

## Servizi di carità dalla fase due dell'emergenza Covid-19

### Premessa

---

Il presente documento rappresenta alcune indicazioni del gruppo Caritas Regionale a seguito dell'emergenza Covid 19 per i servizi di carità .

Le riflessioni riportate possono ovviamente essere rimodulate in base alle esigenze di ogni territorio attenendosi alle ordinanze, decreti legge del Governo, della Regione e di ogni Comune che puo' deliberare diversamente in base alla situazione di ogni città.

La rete delle Caritas di Piemonte e Valle d'Aosta - diocesane e parrocchiali - nel periodo del Covid-19 ha continuato a svolgere il proprio servizio di animazione delle comunità e di accompagnamento delle persone. Per garantire al meglio possibile gli ospiti, gli operatori e i volontari ha assunto modalità di esercizio delle attività in linea con le indicazioni che le Autorità civili e sanitarie di volta in volta definivano.

I **centri di accoglienza residenziale e le comunità** hanno proseguito il loro servizio limitandolo, però, agli ospiti già presenti nelle strutture a inizio marzo 2020. Stessa cosa per le **accoglienze notturne** che, però, sono state ridefinite temporaneamente fino anche a raggiungere la dimensione di una accoglienza full time, per evitare di esporre gli ospiti a possibile contagio.

I **servizi di ristorazione** non hanno interrotto la loro presenza evitando di servire il pasto al tavolo attraverso forme di *take away* per la consumazione di cibo in massima parte cucinato e caldo. Le varie **distribuzioni di generi alimentari** non cucinati e gli **empori solidali** hanno rimodulato le modalità di accesso per evitare ogni possibile assembramento e ogni forma di promiscuità in ambienti chiusi. Condotta normalmente, invece, la parte di stoccaggio e preparazione della merce, ma con tutti gli accorgimenti necessari per la protezione individuale dei volontari.

I **centri di ascolto** e i vari **sportelli di segretariato sociale** hanno in massima parte trasformato il colloquio di persona con forme di ascolto a distanza, prevalentemente di natura telefonica o telematica. Interrotta l'attività di **visita domiciliare**, fatto salvo per la consegna di beni primari attuata senza accesso diretto da parte del volontario alla abitazione della persona beneficiaria.

I **servizi di raccolta e distribuzione vestiario** sono stati temporaneamente sospesi, specie nella fase di accettazione di materiale già usato.

Gli **incontri formativi ed organizzativi "in presenza"** per gruppi di volontari sono stati realizzati attraverso i supporti telematici per videoconferenza o *call* a distanza, fatto salvo gli staff di gestione dei vari servizi, in genere composti da poche unità di volontari.

Abbiamo la chiara percezione che si sia venuta a creare una vera *emergenza sociale* che va la di la delle risultanze sanitarie e che impegnerà i nostri servizi come quelli pubblici per parecchi mesi. Una situazione che andrà necessariamente a modificare il sistema di *welfare* più ancora che le modalità di erogazione dei servizi e di gestione delle attività. I passi che siamo chiamati a compiere nel periodo estivo vanno già percorsi con questa prospettiva di cambiamento strutturale e non solo di aggiustamento operativo.

Avviata la cosiddetta *fase tre* - che accompagnerà i nostri territori ad una ripartenza delle varie dimensioni della vita sociale, culturale, religiosa ed economica iniziamo sempre più a riscontrare necessità che investono soggetti diversi da quelli serviti durante il *lock down*, alcuni già colpiti da fragilità, altri da considerarsi "nuovi poveri". Nuove persone suonano alle nostre porte chiedendo di accedere alla rete, gran parte delle soluzioni temporanee assunte in regime di emergenza iniziano a far emergere le loro carenze e a diminuire l'efficacia dell'azione di accompagnamento e relazione che sono proprie dello stile Caritas. Alcune limitazioni di luogo, tempo, opportunità

iniziano a dimostrarsi incompatibili con il mutare delle esigenze della fascia debole della popolazione colpita dagli esiti economici e sociali della crisi.

