

Famiglia immigrata, con 2 figli minori. Il marito lavorava come facchino per un hotel e ora è in cassa integrazione. In Italia da 5 anni, se la sono sempre cavata da soli, ma, a causa della riduzione del reddito mensile, non sono in grado di assolvere al pagamento dell'ultimo trimestre di affitto e delle bollette.

Famiglia immigrata, 1 figlio maggiorenne, disoccupato da breve tempo in cerca di lavoro, marito occupato. La moglie lavorava in un albergo e attualmente è in cassa integrazione causa Covid-19. Non hanno arretrati per l'affitto. A causa della perdita del lavoro del figlio e della contestuale riduzione del reddito da lavoro della madre non riescono più a sostenere tutte le spese.

Famiglia plurireddito italiana, 4 figli. A causa del Covid-19 al marito hanno ridotto le ore di lavoro e la moglie è stata messa in cassa integrazione e le è stato comunicato che dopo la scadenza il contratto di lavoro non sarà rinnovato.

Ancora più grave la situazione di coloro che, pur avendone diritto, al momento del colloquio con i volontari Caritas non avevano ancora

percepito l'indennità di integrazione, a causa di un ritardo nei pagamenti.

Famiglia plurireddito italiana, con 3 figli di cui 2 studenti delle medie e 1 maggiorenne, che ha perso il lavoro come parrucchiera a causa del Covid-19. Anche la madre, occupata presso 1 albergo, ha perso il lavoro durante l'emergenza sanitaria, mentre il padre, impiegato nella stessa struttura, è stato messo in cassa integrazione, ma non ha ancora percepito l'indennità che gli spetta. A causa di questa situazione, non hanno reddito sufficiente per coprire tutte le spese e sono alla disperata ricerca di una nuova occupazione.

Famiglia monogenitoriale italiana, 2 figli minori studenti. La madre lavorava nella ristorazione scolastica, ma a causa del Covid-19 è stata messa in cassa integrazione. A luglio, però, non aveva ancora percepito nulla e aveva arretrati nel pagamento dell'affitto. Chiede aiuto nella ricerca di un lavoro.

Infine, ecco alcuni stralci estratti da schede riguardanti persone che, già in difficoltà lavorative, non hanno percepito la cassa integrazione e si sono ammalate di Covid-19.

Famiglia monoreddito immigrata, 1 figlia maggiorenne, vivono con i nonni. Lavora solo il padre, malato di Covid-19 e per questo ricoverato da 2 mesi. Non percepisce la malattia, perché in cassa integrazione a causa dell'emergenza sanitaria, anche se ad oggi (luglio) non l'ha ancora ricevuta. Hanno pagato tutte le utenze fino a giugno, ma, essendo privi di qualsiasi fonte di reddito, ora non sono più in grado di fronteggiare le spese.

Famiglia plurireddito immigrata, 2 figli minori in Italia, 1 maggiorenne all'estero. La moglie ha perso il lavoro a causa del Covid-19, il marito è in cassa integrazione, ma non ha percepito nulla. Si sono ammalati tutti di Covid-19, sono in quarantena, nessuno può lavorare. La figlia all'estero ha contratto il Covid-19 e necessita di aiuti economici per sostenere le spese sanitarie, che dove risiede sono a pagamento. Situazione estremamente difficile. Nessun reddito.

La seconda parola chiave utilizzata nell'analisi delle schede è **badante**: da sempre il lavoro di cura è uno dei più rappresentati all'interno della nostra popolazione di riferimento. Da anni le famiglie italiane ricorrono all'aiuto di terzi nella gestione degli anziani e per questa attività, molto importante, ma anche estremamente precaria, perché dipende da molti fattori esterni (le condizioni dell'assistito, la possibilità della famiglia di continuare a sostenere le spese necessarie per garantirgli l'assistenza, e così via) ricorrono spesso a persone straniere. E proprio le badanti sono state fortemente colpite dall'emergenza sanitaria: la fragilità degli anziani e l'elevato rischio che, contraendo il Covid-19, potessero ammalarsi gravemente, ha reso necessario limitarne i contatti con gli estranei; inoltre, le famiglie, a casa per il lockdown, in quei mesi hanno preferito assistere personalmente i loro anziani; a volte questa scelta è stata la necessaria conseguenza di problemi lavorativi ed economici che hanno interessato le famiglie stesse; infine, purtroppo, la percentuale di decessi tra gli anziani è stata estremamente elevata e questo ha significato per molte badanti la perdita dell'occupazione.

Persona sola, immigrata, lavorava poche ore come badante, ma, a causa del Covid-19, è stata lasciata a casa. Non ha alcun reddito.

Famiglia plurireddito immigrata. In Italia ci sono la madre, con una figlia piccola e i nonni. All'estero c'è il padre che lavora come autista. La madre aveva un impiego full-time come badante, ma ora è in attesa di un secondo bambino; i nonni facevano qualche lavoretto, ma con l'emergenza sanitaria non riescono più. Il padre è bloccato all'estero causa Covid-19 e non gli è possibile ricongiungersi alla famiglia. Attualmente non dispongono di nessun reddito.

Madre separata, 1 figlio minore. La signora faceva la badante, ma ha perso il lavoro a causa dell'emergenza sanitaria, poiché il figlio dell'assistita è rimasto a casa per il Covid-19 e ha deciso di provvedere lui ad accudirla.

Madre sola italiana, 2 figli studenti, ha perso il lavoro a marzo poiché il fratello del suo assistito è attualmente in cassa integrazione sempre a causa del Covid-19 e ha deciso di provvedere lui ad accu-

dirlo. La signora ha anche un altro lavoro come colf per qualche ora la settimana, ma è in difficoltà economica.

Donna sola, immigrata, con 1 figlio maggiorenne che studia e vive con la nonna all'estero. La signora con le rimesse provvede al mantenimento di entrambi. Ha sempre lavorato in regola come badante, ma, a causa del Covid-19 il suo assistito è mancato ed ora si ritrova sola, senza reddito e senza la possibilità di sostenere i familiari in patria.

La lettura di questi stralci mette in evidenza come l'emergenza sanitaria abbia colpito in modo diverso queste persone - dalla difficoltà di spostamenti da uno stato all'altro, con la conseguente impossibilità di ricongiungersi ai familiari in difficoltà per aiutarli; alla scelta dei datori di lavoro di prendersi cura direttamente dei loro anziani, o per tutelarli, o perché essi stessi in difficoltà lavorative ed economiche a causa del lockdown; al decesso dell'assistito - lasciandole però tutte senza un'occupazione. Queste situazioni erano aggravate dall'assenza di qualsiasi forma di tutela²⁸, di conseguenza le famiglie coinvolte si sono trovate da un giorno all'altro prive di una importante, quando non unica, fonte di reddito.

La presenza di un **lavoro precario, irregolare o a tempo determinato** è un'altra delle costanti che ricorrono nelle schede analizzate.

Famiglia immigrata, marito disoccupato da gennaio, la moglie riusciva a mantenere la famiglia facendo lavoretti saltuari, che a causa del Covid-19 si sono interrotti. Si rivolgono alla Caritas per la prima volta.

A volte la precarietà del lavoro è conseguenza della crisi che, dal 2008 in poi, ha colpito diversi settori produttivi e che ha avuto ricadute negative sulla nostra popolazione di riferimento, oggi ancor più in difficoltà a seguito dell'emergenza sanitaria.

Famiglia monoreddito immigrata con 2 figli minori. Il padre lavora-

²⁸ Solo da giugno è stata istituita un'indennità Covid-19 per lavoratori domestici destinata a chi non ha potuto lavorare nei mesi di aprile e maggio.

va come operaio specializzato a tempo indeterminato, ma a seguito della crisi dell'edilizia, 3 anni fa il suo contratto è passato da tempo indeterminato a tempo determinato. Ora è disoccupato perché l'ultima azienda per cui ha lavorato ha chiuso a causa del Covid-19. Da dicembre hanno lo sfratto perché il proprietario vuole vendere l'appartamento in cui vivono. Sono quindi stati costretti a dividersi, per l'impossibilità di affittare un altro appartamento: la madre con i figli risiedono in una comunità protetta, il padre affitta un posto letto. Il padre cerca lavoro. Non hanno alcuna fonte di reddito.

