

CENTRO DI ASCOLTO DI TREMEZZO

RELAZIONE ANNUALE 2020

Il Centro di Ascolto è uno strumento che la comunità cristiana si dà per ascoltare in modo attivo coloro che si trovano in difficoltà e si colloca tra quegli strumenti operativi che aiutano a capire che la funzione pedagogica della Caritas non è una questione teorica, ma deve realizzarsi in una pratica coerente e credibile di servizio.

L'ascolto è lo stile, il modo di essere che qualifica l'attività del Centro e che racchiude in sé le motivazioni profonde che ne richiamano la dimensione evangelica.

Dalla comunità il Centro di Ascolto riceve il mandato dell'ascolto dei poveri e ad essa riporta le richieste dei poveri, ricoprendo un ruolo pastorale.

(da IL CENTRO DI ASCOLTO CARITAS, manuale operativo)

BREVE STORIA

È attivo dal 1999, dopo il periodo di preparazione. Aperto inizialmente il giovedì pomeriggio ed il sabato mattina, poi solo il giovedì perché l'accesso e la frequenza delle persone si erano concentrati su tale giorno. Nei primi anni è stato guidato dal sacerdote incaricato dalla zona pastorale Tremezzina; da nove anni è attiva la funzione del coordinatore laico e da cinque, dopo un periodo di assenza, è di nuovo presente la figura del sacerdote responsabile, incaricato dal vicariato di Lenno – Menaggio. Dal mese di novembre 2019 il servizio è affidato a p. Mario Zappella, parroco di Colunno e Sala Comacina, subentrato al sacerdote guanelliano don Attilio Mazzola che ha affiancato l'equipe per due anni, dall'autunno 2017 all'autunno 2019. Ancor prima l'incarico era assunto da don Giuseppe Tentori, allora parroco di Isola-Ossuccio.

Il ruolo di coordinatore è svolto da Giorgio Bordoli, con incarico prorogato per l'anno 2021.

Da sempre il CdA è ubicato presso la parrocchia di Tremezzo, in locali dalla stessa destinati a scopo caritativo.

Sorto inizialmente per esercitare la principale funzione di ascolto, ha poi attivato nella stessa sede il servizio distribuzione di viveri e vestiario, sulla spinta della crisi economica e dei bisogni espressi. Con la fine dell'anno 2016, per ridare primaria importanza all'ascolto ed evitare rischi di assistenzialismo, si è proceduto alla separazione dell'ascolto (colloqui con le persone, informazione sui servizi e le risorse presenti sul territorio, accompagnamento, orientamento...) dalla distribuzione dei viveri. Dal 2017 il servizio distribuzione vestiario è gestito da volontarie dell'associazione di solidarietà "Il Cerino", in località Acquaseria / San Siro.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Da gennaio 2017 il CdA è aperto il sabato mattina, dalle 9.30 alle 11.30, solo per l'**ascolto**; la distribuzione dei viveri dal mese di giugno 2019, considerato il numero degli utenti, è stata ridotta ad una sola giornata, il primo giovedì di ogni mese. Si accede al servizio tramite tesserino con validità di tre mesi, rinnovabile, che può essere richiesto durante i colloqui.

I volontari disponibili per l'ascolto sono una decina.

Durante lo scorso anno non ci sono stati sostituzioni o nuovi ingressi.

L'ascolto delle persone viene sempre effettuato da una coppia di volontari; si fa il possibile per garantire ogni volta una presenza maschile ed una femminile. L'equipe dei volontari si incontra ogni 15 giorni, il martedì dalle 17.30 alle 19.30, per la formazione curata dal sacerdote responsabile, per esaminare le richieste delle persone ed i possibili interventi, monitorare le singole situazioni, programmare le forme di collaborazione con altri enti e strutture di servizio, valutare l'andamento generale del CdA.

Il Centro di Ascolto

- *è “uno” strumento e non “lo” strumento a cui delegare il compito di ascolto dei poveri;*
- *è un luogo fisico, concreto, visibile, facilmente individuabile, conosciuto dalla comunità; la sua presenza dovrebbe essere percepita come risorsa nell’ambito del territorio;*
- *è un punto di riferimento per le persone in difficoltà che sanno di trovare qualcuno che le accoglie, le ascolta, le orienta e le accompagna alla conoscenza e all’utilizzo delle risorse disponibili;*
- *è un’antenna, un punto di osservazione privilegiato, un “bacino di raccolta dati” per la conoscenza delle situazioni di emarginazione presenti sul territorio.*

L’ANNO 2020: DESCRIZIONE

Il servizio svolto dal CdA nell’anno 2020 ha registrato quattro fasi differenti.

