

## **Centro di Ascolto – Caritas Parrocchiale di S. Anna Resoconto delle attività – anno 2024**

### **Persone incontrate**

Sono circa 300 le persone incontrate nel corso dell'anno, includendo quelle che poi non sono state prese in carico o perché residenti in altre zone del Comune o perché solo di passaggio a Lucca o perché i loro bisogni non potevano essere soddisfatti da un centro di ascolto.

Tutte però sono state ascoltate e indirizzate secondo le specifiche necessità. In alcuni casi è stato fornito un aiuto una tantum in generi alimentari, farmaci o biglietti di viaggio.

### **Famiglie aiutate**

Sono più di 200 le famiglie aiutate nel 2024.

Il **profilo** dominante delle famiglie aiutate è quello di nuclei abbastanza giovani con figli piccoli e/o in età scolastica, impegnati in attività lavorative, ma precarie e poco remunerative che non consentono loro di provvedere ai bisogni essenziali dei componenti.

Per questi è fondamentale, oltre all'aiuto economico, non certo risolutivo ma confortante e incoraggiante, un supporto che favorisca l'inclusione e la possibilità per i figli di accedere a esperienze formative insieme e oltre la scuola, nell'ambito sportivo e culturale, per favorire l'orientamento e l'accompagnamento nelle scelte del lavoro e dei percorsi scolastici.

In numero minore sono presenti nuclei che vivono un disagio datato, con difficoltà ad uscire dallo stato di bisogno per motivi culturali, ma anche di salute fisica e psichica. Per questi è comunque importante l'impegno a non esaurire i nostri interventi con una semplice assistenza, specialmente concentrandosi sui componenti più giovani di queste famiglie e instaurando con loro una relazione di fiducia che consenta anche di aprire nuovi orizzonti e nuove modalità di azione.

Infine un numero abbastanza limitato di persone anziane, spesso sole, per le quali è fondamentale sapere di aver qualcuno su cui poter contare non solo per aiuti materiali, ma anche e soprattutto per superare il senso di solitudine e di smarrimento di fronte ai problemi quotidiani.

### **Profilo del nostro servizio**

In questo contesto il **perno del nostro servizio** sono l'**accoglienza** e l'**ascolto**, indispensabili per creare relazioni, individuare strategie di aiuto, attivare una collaborazione fattiva e tradurre in concreto gli obiettivi individuati.

Accoglienza e ascolto sono modalità fondamentali in tutti gli ambiti del nostro servizio sia durante la distribuzione degli alimenti e del vestiario sia nei contatti telefonici sia durante i colloqui.

Tra i volontari che si occupano dei diversi servizi è costante lo scambio di informazioni e il

confronto sul percorso di aiuto più efficace per ciascuna situazione.

Perché è fondamentale secondo noi che l'accompagnamento sia omogeneo nelle diverse articolazioni del nostro servizio.

Aver mantenuto la scansione degli incontri per appuntamento ( sia nella distribuzione alimentare che nei colloqui ) ha aumentato il senso di responsabilità dei richiedenti aiuto, ha permesso di dedicare più tempo all'ascolto e al dialogo, in complesso ha migliorato la qualità delle relazioni. Prima di iniziare gli incontri, ogni settimana analizziamo i singoli casi, scambiandoci informazioni e cercando di avere un quadro più ampio possibile della situazione e degli interventi di sostegno necessari e fattibili. Al termine mettiamo in comune gli esiti degli incontri, gli aspetti positivi, le criticità e i contatti da stabilire con altri operatori per la risoluzione dei problemi o per l'approfondimento delle conoscenze.

D'Altra parte i volontari che si dedicano alla distribuzione hanno anche il compito di relazionarsi con le persone che ritirano i generi alimentari, curando in particolare quelle che più raramente si rivolgono al centro di ascolto, pronti a segnalare situazioni in cui è utile avviarli ad un nuovo colloquio.

Il nostro impegno dunque è orientato a far sì che l'aiuto di qualunque genere ed entità sia il momento finale di un percorso fatto insieme per comprendere quale sia il modo più costruttivo per alleviare la situazione anche in prospettiva futura.

Questo obiettivo, non facile da raggiungere, è per noi molto importante e riteniamo perciò che meriti pazienza e determinazione.

### **Nel concreto i nostri interventi hanno riguardato:**

#### **Sostegno alla salute**

Attraverso l'erogazione di farmaci, contributi per analisi e visite mediche, l'avvio al Progetto S. Martino. I l'avvio alle cure Odontoiatriche e al Farmaco Sospeso.

Nel corso dell'anno 175 persone hanno ricevuto ripetutamente farmaci: sono in prevalenza italiani, bambini, ragazzi e adulti di età inferiore a 65 anni.

Le visite gratuite al Centro di Sanità Solidale sono state 64.