Famiglia italiana, 2 persone disoccupate. Svolgevano dei lavoretti saltuari che, a causa del Covid-19, non riescono più a fare. Non sono più in grado di pagare l'affitto e, per questo, sono sotto sfratto.

Da questi stralci, oltre alla precarietà lavorativa, emerge anche il tema legato alle difficoltà abitative, diretta conseguenza delle difficoltà economiche in cui versano le famiglie incontrate. I mesi di lockdown hanno messo a dura prova i bilanci familiari, rendendo sempre più difficile per le famiglie provvedere al pagamento delle spese per l'abitazione.

Alcune delle schede estratte riguardano situazioni che vedono la presenza di **persone disabili** all'interno del nucleo familiare. Pur non essendo una delle problematiche che incidono di più all'interno del nostro campione, si è ritenuto interessante evidenziare quanto i già drammatici effetti del lockdown siano stati ancora più pesanti per questi nuclei familiari, soprattutto in assenza dei servizi cui normalmente si rivolgono per la gestione quotidiana della persona disabile.

Famiglia immigrata, 3 figli minori, di cui 1 disabile. La moglie faceva lavoretti in nero, che, a causa del Covid-19, non riesce più a svolgere. Il marito è un magazziniere in cassa integrazione, ma al momento non ha ancora percepito nulla. La madre è in attesa di rinnovo del permesso di soggiorno, che però non gli è ancora stato concesso poiché l'abitazione dove risiedono è troppo piccola. A causa del mancato rinnovo del permesso di soggiorno, è stata sospesa l'indennità di accompagnamento per il figlio disabile. Non hanno debiti pregressi, ma, a causa della momentanea assenza di reddito, non riescono più a pagare l'affitto.

Famiglia immigrata, 2 figli minori disabili. La madre non può lavorare, perché deve accudire i 2 figli; il padre, a causa del Covid-19, ha subito una drastica riduzione del lavoro. Reddito insufficiente per coprire le spese.

Famiglia immigrata monogenitoriale, madre sola con 1 figlio minore che soffre di autismo. La signora è positiva al Covid-19, in isolamento. Ha perso il lavoro a seguito della malattia (è badante/colf a chiamata). Pare non abbia più denaro, neanche per una piccola spesa.(...) Segnala che il figlio è tranquillo ma che spesso manifesta voglia di uscire.

In queste situazioni le difficoltà economiche gravano su nuclei in cui, spesso, la presenza di un familiare disabile implica l'impossibilità di lavorare. Questa condizione è diventata comune a più famiglie durante il lockdown, quando la sospensione delle attività diurne e delle visite mediche per le persone con disabilità ha lasciato le famiglie sole nel lavoro quotidiano di cura, amplificando la situazione di isolamento in cui già si trovavano.

Alcune persone dopo il lockdown hanno **ricominciato a lavorare**. La ripresa non ha sempre coinciso con un ritorno alla normalità.

Famiglia monoreddito immigrata, 3 figli minori. Il padre fa l'ambulante e con il lockdown ha dovuto interrompere completamente l'attività. Non riescono a pagare l'affitto, né le spese. Quando il padre può riprendere l'attività deve far fronte ai debiti contratti nei mesi precedenti.

Famiglia plurireddito immigrata, con 3 figli di cui 2 minori. La signora aveva 2 contratti di lavoro come colf presso 2 famiglie, ma dal 4 marzo è stata lasciata a casa senza retribuzione, per poi essere licenziata a maggio dalla prima famiglia, mentre ha ripreso a lavorare regolarmente presso la seconda. Il marito lavora in regola presso un ristorante. Dopo un mese di cassa integrazione ha ripreso a lavorare, ma con orario ridotto. Anche il figlio maggiorenne è disoccupato. In casa c'è una situazione molto tesa, poiché il marito vuole separarsi e contribuisce molto poco al bilancio familiare, la-

sciando tutto sulle spalle della moglie che sta vivendo un periodo di forte stress psicologico, per il quale chiede un sostegno al centro di ascolto. Hanno dei debiti e da dicembre avranno lo sfratto esecutivo per morosità.

L'ultima situazione descritta è molto complessa: la parziale ripresa lavorativa non è riuscita a ricomporre questo nucleo, caratterizzato da forti conflitti familiari e da una situazione debitoria pregressa, che sta per compromettere anche la loro sistemazione abitativa.

Si tratta di situazioni multiproblematiche, in cui l'emergenza Covid-19 di fatto ha accelerato delle dinamiche e dei processi già in corso, come si può osservare anche leggendo la prossima storia.

Famiglia immigrata, con 2 figli. Da gennaio non riescono a pagare l'affitto per una casa Aler e temono lo sfratto. La moglie lavorava come badante in nero per qualche ora al giorno, ma l'assistita è deceduta per Covid-19. Il marito è rimasto a casa in cassa integrazione e ora ha ripreso a lavorare, ma solo a settimane alterne. La loro situazione economica, già precaria, si è ulteriormente aggravata.

Infine, per chiudere con una nota di speranza, ci sono anche famiglie che si sono rivolte momentaneamente ai centri Caritas, per tamponare una situazione di emergenza e che, una volta ripreso a lavorare, hanno spontaneamente dichiarato di non aver più bisogno di aiuto.

Famiglia immigrata, con 2 figli minori, in difficoltà poiché la moglie ha perso il lavoro a causa del Covid-19 e il marito è in cassa integrazione. Vengono aiutati con pacchi viveri e viene loro proposto di ricorrere al sostegno da parte del Fondo San Giuseppe. Quando però, a maggio, entrambi riprendono a lavorare, si premurano di avvisare di non aver più bisogno di aiuto e chiedono di sospendere la richiesta di aiuto al Fondo.

Molte altre sono le storie raccolte dai volontari Caritas, che, in generale, raccontano di persone e famiglie che versano in condizioni precarie, in cui è difficile individuare una sola problematica; è più frequente, infatti, che al loro interno convivano diverse forme di disagio, a volte strettamente correlate, altre frutto di accadimenti fortuiti e non pre-

vedibili (si pensi al decesso dell'assistito e alla conseguente perdita del lavoro per le badanti; o all'impossibilità di lavorare per accudire un familiare disabile, che altrimenti non riceverebbe la giusta assistenza; o ancora all'insorgere di una malattia). Non si può però pensare che all'origine di queste situazioni ci sia il lockdown; più corretto, invece, è pensare che su di esse il lockdown abbia avuto un effetto dirompente, facendole precipitare in tempi molto più rapidi di quelli che ci si sarebbe potuti aspettare in un altro momento storico.

Osservazioni conclusive

Nel nostro Paese esistono forti disuguaglianze tra le diverse classi sociali: di reddito²⁹, ma anche di opportunità correlate alle condizioni economiche di partenza degli individui³⁰ e alla distribuzione del patrimonio, che vede il 10% della popolazione più ricca detenere il 46% del patrimonio totale³¹.

In un contesto socio-economico così diseguale, il Governo italiano ha adottato delle necessarie misure restrittive per contenere l'epidemia da Covid-19, che hanno comportato dei costi economici e sociali per buona parte della popolazione; in particolare, ad essere colpite più duramente sono state le fasce più deboli, quelle che si rivolgono ai nostri centri, con l'inevitabile conseguenza di un ulteriore aumento delle disuguaglianze all'interno dei nostri territori.