In fedeltà al proprio mandato in seno alla comunità cristiana e alla società civile, Caritas ritiene di **non potersi esimere dal cercare di farsi prossima in maniera adeguata alle mutate necessità**, non più potendo mantenere *sine die* e senza cambiamento le modalità adottate per via di emergenza. **Occorre riprendere una certa normalità nella conduzione dei servizi.** Responsabilità – civile ed etica - e prudenza impongono, però, che tale ripresa avvenga in maniera graduale e per *step* successivi. Sperimentando durante il periodo estivo modalità di adeguamento sarà possibile arrivare alla ripresa delle attività dell'*anno pastorale* con protocolli operativi adeguati. Ogni Caritas valuta in autonomia la situazione concreta dei propri servizi e le opportunità realizzabili nel contesto locale. Ma per aiutare tale discernimento ad assumere la dimensione della comunione

le Caritas Diocesane di Piemonte e Valle d'Aosta suggeriscono alcune

## **LINEE ORIENTATIVE**

utilizzabili nel periodo giugno – settembre 2020

in riferimento ai servizi di accoglienza, di refezione, di cura dei bisogni primari delle persone, di ascolto e di incontro.

### **SERVIZI DI ACCOGLIENZA DIURNA E NOTTURNA**

**Riprendono** ad accogliere anche nuovi ospiti, non ancora presenti nella struttura, a condizione che gli stessi non risultino acclaratamente in fase attiva della malattia da Covid-19. L'accesso non è vincolato a test sierologico o tampone naso-faringeo, non richiedibile da gestori sociali. Le persone valutate inseribili nella struttura in ragione della progettazione personale, condotta anche da operatori esterni al servizio, sono sottoposte alla rilevazione della temperatura corporea ogni volta che accedono, senza tenere un registro apposito. Se questa risulta pari o superiore ai 37.5 gradi o se compaiano evidenti sintomi riconducibili a infezione da coronavirus le persone non potranno accedere e andranno segnalate/indirizzate – previo loro consenso – al sistema sanitario.

Internamente alle strutture gli ospiti accolti sono tenuti al distanziamento sociale, all'utilizzo dei DPI indicati dal Ministero della Salute e ad igienizzarsi frequentemente le mani. Ogni giorno tutta la struttura viene pulita a fondo con prodotti adeguati.

Si provvede a distanziare i letti nelle camere di riposo e i tavoli in quelle di soggiorno secondo le indicazioni, accettando l'inevitabile conseguenza che vengano ridotti i posti disponibili.

Viene fatto il possibile perché in ogni struttura sia riservato un ambiente separato in cui far soggiornare l'ospite già inserito che dovesse dare segni clinici riconducibili alla infezione mentre si attende l'arrivo dei sanitari. Le strutture della rete Caritas non sono in grado di garantire spazi utilizzabili per trascorrere eventuali periodi di osservazione o di quarantena: in spirito di sussidiarietà chiedono alle ASL e alle Istituzioni competenti di provvedere su questa necessità in altro modo. Come pure sarà compito di queste ultime assumere tutte le iniziative di controllo e monitoraggio che, per loro natura, non possono venire svolte da personale volontario non qualificato sul tema.

Non essendoci allarme sanitario, e fintanto che non lo sia, le accoglienze notturne riprendono gli orari di servizio solite o, comunque, non più a tempo pieno.