In un primo periodo, da gennaio fino al 7 marzo, abbiamo svolto le “normali “ attività: l’ascolto delle persone il sabato mattina, la distribuzione dei viveri il primo giovedì di ogni mese, le riunioni periodiche dell’equipe dei volontari, i contatti e le relazioni con i servizi sociali e gli altri interlocutori, secondo necessità.... In questi due mesi anche l’afflusso delle persone e la tipologia delle richieste hanno registrato parametri consueti e regolari.

In gennaio si è svolto il corso di formazione “PANE QUOTIDIANO” finalizzato a formare e rimotivare gli operatori della carità e a sensibilizzare le comunità pastorali alla costituzione delle caritas. I volontari del CdA, oltre ad aver contribuito all’organizzazione, hanno partecipato convintamente, interessati al confronto ed al mettersi in relazione.

Il lockdown entrato in vigore agli inizi di marzo ci ha spronati a non sospendere il servizio e indotti a cambiare le modalità: sospesi i colloqui e i contatti in presenza, ridotta per forza di cose la presenza di alcuni volontari, soprattutto di quelli impegnati per lavoro nei settori scolastico e sanitario, attivate le doverose modalità di difesa e protezione dal virus.

I numeri telefonici messi a disposizione dell’utenza e, soprattutto, il tam-tam delle segnalazioni hanno comportato un aumento rilevante delle richieste di aiuto. Il lockdown sopraggiunto proprio quando, in tempi normali, sarebbe stata imminente la ripresa dell’attività turistica, così importante sul nostro territorio per assicurare un lavoro stagionale a molte persone sia italiane sia di provenienza extracomunitaria, ha generato precarietà e insicurezza diffuse. In poche settimane è aumentato di circa il 50% l’afflusso di famiglie che chiedevano di essere supportate, sostanzialmente, con la fornitura di viveri.

Abbiamo iniziato a convocare le famiglie su appuntamento, in giorni e orari diversificati e concordati, per ridurre al minimo i contatti fisici; in qualche caso di particolare necessità abbiamo portato i viveri a domicilio.

All’aumento delle richieste di aiuto ha corrisposto fin dall’inizio la disponibilità di famiglie e associazioni del territorio a sostenere il CdA con forniture di viveri e con offerte, alcune di particolare rilevanza.

Durante l’estate l’apertura di alberghi e ristoranti e una certa ripresa delle attività produttive, anche se non generalizzata e ridotta nella durata rispetto agli anni precedenti, e l’attivazione di interventi di sostegno alimentare da parte della amministrazioni comunali hanno comportato una temporanea diminuzione delle richieste di aiuto.

L’allentamento delle misure restrittive ha inoltre consentito la ripresa dei colloqui per l’ascolto e delle riunioni dell’equipe in presenza.

La situazione è nuovamente cambiata in autunno, sia per la chiusura anticipata della stagione turistica, sia per l’arrivo della seconda ondata della pandemia. Il numero delle richieste e degli accessi si è stabilizzato su livelli piuttosto alti, in precedenza mai raggiunti, dai 25 ai 30 per ciascun mese e continua tuttora in questi primi mesi dell’anno in corso. Parallelamente non viene meno il sostegno di persone, famiglie e associazioni sulla cui collaborazione sappiamo di poter contare.

Sul piano organizzativo ci siamo attrezzati per poter effettuare on line le riunioni di equipe ed i necessari contatti con le altre istituzioni, quando non è consentito incontrarsi in presenza.

In sintesi l'epidemia ha comportato per i volontari un maggiore coinvolgimento rispetto al passato, una collaborazione più intesa con i servizi sociali, le amministrazioni comunali e le parrocchie (lavoro di rete), più flessibilità rispetto ai tempi ed agli aspetti organizzativi, un'attenzione più lungimirante nell'accompagnamento di persone e famiglie.

A quest'ultimo proposito segnaliamo la possibilità di utilizzare il Fondo diocesano Famiglia Lavoro, che mette a disposizione risorse temporanee per sostenere famiglie e persone che hanno perso lavoro e reddito proprio in conseguenza dell'epidemia. In accordo col vicariato abbiamo presentato fino ad ora (fine marzo 2021) 8 domande, tutte accolte e finanziate al massimo dell'importo disponibile; sappiamo che quattro comunità pastorali del vicariato hanno presentato altrettante domande, anch'esse con esito positivo.