Le situazioni incontrate difficilmente rimandano ad un'unica problematica: più spesso l'emergenza scatta nel momento in cui alle precedenti difficoltà se ne aggiungono di nuove, non più gestibili e per le quali è richiesto l'aiuto di terzi. In questo senso, il ricorso al Fondo San Giuseppe o, per chi non ne aveva i requisiti, al Fondo Diocesano di Assistenza - di cui si tratterà ampiamente nel contributo che segue-

²⁹ Cfr. il sito del World Inequality Database, www.wid.world

³⁰ Cannari L., D'Alessio G. 2018, *La disuguaglianza della ricchezza in Italia: ricostruzione dei dati 1968-75 e confronto con quelli recenti*, "Questioni di Economia e Finanza", Occasional Paper

³¹ Cannari L., D'Alessio G. 2018, *Istruzione, reddito e ricchezza: la persistenza tra generazioni in Italia*, "Questioni di Economia e Finanza", Occasional Paper

così come alle tante altre forme di aiuto messe in campo dalle realtà del pubblico e del privato sociale nei mesi del lockdown, hanno sicuramente rappresentato un modo per non far precipitare situazioni già estremamente precarie. Gli aiuti, però, sono, giustamente a termine: il loro obiettivo infatti non è quello di mantenere a tempo indeterminato le persone e le famiglie in difficoltà, ma di sostenerle nel momento dell'emergenza, mettendole nelle condizioni di riprendere in mano la propria vita autonomamente. Le situazioni sopra descritte, però, sono talmente complesse e compromesse, che difficilmente si risolveranno in 2 o 3 mesi, soprattutto considerando che proprio i lavori precari, a tempo determinato e in nero, che sono quelli maggiormente rappresentati all'interno del nostro campione, sono stati i più colpiti da questa crisi³².

Dopo quella del 2008, le cui conseguenze sono ancora visibili in alcune delle storie presentate in questo paragrafo, questa nuova crisi sta mostrando l'estrema fragilità del nostro sistema economico sociale, che, molto prima della pandemia e del lockdown, accettava passivamente sia la presenza di sacche di marginalità e di povertà nei nostri territori, sia quella di situazioni di precarietà diffuse, per le quali è stato impossibile resistere alle difficoltà causate da misure eccezionali, seppur limitate nel tempo.

³² A questo proposito, la Nota congiunta Istat, Ministero del Lavoro, Inps, Inail e Anpal relativa alle tendenze dell'occupazione nel secondo trimestre 2020, con specifico riferimento ai dati Inps-Uniemens, attesta che nel secondo trimestre del 2020, nel settore privato, si contano 1.120.000 rapporti di lavoro a tempo determinato in meno rispetto all'anno precedente.

L'IMPATTO CHE L'EMERGENZA COVID-19 HA AVUTO SULLE ATTIVITÀ DEI CENTRI E SERVIZI CARITAS ATTIVI IN DIOCESI

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, 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.

1. Dati quantitativi

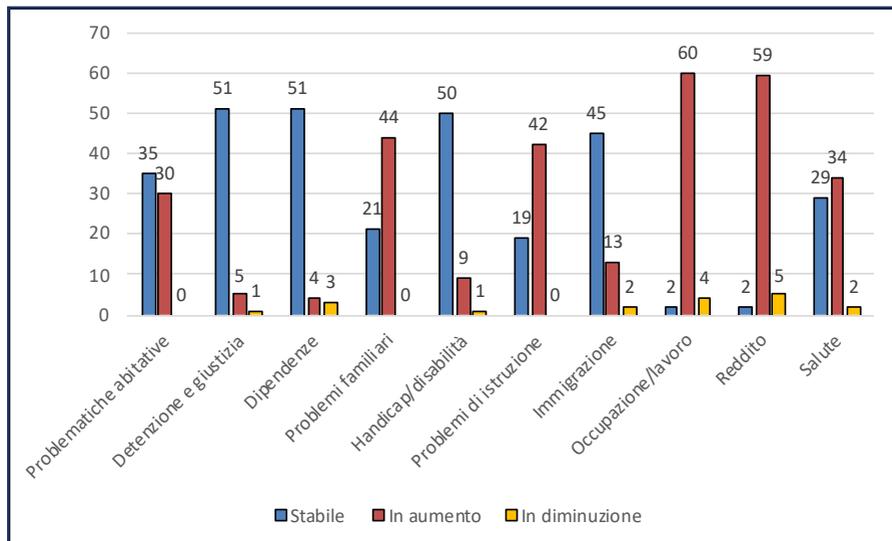
Al questionario, che era autosomministrato, hanno risposto 66 responsabili decanali sui 73 totali (90,4%) distribuiti nelle 7 zone che compongono la Diocesi ambrosiana. Nelle zone di Varese, Rho, Monza e

Sesto San Giovanni il tasso di risposta è stato pari al 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 Caritas hanno registrato un aumento dei bisogni di occupazione e reddito (rispettivamente 60 e 59 su 66); molto avvertiti sono stati anche i problemi familiari (44 su 66), di istruzione (42), salute (34) e problematiche abitative (30) (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 legate 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) e alle 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).

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



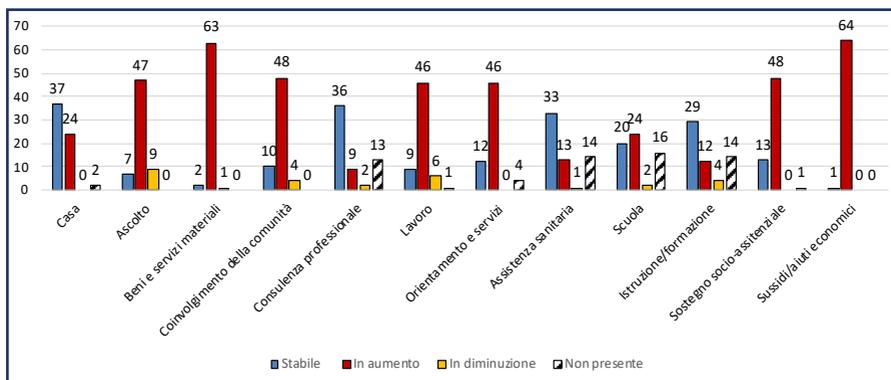
Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

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 64 casi su 66), beni materiali e servizi (63), sostegno socio-assistenziale (48) e per rispondere alle richieste hanno dovuto ricorrere maggiormente al coinvolgimento della comunità (48) e hanno continuato l'ascolto (47) e l'orientamento in generale (46) e lavorativo (46), 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. Anche se molti non hanno ancora riaperto, in tanti hanno attivato un numero telefonico e/o un indirizzo mail dedicati per segnalare le emergenze e continuano un accompagnamento da remoto.

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, gestita in collaborazione con altri enti come Comuni, Protezione Civile, Croce Rossa Italiana e altri (ad esempio consegna "spesa 7 giorni" con il Comune di Milano a più di 2500 famiglie segnalate dai cda). Per gli indumenti sono state adottate modalità di accoglimento delle richieste/consegna personalizzate evitando il più possibile l'apertura dei guardaroba.

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



Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

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 dei cda decanali hanno dichiarato che hanno fatto soprattutto ascolto e accompagnamento telefonico (60 casi su 66), fornitura di pasti da asporto/consegne a domicilio (54 casi), acquisto di farmaci e prodotti sanitari (38), fornitura di dispositivi sanitari/igienizzanti (35) e supporto a famiglie per la didattica a distanza (31).

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

Tab. 1 - Diocesi. Totale beneficiari degli interventi attuati

INTERVENTI ATTUATI	TOTALE BENEFICIARI
fornitura pasti da asporto/consegne a domicilio	18.092
ascolto e accompagnamento telefonico	6.566
fornitura dispositivi sanitari/igienizzanti	5.564
acquisto farmaci e prodotti sanitari	956
attività di sostegno per nomadi, giostrai e circensi	894
servizio di supporto psicologico	359
supporto a famiglie per didattica a distanza	359
rimodulazione servizi per senza dimora	238
accompagnamento alla dimensione del lutto	186
supporto allo smart working per famiglie/ fornitura pc e strumenti informatici	98
presenza in ospedale/rsa	9
interventi a sostegno delle piccole imprese	7
accoglienza infermieri e medici	5
alloggi per quarantena/isolamento	3

Fonte dati: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

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** (18.092). 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 dalla Caritas 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. In questi mesi questo sistema di aiuti ha funzionato anche grazie al prezioso contributo dei volontari.