## SERVIZI DI DISTRIBUZIONE CIBO

### Mense

Mancando indicazioni di specifici protocolli circa le cosiddette *mense di carità* e avendo oggettiva difficoltà ad omologare queste con ristoranti e bar, nel periodo estivo **continuano la forma a *take away*** avendo cura di predisporre le attenzioni di sicurezza per gli ospiti soprattutto nella fase di attesa della distribuzione, distanziando con segnalazione lo spazio tra persona e persona, richiedendo a tutti l'utilizzo dei DPI fondamentali, fornendo qualche strumento adatto alla raccolta degli eventuali rifiuti. Va ribadito in tutte le sedi che non possono essere ritenute responsabili in caso di mancato mantenimento delle indicazioni da parte degli ospiti o dell'inadeguata modalità di consumazione del pasto in ambienti pubblici. Organizzano la presenza di volontari per aumentare l'attenzione relazionale nel momento dell'attesa al fine di non ridurre il servizio a semplice distribuzione materiale.

Laddove gli ambienti lo consentano per ampiezza o per già avvenuta schermatura tra i tavoli, oppure dove sia possibile utilizzare luoghi aperti di proprietà dell'ente o ricevuti in concessione da terzi **iniziano a sperimentare la ripresa del servizio al tavolo** escludendo, però, la formula del *self service* se non consentita dai regolamenti sanitari. Gli ospiti devono portare i DPI eccetto nel momento del pasto vero e proprio, anche se i tavoli sono all'aperto. Gli ambienti sono puliti a fondo al termine di ogni sessione di servizio, mentre i posti vengono sanificati ogni volta che l'ospite abbandona il locale, specie se il posto verrà poi assegnato ad altra persona.

Il **periodo autunnale ed invernale** renderà indispensabile riprendere il servizio al tavolo, in ambienti interni o protetti e riscaldati. Laddove non sarà possibile provvedere alla schermatura tra tavoli non si potrà agire su altro se non sul distanziamento. Per arginare il conseguente decremento di posti disponibili il servizio potrebbe organizzarsi sul principio della *turnazione* dei gruppi di ospiti ad orari differenziati. Sarà indispensabile rivedere modalità e criteriologie di accesso per potersi concentrare sulle fasce maggiormente deboli, incentivando altre soluzioni possibili per chi - ad esempio - ha una abitazione. Specie nei grandi centri la soluzione non sarà sufficiente: per questo la rete Caritas chiede da subito agli enti istituzionali di valutare anche altre opportunità tra cui la nascita di nuovi poli di refezione.

### Distribuzione viveri ed Empori Solidali

**Mantengono** le modalità di ritiro *su prenotazione* sperimentate nel periodo di *lock down* che hanno dimostrato fattibilità ed efficacia, curando allo stesso modo il necessario distanziamento personale e la presenza dei DPI. Incrementano l'aspetto di cura della relazione al fine di non ridurre il servizio a semplice distribuzione materiale.

## SERVIZI DI RACCOLTA E DISTRIBUZIONE VESTIARIO

**Riapre** sia in ingresso che in uscita. Tutto il materiale già stoccato in magazzino entro febbraio 2020 può venire trattato immediatamente. Il materiale raccolto successivamente - nuovo o usato che sia - deve venire sottoposto ad un periodo di quarantena stimato in circa una settimana, presso un locale separato dal deposito usuale o in un'area protetta e discosta nel medesimo.

Il vestiario usato deve essere stato accuratamente lavato con prodotti adeguati alla disinfezione. Incombenza che, in genere, assume il donatore. Se questo non è conosciuto o non è considerato affidabile, è opportuno procedere ad un ulteriore lavaggio dei capi. Nel caso di utilizzo di vestiario proveniente da cassonetti di raccolta, se il conferimento avviene tramite società è questa ad avere l'onere della sanificazione preventiva.

Se all'atto della consegna il capo viene provato dall'ospite e non ritirato andrà sanificato - tramite lavaggio o disinfezione - e rimesso in quarantena.

## SERVIZIO DI ASCOLTO

**Riprende** la possibilità dei colloqui *di persona* in presenza. Vanno, però, scrupolosamente evitati gli assembramenti: non si effettuano aperture senza appuntamento, si limitano a piccolissimi numeri (da definire in riferimento agli spazi utilizzabili) le permanenze in sala di attesa delle persone. L'accesso viene consentito previo rilevamento della temperatura corporea con risultanza inferiore a 37,5 gradi e in assenza di sintomi visibili riconducibili alla infezione, senza tenere un registro e senza richiedere autocertificazione da parte degli ospiti.