Segnaliamo convintamente la risorsa "Fondo diocesano", che merita di essere appoggiata e rifinanziata, col sostegno di tutti.

L'ANNO 2020: I NUMERI

Nel corso dell'anno si sono rivolte al CdA **14** persone singole, **4** coppie, **34** famiglie, per un totale di 52 utenti; il servizio svolto dal CdA ha raggiunto almeno **160 persone**.

Rispetto all'anno precedente (8 persone singole, 4 coppie, 21 famiglie), si registra un aumento significativo, pari al 50%.

I volontari dell'equipe hanno sostenuto **110 colloqui in presenza** durante i **33 giorni** di apertura, nelle due fasi pre e post lockdown, più un'altra trentina di colloqui telefonici o su appuntamento nel periodo di rigida chiusura.

Riguardo al numero totale delle persone, si evidenzia la presenza di:

20 utenti italiani (anno 2019: 18 utenti)	32 utenti non italiani (anno 2019: 15 utenti)	
29 utenti già conosciuti nell'anno o negli anni precedenti		
23 utenti che si sono rivolti al CdA per la prima volta		
La seguente tabella indica le comunità di provenienza delle persone che si sono rivolte al CdA.		
Comunità pastorale	Persone - famiglie	n.
Colonno e Sala	X X X	3
Isola e Lenno	X X X X X X X X X X X X X X	14
Mezzegra, Tremezzo e Griante	X X X X X X X X X X X X X X	14
Menaggio, Croce, Loveno e Nobiallo	X X X X X X X X X X X X X X	13
Acquaseria e S. M. Rezzonico	X X	2
Plesio, Barna e Breglia	X X X	3
Grandola, Bene Lario, Grona e Naggio	X X X	3
Vicariato Lenno e Menaggio		52

LEGAMI E COLLABORAZIONI

Lungo l'anno il CdA ha mantenuto contatti e collaborazioni con la CRI – delegazione di Menaggio (fornitura viveri dal programma di sostegno alimentare della Comunità Europea), con l'associazione di solidarietà "Il cerino" (monitoraggio punto scambio vestiario) e con Caritas decanale Porlezza (gestione comune di un caso).

Si sono tenuti regolari contatti con le assistenti sociali dell'Azienda sociale Centro Lario e Valli e, in alcuni casi, con le Amministrazioni comunali del territorio (Sindaco e/o Assessore delegato) per confrontare dati e informazioni, definire insieme progetti di aiuto e sostegno, monitorare l'evoluzione delle situazioni.

Nell'ambito del vicariato si è lavorato in piena sintonia per la presentazione delle domande al Fondo diocesano Famiglie Lavoro; si sono tenuti, secondo necessità, incontri individuali con alcuni parroci.

RESOCONTO ECONOMICO

ENTRATE		USCITE	
€ 7.000,00	Fondazione Caritas, fondi 8X1000	€ 2.203,14	contributi utenze energia elettrica o gas
€ 5.000,00	...Lyons club Menaggio	€ 1.637,50	contributi vari
€ 2.500,00	.Ass. Palio Mezzegra	€ 1.017,80	contributi spese riscaldamento
€..2.000,00	.Santuario Madonna del Soccorso	€ 2.080,00.	.. buoni spesa negozi convenzionati
€..3.330,00.....	da privati, famiglie, enti, associazioni	€ 2.750,00	. contributi per affitto
		€ 593,65	spese farmaceutiche
		€ 478,83	acquisto alimenti
		€ 1.000,00	a parrocchia di Tremezzo (convenzione)
		€ 534,53	spese di gestione
€ 19.830,00	TOTALE	€ 12.295,45	TOTALE
€ 7.500,00	da Fondo diocesano Famiglia Lavoro per 5 famiglie prive di reddito	€ 7.500,00	ASSEGNATI A 5 FAMIGLIE

Rispetto all'anno 2.019 (entrate: € 8.070,00 : uscite: € 5.416,88), nel 2.020 sia le entrate che le uscite sono più che raddoppiate.

Le offerte pervenute, in alcuni casi particolarmente consistenti, ci hanno consentito di rispondere positivamente a tutte le richieste presentate.

L'avanzo, dovuto ad un significativo aumento delle offerte, consente di affrontare con buona disponibilità di risorse il primo semestre 2021, nel quale si prevede rimarranno pressanti le richieste di aiuto.