Attualmente gli Empori e le Botteghe della Solidarietà sostengono 8.410 persone, il 61,2% in più rispetto al periodo precedente all'emergenza sanitaria: una percentuale che sale al 77%, considerando la sola città di Milano. Da quando è stata dichiarata l'emergenza sanitaria, dal mese di marzo a oggi, queste persone hanno ricevuto complessivamente 210 tonnellate di generi alimentari e beni di prima necessità, grazie all'impegno di una decina di operatori sociali e 178 volontari.

Al secondo posto abbiamo 6.566 persone che hanno **ricevuto ascolto e accompagnamento telefonico**, seguono 5.564 beneficiari di dispositivi sanitari/igienizzanti, 956 di farmaci e prodotti sanitari.

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

359 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).

Altrettante persone (359) hanno ottenuto un **supporto alla propria famiglia per la didattica a distanza**. Con la chiusura si è infatti accentuato il divario tra "bambini di serie A e serie B". 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 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.

238 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. Ciò pone la a questione relativa al modello di accoglienza più tutelante, dignitoso, valorizzante per le persone senza dimora; inoltre, la carenza di chiare indicazioni sanitarie non ha agevolato una situazione già complessa.

Per i responsabili decanali l'emergenza del Covid-19 ha avuto un impatto più sul numero di volontari - che sono aumentati secondo la metà dei rispondenti (33 su 66) - che su quello degli operatori che sono rimasti per lo più stabili (22 come risposta più alta). L'aumento dei volontari totali è dovuto sicuramente al coinvolgimento dei giovani (45 risposte affermative su questo quesito) che hanno sostituito e/o integrato l'attività dei volontari più anziani. Tutti evidenziano la necessità di non disperdere queste disponibilità, ma non tutti hanno ancora definito quali strategie adottare.

Per supportare i volontari sono state messe in atto varie iniziative, anche molto diverse tra di loro, dai momenti di preghiera (37 casi su 66) alla formazione a distanza (21 casi). Al contrario, a giudicare dalle risposte negative, non molto attuati sono stati la formazione a distanza (42 no) e il sostegno psicologico (50 no e 14 si).

2. Domande aperte

Inoltre, il questionario 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, nonché su come i responsabili vedono il futuro e su che cosa ritengono che cambierà, o dovrà cambiare, anche per i servizi di Caritas, sulle risorse fornite dalla Diocesi (Fondo San Giuseppe, Fondo Diocesano di Assistenza).

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, realtà con le quali alcuni decanati desiderano continuare ad avere contatti, proprio per garantire la presenza di giovani nei loro servizi (2 affermazioni di questo tipo). 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 (segnalazione presente in 2 questionari). L'emergenza è stata l'occasione che ha accelerato, almeno momentaneamente, questo processo. 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 è che la maggioranza dei decanati interpellati ha visto aumentare la presenza dei giovani tra i volontari coinvolti nelle attività di assistenza e che solo 5 di essi hanno registrato poche o nessuna presenza giovanile durante l'emergenza Covid-19. Occorre anche sottolineare 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 Comune, su tutti). Questo fenomeno è stato sottolineato in modo particolare in 5 questionari, quasi a voler evidenziare una capacità attrattiva piuttosto scarsa delle attività di volontariato caritativo realizzate nelle parrocchie, almeno nei confronti dei più giovani.

Dai questionari emergono 3 gruppi con opinioni diverse rispetto alle strategie da adottare per cercare di coinvolgere i giovani oltre l'emergenza, nelle attività caritative ordinarie.

Il primo gruppo è costituito dai responsabili di quei territori in cui non è ancora stata fatta una riflessione in questo senso (5 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 (14); o, ancora, l'esito della riflessione ha condotto a proposte di coinvolgimento molto generico, come ad esempio la richiesta ai giovani di partecipare all'animazione della giornata Caritas e, più, in generale, alle attività caritative della parrocchia (7).

Il secondo gruppo parte 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 (9).

Del terzo gruppo fanno parte quei decanati in cui 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. È in quest'ottica che alcuni decanati hanno sottolineato 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 e aiutando i volontari più anziani ad utilizzarli) (3). Sempre in questa prospettiva, in alcuni questionari si sottolinea la necessità di coinvolgere i giovani nella definizione di nuovi modelli organizzativi dei servizi e, più in generale, di affidare loro un ruolo attivo (4).

In molti questionari inoltre, si individua nella formazione uno strumento importante per non perdere il contributo dei giovani: i percorsi proposti riguardano l'ascolto dei poveri, la presentazione dei servizi con la guida di un tutor esperto, e così via (10).

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 (3); in altri casi, invece, si è pensato ad inviare una lettera di ringraziamento o ad organizzare a breve degli incontri per

ringraziare i giovani della loro disponibilità, valorizzandone l'impegno e valutando con loro l'opportunità di una collaborazione più strutturata (4). In un paio di questionari è stata prospettata l'idea di costituire/rafforzare un gruppo Caritas giovanile, che potrebbe essere affiancato da un operatore che dovrebbe accompagnare i ragazzi.

Infine, è stato evidenziato che la presenza dei giovani ha rappresentato l'occasione per riorganizzare i servizi, ormai troppo poco flessibili, e, soprattutto, di superare tensioni "storiche" tra i volontari (2). Resta in molti il timore che, quando tutte le attività torneranno a pieno regime, i giovani avranno meno tempo da dedicare alle attività di volontariato.

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'era, 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", "la situazione emergenziale ha favorito il rafforzamento e talvolta la nascita di un lavoro di rete all'interno dello stesso decanato", "maggior collaborazione con i servizi sociali dei vari comuni".

Solo per pochissimi non c'è stata collaborazione (3 casi) o la collaborazione è avvenuta con "i soliti" (4).

In due casi la collaborazione offerta dai servizi Caritas a enti e associazioni non ecclesiali non è andata a buon fine: "mai chiamati", "con scarsi risultati". Tuttavia, per la maggioranza dei rispondenti 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.

Per quanto riguarda la rete ad intra in 20 casi si è sottolineato come l'emergenza abbia spinto i singoli centri di ascolto e servizi a intensificare i rapporti con gli altri cda, ad attivare una rete tra le parrocchie, a

sensibilizzare la Comunità Pastorale Decanale, a stimolare collaborazioni con le associazioni presenti nella comunità e con la San Vincenzo. In una risposta sono state sottolineate, in ambito parrocchiale: la maggiore collaborazione con sacerdoti, suore e fedeli; l'arrivo di nuovi volontari per favorire l'acquisto e distribuzione dei viveri e prodotti di igiene; il sostegno agli operatori anziani che hanno continuato l'ascolto da remoto; la collaborazione in decanato, con la Caritas e con gli enti pubblici. La rete è stata favorita anche dalla partecipazione dei giovani: "Volontari giovani e giovani adulti attivati dal Gruppo Famiglie", "persone avvicinate dal Gruppo famiglie contribuiscono con fondi personali a ricaricare una carta di credito". Sono stati "coinvolti nuovi volontari, anche giovani, [è stata sensibilizzata] la comunità alla situazione e alle nuove modalità di raccolta ed aiuto".

Il principale partner della rete ad extra dei cda e servizi Caritas durante l'emergenza è il Comune (37 casi) accompagnato spesso dai suoi Servizi Sociali, dalla Protezione Civile e dalla Croce Rossa Italiana (in 48 risposte la collaborazione è avvenuta, infatti, con questi tre soggetti). La collaborazione dei cda, servizi Caritas con tali enti è consistita soprattutto nella **distribuzione di alimenti** ai più bisognosi, come affermano le seguenti risposte: *"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"*; *"la collaborazione tra cda e servizi per la distribuzione alimentare, trasformandola in pacchi a domicilio"*; *"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"*; *"Si è fatta 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, con i negozianti che si sono resi disponibili per la consegna dei pasti a domicilio; è aumentata la collaborazione con la Cooperativa Il Grigio per i pasti sospesi; con il Comune per la distribuzione dei buoni spesa prevista dai decreti governativi"*.