Obbligatorio per volontari, ospiti ed eventuali visitatori indossare i DPI essenziali e sanificarsi le mani.

I colloqui devono mantenere la distanza di un paio di metri, e si svolgono tra un volontario e un ospite per ambiente. La cura dello stile Caritas di relazione suggerisce - se è possibile mantenere la distanza - di non utilizzare barriere protettive in sede di colloquio, mentre possono essere utili a livello di segreteria o di primo filtro dove va anche predisposto il distanziamento tra postazioni.

Durante la presenza di ospiti e volontari gli ambienti vengono aerati con frequenza, specie se in presenza di sistemi di ventilazione o di condizionamento di aria.

Tavoli e sedie presenti negli ambienti di ascolto vengono puliti a fondo ogni volta che un ospite termina il colloquio, prima di accogliere il successivo. Dopo ogni sessione di ascolto tutto il centro viene pulito a fondo e, più o meno frequentemente a seconda della mole di passaggi, anche sanificato.

L'esperienza del periodo di *lock down* ha certificato l'**efficacia dell'ascolto a distanza**, via telefonica e via informatica. Ai fini di non perdere le acquisizioni impariate e per ridurre il numero di colloqui di presenza - potenzialmente a rischio - si continua anche a praticare in modo misto questa formula di ascolto.

## ATTIVITÀ FORMATIVE PER VOLONTARI

**Come le varie attività pastorali** seguono le indicazioni dei Vescovi per le singole diocesi. Le Caritas di Piemonte e Valle d'Aosta hanno predisposto alcuni moduli formativi *on line* su vari temi suscitati dalla emergenza Covid che possono venire utilizzati dai volontari. Sono comunque ripristinabili gli incontri delle *equipe* operative di servizio in presenza, purché in numero contenuto. L'utilizzo alternato e diversificato di riunioni in presenza e via web può essere metodologia utile anche ad alleggerire le attività, pur senza perdere il valore del confronto reciproco.

A livello più generale e trasversale risulta determinante la **registrazione degli ospiti** attraverso gli appositi supporti informatici, meglio se condivisi tra più centri e più diocesi. Oltre coltivare la possibilità di analisi statistica dell'evoluzione dei vari problemi, è anche modalità concreta per effettuare mappatura utile a ricreare la catena di contatti nel caso in cui qualcuno degli ospiti - direttamente o indirettamente - venisse colpito dal virus. Per la stessa ragione è opportuno avere, per ogni sessione di servizio, l'elenco - certo, scritto e registrato - della presenza di volontari ed operatori impegnati (data, ora e luogo).

Vista la situazione di fluidità che la *fase tre* porta con sé, le presenti indicazioni sono da ritenersi *strumento in progress* suscettibile di modifiche anche importanti a seguito di indicazioni più precise da parte delle varie autorità, o della creazione di *protocolli per i servizi di terzo settore*, o di approfondimenti interni alla rete delle Caritas. Per questa ragione suggerimenti o prassi adottate e

sperimentate sono ottimo strumento di approfondimento, da condividere nella rete Caritas. Ulteriori approfondimenti sono reperibili nel materiale che un apposito gruppo di lavoro *servizi di prossimità* sta approntando in seno alla Delegazione Regionale Caritas.

Queste *linee orientative* possono fare da riferimento nel rapporto dei vari centri di carità con gli enti gestori dei servizi socio-assistenziali, con i servizi sociali, con gli enti amministrativi territoriali, con gli altri soggetti del *Terzo Settore*. In tale sottofondo di ricerca comune e di attenzione collaborativa eventuali deroghe vanno valutate attentamente, ma non escluse a priori.

Torino, 16.06.2020

Le Caritas Diocesane  
di Piemonte e Valle d'Aosta