SERVIZIO DISTRIBUZIONE VIVERI

Il servizio è stato attivo per tutto l'anno, secondo modalità diverse:

- nei mesi di gennaio, febbraio e marzo il primo giovedì del mese dalle 15.00 alle 17.00;
- da aprile a giugno senza giorni e orari predefiniti, concordando telefonicamente con persone e famiglie i tempi di accesso, evitando in ogni modo la compresenza di più persone; in alcuni casi si è provveduto a portare i viveri a domicilio;
- da luglio si è ripresa la distribuzione mensile, il primo giovedì, estesa a tutta la giornata, convocando le persone su appuntamento, distanziate di un quarto d'ora l'una dall'altra per evitare ogni forma di assembramento.

Hanno usufruito del servizio 50 persone o famiglie (2019: 25).

I viveri sono stati forniti dalle parrocchie del vicariato che effettuano una volta all'anno la raccolta, dalla CRI – delegazione di Menaggio, che fornisce al CdA le derrate del programma della Comunità Europea per l'aiuto alle persone in difficoltà (=FEAD), tramite il Lyons club Menaggio. Ai consueti canali di rifornimento del magazzino viveri, si sono aggiunti durante l'anno diverse famiglie e non poche associazioni (sportive, pro loco, gruppo alpini) che, con fornitura diretta o con offerte in denaro, ci hanno consentito di far fronte alle numerose richieste, che sono state e continuano ad essere pressanti e chiedono un costante rifornimento della dispensa.

In aggiunta alla distribuzione dei viveri a lunga conservazione, nei momenti più duri della pandemia le famiglie sono state aiutate anche con l'assegnazione di buoni alimentari spendibili presso due negozi convenzionati, uno sull'area della Tremezzina, uno sul territorio di Menaggio.

Normalmente si accede al servizio con tagliando valido per tre mesi, rinnovabile per più periodi, che viene fornito alle persone che ne fanno richiesta durante i colloqui.

Chi vuole indirizzare persone presso il CdA deve sempre consigliare di presentarsi il sabato mattina ai volontari presenti per l'ascolto.

ULTERIORI CONSIDERAZIONI

Da gennaio 2020, per un quinquennio, è in vigore un contratto di comodato tra Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio onlus di Como e Parrocchia di s. Lorenzo di Tremezzo, che regola l'uso dei locali a disposizione del CdA e definisce i reciproci impegni. Il CdA versa alla Parrocchia un contributo annuale a rimborso delle spese di illuminazione, riscaldamento, utilizzo dell'acqua.

Il corso di formazione tenutosi ad inizio 2020 ha sollecitato tutti ad un impegno caritativo più consapevole, condiviso, partecipato. Ha lasciato alle parrocchie / alle comunità pastorali l'indicazione di progettare ed attivare la costituzione della caritas di comunità pastorale: un passo sicuramente importante e prezioso per intensificare la collaborazione ed il lavoro di rete.

Ad oggi risulta che l'impegno verso l'attivazione della caritas è assunto da una comunità pastorale. La pandemia ha sollecitato le comunità pastorali (6 su 7, cfr. esiti del questionario alle parrocchie predisposto da Caritas diocesana e somministrato da volontari del CdA) ad organizzare nuovi aiuti e servizi a favore di persone e famiglie in difficoltà, coinvolgendo nella definizione degli interventi volontari disponibili nell'ambito delle comunità parrocchiali / pastorali.

grazie

a tutti coloro che ci hanno contattato, sostenuto, incoraggiato

La relazione annuale è stata approvata nella riunione di equipe del Centro di Ascolto tenutasi martedì 27 aprile 2021.

Il Centro di Ascolto trova la sua identità irrinunciabile in due identità fondamentali:

- *la **capacità di ascolto**, che riconosce, valorizza, promuove e accompagna la persona nella sua dignità e unicità. Ascolto che propizia molti verbi: accogliere, accettare, accompagnare, animare, ammonire, avere a cuore, attendere*
- *la **possibilità di risposta**, che conosce le risorse strutturali e funzionali del territorio: ad esse accompagna ed invia, cosciente però di potersi riferire alle risorse relazionali della comunità, di cui il CdA è espressione. Il tempo, l'accoglienza familiare, la compagnia, l'accompagnamento, lo stare accanto, l'offrire del tempo sono le risorse del CdA.*