In 13 casi i cda e servizi Caritas si sono avvalsi della collaborazione di

supermercati e negozi.

Tra gli aiuti alimentari che vedono in campo i cda e servizi Caritas in rete con il Comune e altre organizzazioni, va ricordato il Programma QuBì che è citato da 10 decanati su 18 della città di Milano che hanno risposto all'indagine.

Il “Programma QuBì-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 QuBì 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 QuBì ha sostenuto a Milano l'attivazione di tre Empori della Solidarietà e di cinque botteghe solidali della 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 QuBì, sono stati allestiti 8 hub emergenziali (uno per Municipio): spazi in cui dipendenti comunali, operatori e volontari delle 23 Reti QuBì 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.

Questo lavoro di rete e di collaborazioni attivate è ben riassunto in una risposta al questionario su tale argomento: *“il decanato Niguarda fa parte della cabina di regia del progetto QuBi Niguarda, che è nato con lo scopo primario di creare una rete sociale fattiva e collaborativa. La rete comprende varie realtà della zona che si sono attivate con tanta voglia di aiutare. Anche le parrocchie sono state protagoniste di questo fermento, pur con le limitazioni contingenti. La rete ha riunito Caritas Ambrosiana, l'Emporio di Niguarda, organizzazioni del territorio, i servizi sociali e le istituzioni attraverso il Municipio 9. In totale per quanto riguarda il decanato Niguarda, grazie alla rete, sono state sostenute più di 200 famiglie, in particolare per l'acquisto tablet per la didattica in remoto, aiuto allo studio, pacchi alimentari con prodotti freschi e per i più piccini, anche a domicilio (QuBi), tessere d'emergenza per la spesa (Emporio), spesa al domicilio per le persone che hanno difficoltà (hub 9), varie tessere una tantum per la spesa. Anche i supermercati di zona hanno dato un forte segnale con contributi e prodotti”*.

Altre reti significative, anche se poco numerose, sono state quelle realizzate per affrontare il tema della casa (Bando per aiuto affitti non pagati), dei senza dimora (collaborazione con area Grave Emarginazione Adulti di Caritas Ambrosiana), del lavoro (SILOE e Sportello ALA Lavoro), delle dotazioni informatiche, animazione giovanile e sostegno scolastico (Progetto d'aiuto alla famiglia e collegamento con gli educatori dei centri pomeridiani).

Nel territorio di San Donato si è aperta anche una collaborazione con alcune Associazioni del territorio e col Comune per attivare presenze attive nei condomini della città. Si tratta di volontari che facilitino l'incontro tra i bisogni dei cittadini e le risorse del territorio (rapporti di buon vicinato).

Facendo una scala del livello di intensità delle reti attivate, attribuendo zero al livello più basso di collaborazione e 5 al massimo, abbiamo ottenuto i risultati indicati nella seguente tabella.

Tab. 2 – Intensità delle reti e collaborazioni attivate dai cda, servizi Caritas durante l'emergenza Covid-19

GRADO DI INTENSITÀ DELLA RETE E COLLABORAZIONI	DESCRIZIONE DELLE RETI/ COLLABORAZIONI	N° CASI
0	Nessuna collaborazione	1
1	Collaborazione solo con la Caritas	1
2	Collaborazione “con le persone disponibili all’ascolto”	1
3	Collaborazioni o con enti locali, amministrazioni pubbliche o con rete cda, decanato, comunità pastorali; sporadiche, con pochi contatti	9
4	Collaborazioni o con enti locali, amministrazioni pubbliche o con rete cda, decanato, comunità pastorali; molto articolate, con numerosi contatti	20
5	Massima collaborazione instaurata con enti e amministrazioni pubbliche (Comuni, assistenti sociali e Protezione Civile, Qubì, hub “spesa 7 giorni”); con Caritas diocesana (con SILOE e Fondo San Giuseppe, empori solidali), con altre associazioni, ecclesiali e non (ad es. Croce Rossa Italiana, Scout, Alpini); con imprese e aziende (supermercati es. Esselunga, Tigros e alcuni negozi di alimentari); con le altre parrocchie del decanato, con la San Vincenzo, con gli scout; con privati (singole persone tramite fondi personali, famiglie delle comunità parrocchiali, associazioni e comitati di quartiere, nuovi volontari, anche giovani, “molti parrocchiani hanno fatto spontanee donazioni in denaro”)	34
TOTALE		66

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. Infatti, si possono individuare tre gruppi che hanno dichiarato di avere incontrato molte criticità (12 casi), medie criticità (16) o poche criticità, anche se importanti (35 casi), mentre 3 casi non hanno segnalato criticità.

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: *“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)”*, oppure i prodotti reperibili non erano sempre soddisfacenti: *“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”*; difficoltà burocratiche nel recuperare i documenti necessari per richiedere i vari sussidi, nel contattare le istituzioni, soprattutto gli assistenti sociali.

Un'altra criticità di tipo organizzativo, segnalata da molti, è stata la seguente. La situazione inconsueta, l'alto numero di richieste a fronte di risorse limitate ha causato improvvisazione, problemi di collegamento, la rete ha faticato ad essere attivata durante il lockdown, come ben sottolinea la seguente risposta di un intervistato: *“Si è sciolta la rete dei*

rapporti con molti degli assistiti a motivo del lockdown. Essa adesso va faticosamente e innovativamente ricostruita. 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. Non si può limitare il nuovo assetto all'aumento delle prestazioni (un più di tutto). Talora è necessario che si riadattino alla situazione. Su questo non è facile essere velocemente sinergici”.

Infine, ci sono state delle difficoltà nell'informazione e nella comunicazione in generale, come sottolineano questi interventi: *“la criticità principale è stata legata alla difficoltà di circolazione delle informazioni da condividere dopo che erano saltati i metodi istituzionali”*; *“le comunicazioni e le informazioni da chi doveva guidarci sono state confuse, contraddittorie, e spesso la responsabilità non era condivisa”*. Tuttavia, c'è anche chi si è lamentato perché *“la comunicazione è stata tanto oppressiva”*.

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.): *“poiché la maggior parte degli operatori sono over 65 i cda sono stati chiusi e sono quindi venuti a mancare gli incontri personali con le persone seguite; là dove è stato possibile sono stati attivati servizi di ascolto telefonico che però non hanno la stessa valenza dell'incontro personale”*; *“la mancanza di relazione a vista rende più difficile il colloquio”* e, appena finito il lockdown molti si sono riproposti di *“riascoltare le persone in modo adeguato”*.

Particolarmente difficile è stato *“affrontare l'ascolto telefonico con perso-*

ne straniere, a causa della barriera linguistica e delle differenze culturali che per alcuni volontari hanno costituito un grande ostacolo nell'accogliere il bisogno". Infine, la mancanza di un contatto diretto ha comportato la "difficoltà di verifica delle reali situazioni di bisogno".

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. Si è sentita molto la loro mancanza specialmente in un momento in cui sono aumentate le richieste e i richiedenti.

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.

La domanda quindi voleva indagare gli scenari futuri in generale e le prospettive per i cda in particolare, tuttavia la metà dei rispondenti si è concentrato solo su quello che i centri di ascolto e i servizi dovranno fare e cambiare. Molti si sono quindi soffermati sulle questioni puramente legate al distanziamento sociale e alla riorganizzazione degli spazi e delle attività, specialmente per la consegna degli alimenti, per ottemperare alle disposizioni governative, come riportato efficacemente nel seguente stralcio di risposta: *"In considerazione della tipologia delle nostre strutture e in considerazione dell'età dei nostri volontari, dovremo necessariamente modificare le nostre abitudini lavorative pertanto dovremo: per i centri d'ascolto fare accoglienza solo su appuntamento; per la distribuzione dei pacchi alimentari anche quella farla solo su appuntamento; per la raccolta di indumenti: sanificarli prima della distribuzione. Tutte le attività saranno svolte seguendo le normative vigenti (distanze, guanti e mascherine)".* Inoltre, vengono considerati aiuti utili per affrontare questa emergenza il ricorso a nuovi volontari, soprattutto giovani; 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"*) e il ricorso alle tecnologie: molti hanno riconosciuto l'utilità dell'utilizzo degli strumenti di aiuto a

distanza come data base, computer, cellulari dedicati, WhatsApp, ecc., anche se ribadiscono che il valore dell'incontro personale è unico e insostituibile.

Per questo vanno aumentate le competenze, anche digitali e gli strumenti utilizzati: *“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”*.

“Si potrebbe ripensare alla logistica dei servizi di consegna. Sarebbe utile una maggiore formazione nell'uso della tecnologia che renda meno impreparati ad affrontare questa necessità se perdura”.

La battaglia va quindi combattuta a livello di formazione e organizzazione: da una parte si chiede di avere volontari più competenti e preparati e dall'altro si pensa ad interventi innovativi come un *“maggior collegamento e distribuzione dei servizi offerti tra le Caritas del decanato. Inutile avere 5 guardaroba su un territorio omogeneo e non estesissimo. Provare a rendere più razionale anche la distribuzione dei viveri”*.

Poco meno dell'altra metà dei rispondenti si è, invece, soffermata sulle sfide future a livello di economia e società. Tutti temono le conseguenze negative del lockdown soprattutto perché si parte da un quadro nazionale già negativo a causa di problemi strutturali profondamente radicati.

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. Di fronte a tali problemi vengono indicate come soluzioni il lavoro di rete, il miglioramento organizzativo, il coinvolgimento dei giovani, la necessità della formazione che prepari volontari competenti anche dal punto di vista tecnico, come efficacemente sintetizzato dalla seguente risposta: *“Ci sarà un aumento dei bisogni cui dovrà corrispondere una riprogettazione degli interventi per accompagnare le persone; trovare le modalità di fare rete con il comune; potenziare la formazione degli operatori sia tecnica che motivazionale”*.

Il lavoro di rete dovrà interessare sia i singoli centri di ascolto sia il coordinamento tra le associazioni del territorio, gli enti locali, la grande distribuzione, ecc.. : *“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”*.

Dal punto di vista organizzativo viene 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”*.

In definitiva questa emergenza ha aumentato la consapevolezza dei problemi ma ha anche esteso il coinvolgimento per trovare le soluzioni.

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. Si tratta di un Fondo speciale, partito con una dotazione di due milioni donati dalla Diocesi e due dal Comune di Milano per dare un piccolo aiuto a chi ha perso il lavoro per il virus ed è escluso dagli aiuti statali.

Le risorse sono ridistribuite alle fasce più deboli allo scopo di disinnescare la crisi sociale che sta esplodendo dentro l'emergenza sanitaria. 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.

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. 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. La cifra, che in questo modo arriva a 700mila euro, coprirà le richieste di aiuto di un trimestre. Il Fondo Diocesano di Assistenza si affianca al Fondo San Giuseppe per chi ha perso il lavoro a causa del coronavirus. Si tratta di due interventi complementari: potenziando il Fondo Diocesano di Assistenza, si pensa di raggiungere anche quelle famiglie che non possono beneficiare del Fondo San Giuseppe. In questo modo Caritas Ambrosiana ha messo in campo una serie di strumenti per *“non lasciare indietro nessuno”*.

Interrogati sull'utilità sia del Fondo San Giuseppe che del Fondo Diocesano di Assistenza, i responsabili dei centri di ascolto e servizi Caritas hanno detto di avervi fatto ricorso nel 91% dei casi (60 su 66), solo 3 non li hanno utilizzati e 3 non hanno risposto alla domanda. L'81% di chi vi ha fatto ricorso ha dichiarato 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. Il Fondo San Giuseppe ha, inoltre, permesso di raggiungere anche persone nuove che non si erano mai rivolte ai servizi Caritas.

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 della scheda, ritenuta in alcuni casi troppo complessa, l'impossibilità dato il lockdown di produrre i documenti richiesti come l'ISEE, e la constatazione che purtroppo il Fondo San Giuseppe non copre situazioni di lavoro irregolare.

NOTA METODOLOGICA

Il rapporto su dati 2019 è stato realizzato a partire dai dati raccolti dai centri di ascolto e dai servizi SAM (Servizio Accoglienza Milanese), SI-LOE (Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione) e SAI (Servizio Accoglienza Immigrati) della Caritas Ambrosiana.

L'Osservatorio raccoglie e analizza i dati anagrafici, i bisogni e le richieste relativi alle persone incontrate dai centri e servizi Caritas, oltre agli interventi messi in atto dai volontari.

I bisogni e le richieste/risposte presentano una ripartizione dettagliata delle voci, studiata per permettere ai centri di definire le forme di povertà sia materiali sia non, e per facilitare il confronto dei dati, provenienti dalle diverse zone della Diocesi ambrosiana, portatrici di caratteristiche differenti. Ogni anno, seguendo le indicazioni degli operatori dei centri di ascolto, vengono aggiunte delle voci alle categorie di bisogni e colloqui, per adattare lo strumento di rilevazione alle esigenze dei centri stessi, che meglio di chiunque altro sono in grado di segnalare particolari o nuove situazioni di povertà.

I centri possono avvalersi, nella raccolta dei dati, della scheda, sia nella versione informatizzata sia in quella cartacea. Nel secondo caso i dati vengono successivamente riportati sul supporto informatico.

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 nuovo campione è così composto:

ZONE PASTORALI	CENTRI DI ASCOLTO TOTALI	CAMPIONE CENTRI DI ASCOLTO 2019	PERSONE AIUTATE
Zona 1 - Milano	122	42	3.370
Zona 2 - Varese	53	11	799
Zona 3 - Lecco	17	7	1.296
Zona 4 - Rho	76	10	866
Zona 5 - Monza	43	21	2.555
Zona 6 - Melegnano	42	11	627
Zona 7 - Sesto S. Giovanni	35	8	605
Totale CDA	388	110	10.118
SAM	-	-	727
SILOE	-	-	540
SAI	-	-	1.833
Totale servizi	3	3	3.100
Totale (CDA + servizi)	388 + 3	110 + 3	13.218

Fonte: Caritas Ambrosiana - Osservatorio delle povertà e delle risorse

Oltre ai 3 servizi diocesani, 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.

Dei 3 servizi solo il SAM usa la versione on-line di OsCar, adattata alle esigenze del servizio; SAI e SILOE utilizzano invece una versione del precedente applicativo, con caratteristiche specifiche per entrambi i servizi.

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. Sono state, infatti, indivi-

duate 229 persone che, in base al codice fiscale, risultano presenti in più centri.

Di questo dato 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.

Rispetto al capitolo sulle persone che si sono rivolte ai centri di ascolto Caritas per problemi legati all'epidemia di Covid-19, per la parte quantitativa sono stati elaborati i dati provenienti da 1.774 schede compilate tra il 25 marzo e il 31 luglio 2020, in cui compare la parola "Covid", come richiesto dall'équipe dell'Osservatorio con una mail inviata a tutti i cda collegati ad OsCarWEB in data 25 marzo 2020. Per la lettura delle note, invece, sono state selezionate con ordine casuale 65 schede tra le 1.774 che presentavano la parola "Covid" nella sezione Note o nella Relazione della sezione colloqui della scheda.

APPENDICE STATISTICA *

PAESI DI PROVENIENZA	FREQUENZA	PERCENTUALE	PERCENTUALE CUMULATIVA
MAROCCO	1.283	15,5	15,5
PERÙ	1.081	13,0	28,5
EGITTO	528	6,4	34,9
ROMANIA	491	5,9	40,8
UCRAINA	452	5,5	46,3
SENEGAL	389	4,7	51,0
ALBANIA	386	4,7	55,6
SRI LANKA	365	4,4	60,0
ECUADOR	346	4,2	64,2
EL SALVADOR	283	3,4	67,6
NIGERIA	267	3,2	70,8
TUNISIA	186	2,2	73,1
MOLDAVIA	125	1,5	74,6
PAKISTAN	118	1,4	76,0
COSTA D'AVORIO	110	1,3	77,3
GHANA	106	1,3	78,6
BANGLADESH	95	1,1	79,8
GEORGIA	95	1,1	80,9
FILIPPINE	91	1,1	82,0
MALI	90	1,1	83,1
BOLIVIA	82	1,0	84,1
R. DOMINICANA	78	0,9	85,0
GAMBIA	69	0,8	85,8
BULGARIA	67	0,8	86,7
GUINEA	66	0,8	87,5
TOGO	58	0,7	88,2
HONDURAS	57	0,7	88,8
COLOMBIA	49	0,6	89,4
VENEZUELA	48	0,6	90,0
BRASILE	44	0,5	90,5
ERITREA	44	0,5	91,1
SOMALIA	44	0,5	91,6
BURKINA FASO	40	0,5	92,1
ALGERIA	39	0,5	92,6
CAMERUN	39	0,5	93,0
CUBA	30	0,4	93,4
RUSSIA + CSI	30	0,4	93,8
POLONIA	29	0,3	94,1
ETIOPIA	26	0,3	94,4
CONGO	24	0,3	94,7
BENIN	22	0,3	95,0

TURCHIA	22	0,3	95,2
AFGHANISTAN	20	0,2	95,5
ARGENTINA	19	0,2	95,7
INDIA	19	0,2	95,9
JUGOSLAVIA	18	0,2	96,2
MAURITIUS	18	0,2	96,4
CINA	16	0,2	96,6
DOMINICA	16	0,2	96,8
KOSOVO	16	0,2	96,9
SIERRA LEONE	15	0,2	97,1
IRAN	14	0,2	97,3
GUINEA-BISSAU	12	0,1	97,4
BOSNIA ERZEGOVINA	11	0,1	97,6
SPAGNA	11	0,1	97,7
SUDAN	11	0,1	97,8
SERBIA	10	0,1	98,0
BIELORUSSIA	9	0,1	98,1
MACEDONIA	9	0,1	98,2
SIRIA	9	0,1	98,3
LIBIA	8	0,1	98,4
KENYA	7	0,1	98,5
PALESTINA	7	0,1	98,6
CROAZIA	6	0,1	98,6
GERMANIA	6	0,1	98,7
IRAQ	6	0,1	98,8
LIBANO	6	0,1	98,8
NICARAGUA	6	0,1	98,9
NIGER	6	0,1	99,0
URUGUAY	6	0,1	99,1
ANGOLA	5	0,1	99,1
CAPO VERDE	4	0,0	99,2
FRANCIA	4	0,0	99,2
GIORDANIA	4	0,0	99,3
LIBERIA	4	0,0	99,3
CIAD	3	0,0	99,3
GUATEMALA	3	0,0	99,4
MAURITANIA	3	0,0	99,4
YEMEN	3	0,0	99,5
ZAIRE	3	0,0	99,5
ARABIA SAUDITA	2	0,0	99,5
BELGIO	2	0,0	99,5
CAMBOGIA	2	0,0	99,6
CILE	2	0,0	99,6
GRECIA	2	0,0	99,6
INDONESIA	2	0,0	99,6
MESSICO	2	0,0	99,7
PORTOGALLO	2	0,0	99,7

REGNO UNITO	2	0,0	99,7
UNGHERIA	2	0,0	99,7
USA	2	0,0	99,8
VIETNAM	2	0,0	99,8
ANDORRA	1	0,0	99,8
KAZAKISTAN	1	0,0	99,8
KUWAIT	1	0,0	99,8
KYRGYZISTAN	1	0,0	99,8
LETTONIA	1	0,0	99,8
LITUANIA	1	0,0	99,9
MADAGASCAR	1	0,0	99,9
MOZAMBICO	1	0,0	99,9
NEPAL	1	0,0	99,9
OLANDA	1	0,0	99,9
REP.CECA	1	0,0	99,9
RUANDA	1	0,0	99,9
SEYCHELLES	1	0,0	99,9
SUDAFRICA	1	0,0	100,0
SVIZZERA	1	0,0	100,0
TANZANIA	1	0,0	100,0
THAILANDIA	1	0,0	100,0
ZAMBIA	1	0,0	100,0
TOTALE	8.289	100,0	

Distribuzione assistiti per genere e condizione di cittadinanza (valori assoluti)

GENERE	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
FEMMINA	14	2.473	502	4.219	419	7.627
MASCHIO	12	2.430	120	2.765	264	5.591
TOTALE	26	4.903	622	6.984	683	13.218

Distribuzione assistiti per classe di età e condizione di cittadinanza (valori assoluti)

CLASSE DI ETÀ	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
N.R.	2	61	0	48	8	119
MENO DI 15 ANNI	0	6	0	24	2	32
15-24	6	188	32	661	96	983
25-34	3	517	113	1.988	211	2.832
35-44	4	1.013	151	2.027	191	3.386
45-54	6	1.455	179	1.403	112	3.155
55-64	3	1.127	124	679	55	1.988
65 E OLTRE	2	536	23	154	8	723
TOTALE	26	4.903	622	6.984	683	13.218

Distribuzione assistiti per classe di età e condizione di cittadinanza (valori percentuali)

CLASSE DI ETÀ	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
N.R.	7,7%	1,2%		0,7%	1,2%	0,9%
MENO DI 15 ANNI		0,1%		0,3%	0,3%	0,2%
15-24	23,1%	3,8%	5,1%	9,5%	14,1%	7,4%
25-34	11,5%	10,5%	18,2%	28,5%	30,9%	21,4%
35-44	15,4%	20,7%	24,3%	29,0%	28,0%	25,6%
45-54	23,1%	29,7%	28,8%	20,1%	16,4%	23,9%
55-64	11,5%	23,0%	19,9%	9,7%	8,1%	15,0%
65 E OLTRE	7,7%	10,9%	3,7%	2,2%	1,2%	5,5%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Distribuzione assistiti per classe di età e genere (valori assoluti)

CLASSE DI ETÀ	GENERE		TOTALE
	FEMMINE	MASCHI	
N.R.	69	50	119
MENO DI 15 ANNI	24	8	32
15-24	505	478	983
25-34	1.818	1.014	2.832
35-44	1.997	1.389	3.386
45-54	1.691	1.464	3.155
55-64	1.099	889	1.988
65 E OLTRE	424	299	723
TOTALE	7.627	5.591	13.218

Distribuzione assistiti per classe di età e genere (valori percentuali)

CLASSE DI ETÀ	GENERE		TOTALE
	FEMMINE	MASCHI	
N.R.	0,9%	0,9%	0,9%
MENO DI 15 ANNI	0,3%	0,1%	0,2%
15-24	6,6%	8,5%	7,4%
25-34	23,8%	18,1%	21,4%
35-44	26,2%	24,8%	25,6%
45-54	22,2%	26,2%	23,9%
55-64	14,4%	15,9%	15,0%
65 E OLTRE	5,6%	5,3%	5,5%
TOTALE	100%	100%	100%

Distribuzione assistiti per stato civile e genere (valori assoluti)

STATO CIVILE	GENERE		TOTALE
	FEMMINE	MASCHI	
N.R.	966	649	1.615
CELIBE/NUBILE	1.341	1.783	3.124
CONIUGATO/A	2.957	2.075	5.032
SEPARATO/A	770	464	1.234
DIVORZIATO/A	558	295	853
VEDOVO/A	546	78	624
CONVIVENTE	489	247	736
TOTALE	7.627	5.591	13.218

Distribuzione assistiti per condizione professionale e cittadinanza (valori assoluti)

CONDIZIONE PROFESSIONALE	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.D.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
N.R.	8	1.028	142	1.573	155	2.906
OCCUPATO PART-TIME	3	363	48	661	22	1097
OCCUPATO FULL-TIME	3	236	35	490	9	773
IN CERCA 1° OCCUPAZIONE	2	64	20	374	77	537
DISOCCUPATO DA BREVE TEMPO	4	766	205	1.594	120	2.689
DISOCCUPATO DA LUNGO TEMPO	3	1.540	130	1.461	154	3.288
STUDENTE	0	8	0	35	3	46
CASALINGA	2	235	21	498	14	770
PENSIONATO	1	364	6	25	0	396
LAVORATORE IRREGOLARE	0	107	14	226	128	475
INABILE PARZIALE/ TOTALE AL LAVORO	0	73	1	29	1	104
TITOLARE PENSIONE INVALIDITÀ	0	119	0	18	0	137
TOTALE	26	4.903	622	6.984	683	13.218

Distribuzione assistiti per condizione professionale e genere (valori assoluti)

CONDIZIONE PROFESSIONALE	GENERE		TOTALE
	FEMMINE	MASCHI	
N.R.	1.832	1.074	2.906
OCCUPATO PART-TIME	756	341	1.097
OCCUPATO FULL-TIME	326	447	773
IN CERCA 1° OCCUPAZIONE	297	240	537
DISOCCUPATO DA BREVE TEMPO	1.655	1.034	2.689
DISOCCUPATO DA LUNGO TEMPO	1.422	1.866	3.288
STUDENTE	20	26	46
CASALINGA	765	5	770
PENSIONATO	210	186	396
LAVORATORE IRREGOLARE	247	228	475
INABILE PARZIALE/TOTALE AL LAVORO	45	59	104
TITOLARE PENSIONE INVALIDITÀ	52	85	137
TOTALE	7.627	5.591	13.218

Distribuzione assistiti per titolo di studio e genere (valori assoluti)

TITOLO DI STUDIO	GENERE		TOTALE
	FEMMINE	MASCHI	
N.R.	2.291	1.450	3741
NESSUNO	253	219	472
LICENZA ELEMENTARE	722	678	1.400
LICENZA MEDIA INFERIORE	1.970	1.767	3.737
QUALIFICA PROFESSIONALE	603	362	965
DIPLOMA MEDIA SUPERIORE	1.330	873	2.203
LAUREA	458	242	700
TOTALE	7.627	5.591	13.218

Distribuzione assistiti per titolo di studio e condizione di cittadinanza (valori assoluti)

TITOLO DI STUDIO	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
N.R.	12	1.324	193	2.077	135	3.741
NESSUNO	1	83	18	333	37	472
LICENZA ELEMENTARE	3	620	38	691	48	1.400
LICENZA MEDIA INFERIORE	5	1.726	123	1.738	145	3.737
QUALIFICA PROFESSIONALE	1	369	80	466	49	965
DIPLOMA MEDIA SUPERIORE	3	611	139	1.241	209	2.203
LAUREA	1	170	31	438	60	700
TOTALE	26	4.903	622	6.984	683	13.218

Distribuzione degli assistiti per macrocategorie di bisogni e per condizione di cittadinanza (valori assoluti)

BISOGNI	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
PROBLEMATICHE ABITATIVE	4	896	88	1.149	135	2.272
DEVIANZA E CRIMINALITÀ	1	179	3	45	14	242
PROBLEMATICHE IMMIGRAZIONE	6	33	20	1.071	516	1.646
FAMIGLIA	-	632	27	261	36	956
HANDICAP E DISABILITÀ	-	219	8	65	4	296
REDDITO	15	3.101	302	4.247	254	7.919
MALATTIA	-	442	19	268	40	769
LIVELLO DI AUTONOMIA	-	124	2	46	2	174
ZINGARI	-	40	10	5	-	55
INDIGENZA	-	12	1	4	-	17
OCCUPAZIONE	5	2.028	389	3.677	297	6.396
DIPENDENZA	-	160	2	38	3	203
ISTRUZIONE	-	27	6	391	103	527
ALTRI BISOGNI	-	379	14	141	7	541
SENZA DIMORA	2	424	18	59	7	510
NESSUN BISOGNO	2	7	2	23	9	43
TOTALE	26	4.903	622	6.984	683	13.218

Distribuzione degli assistiti per macrocategorie di bisogni e per condizione di cittadinanza (valori percentuali)

BISOGNI	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
PROBLEMATICHE ABITATIVE	15,4%	18,3%	14,1%	16,5%	19,8%	17,2%
DEVIANZA E CRIMINALITÀ	3,8%	3,7%	0,5%	0,6%	2,0%	1,8%
PROBLEMATICHE IMMIGRAZIONE	23,1%	0,7%	3,2%	15,3%	75,5%	12,5%
FAMIGLIA	0,0%	12,9%	4,3%	3,7%	5,3%	7,2%
HANDICAP E DISABILITÀ	0,0%	4,5%	1,3%	0,9%	0,6%	2,2%
REDDITO	57,7%	63,2%	48,6%	60,8%	37,2%	59,9%
MALATTIA	0,0%	9,0%	3,1%	3,8%	5,9%	5,8%
LIVELLO DI AUTONOMIA	0,0%	2,5%	0,3%	0,7%	0,3%	1,3%
ZINGARI	0,0%	0,8%	1,6%	0,1%	0,0%	0,4%
INDIGENZA	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%
OCCUPAZIONE	19,2%	41,4%	62,5%	52,6%	43,5%	48,4%
DIPENDENZA	0,0%	3,3%	0,3%	0,5%	0,4%	1,5%
ISTRUZIONE	0,0%	0,6%	1,0%	5,6%	15,1%	4,0%
ALTRI BISOGNI	0,0%	7,7%	2,3%	2,0%	1,0%	4,1%
SENZA DIMORA	7,7%	8,6%	2,9%	0,8%	1,0%	3,9%
NESSUN BISOGNO	7,7%	0,1%	0,3%	0,3%	1,3%	0,3%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Distribuzione degli assistiti per macrocategorie di richieste e per condizione di cittadinanza (valori assoluti)

RICHIESTE	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
ALTRO	1	194	8	89	3	295
PRESTAZIONI PROFESSIONALI	5	264	21	831	339	1.460
SOSTEGNO PERSONALE	4	2.169	135	1.524	113	3.945
ABITAZIONE	1	356	33	566	50	1.006
ISTRUZIONE	-	35	4	188	8	235
LAVORO	4	763	296	2.427	151	3.641
SANITÀ	-	164	12	191	6	373
BENI MATERIALI E SERVIZI	13	2.093	249	3.092	134	5.581
SUSSIDI ECONOMICI	1	1.058	81	979	27	2.146
NESSUNA RICHIESTA	-	3	-	3	-	6
TOTALE	26	4.985	632	7.119	685	13.447

Distribuzione degli assistiti per macrocategorie di risposte e per condizione di cittadinanza (valori assoluti)

RISPOSTE	CONDIZIONE DI CITTADINANZA					TOTALE
	N.R.	ITALIANO	COMUNITARIO	EXTRA COMUNITARIO REGOLARE	EXTRA COMUNITARIO IRREGOLARE	
ALTRO	1	204	10	83	3	301
PRESTAZIONI PROFESSIONALI	5	309	28	880	339	1.561
SOSTEGNO PERSONALE	5	2.654	317	2.881	204	6.061
ABITAZIONE	1	287	30	487	45	850
ISTRUZIONE	-	35	3	175	5	218
LAVORO	3	438	128	1.293	30	1.892
SANITÀ	-	112	9	139	4	264
BENI MATERIALI E SERVIZI	13	2.140	236	3.068	166	5.623
SUSSIDI ECONOMICI	1	955	57	871	26	1.910
NESSUNA RISPOSTA	-	3	-	3	-	6
TOTALE	26	4.985	632	7.119	685	13.447

* Tutte le tabelle sono state elaborate dall'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana.



Questo prodotto è realizzato
con materia prima riciclata e
da fonti controllate