In aumento anche le persone che grazie al Progetto della Caritas Diocesana hanno potuto ricevere cure odontoiatriche o farmaci attraverso i fondi del Farmaco Sospeso.

#### **Sostegno ai bisogni alimentari**

Attraverso la distribuzione dei viveri e l'erogazione di carte prepagate.

Le famiglie che hanno avuto accesso alla consegna di pacchi alimentari, dopo la presa in carico al Centro di Ascolto, sono state in media 140 ogni distribuzione; due volte al mese (in genere la Prima e la Terza settimana) nei giorni di mercoledì, giovedì e venerdì vengono consegnati gli alimenti su appuntamento dalle 15 alle 17.

Hanno contribuito a fornire quanto necessario oltre a Banco Alimentare, Raccolte Parrocchiali e Diocesane, e Acquisti del CdA, la fornitura di uova, formaggio e alimenti vari da parte di Caritas Diocesane di mele da parte di Calafata.

Da segnalare una drastica diminuzione di alimenti primari come pasta, latte, olio, biscotti da parte del Banco Alimentare.

#### **Sostegno al riscaldamento della casa e alla cottura degli alimenti**

attraverso l'acquisto di bombole di gas, pellet, legna, petrolio bianco.

Complessivamente sono state fornite 290 bombole in 11 mesi ( nel mese di Agosto è stata sospesa la distribuzione delle bombole).Le famiglie che ne hanno usufruito sono state 53.

I contributi per pellet, legna e petrolio bianco sono registrati sotto la voce " Aiuto alla persona"

insieme ad altri tipi di aiuto. E hanno riguardato 11 famiglie.

### **Sostegno alla gestione della casa**

attraverso contributi al pagamento delle utenze (acqua, luce, gas, rifiuti) e di affitto e spese condominiali.

L'aumento dei costi dell'energia ha messo in grande difficoltà molti nuclei, soprattutto dove la presenza di bambini o anziani non consente la rinuncia al riscaldamento.

### **Sostegno ai bisogni di vestiario biancheria e oggetti per la casa**

Attraverso la distribuzione settimanale e l'avvio al Centro del Riuso.

### **Sostegno scolastico**

Attraverso la distribuzione di materiale scolastico, la consegna di libri scolastici, l'erogazione di contributi per abbonamenti a bus/ treno, per la partecipazione a corsi particolari e a visite d'istruzione, l'invio al centro di aiuto scolastico presso l'Oratorio di S. Anna.

Da precisare che tranne alcuni casi particolari la spesa per i libri scolastici è stata sostenuta da Caritas Diocesana.

### **Sostegno ai progetti d'inclusione**

Attraverso la promozione dei Progetti proposti dal territorio (Scuola di Italiano per stranieri e Grest nei mesi estivi), da Caritas Diocesana (Lol e Saltasu), dai Servizi Sociali (accompagnamento di una Borsa lavoro)

### **Orientamento**

Attraverso la guida ai servizi disponibili nella città, agli uffici competenti per la ricerca del lavoro, alle modalità di accesso a Progetti di Formazione ecc, alla compilazione di richieste di vario tipo in versione digitale.

## **il rapporto con la comunità di S. Anna**

Avvio ad una più ampia e approfondita conoscenza non solo delle attività del CdA ma anche degli intenti, dei progetti, delle difficoltà e dei risultati attraverso periodiche comunicazioni sulla Lettera Domenicale e sul sito della Parrocchia con lo scopo di rendere sempre più partecipi e far entrare nel cuore di questo servizio le persone che frequentano la Parrocchia.

Proposta di percorsi che hanno coinvolto gruppi di bambini/ ragazzi del Catechismo o adulti in occasione delle Raccolte di alimenti, di farmaci, materiale scolastico

Esperienze "sul campo" con un gruppo di bambini della Quinta Elementare e uno di ragazzi di Seconda Media

Animazione del Canto della Befana da parte di alcuni gruppi di zona e dai Giovani finalizzata anche a raccogliere fondi per il CdA

Animazione di eventi da parte dell'Associazione "La Finestra" finalizzati anche a sostenere il cda.

Raccolta domenicale di generi alimentari a cui si è aggiunto, in particolari momenti del percorso catechistico, l'impegno a donare personalmente alimenti da parte di bambini, ragazzi e giovani del Catechismo.

Coinvolgimento degli abitanti del quartiere e non nei Pranzi di Fraternità che sono stati realizzati

due volte, in autunno e in primavera, con la partecipazione complessiva di 338 persone .

## **Collaborazioni**

### **Con i diversi gruppi parrocchiali**

in particolare con gruppi di catechismo delle varie età, Donatori di Sangue, Gruppo del Cucito, Gruppo Aiuto Scolastico, gruppo Grest, gruppo di zona di via Vecchi Pardini, Associazione "La Finestra"

### **Con i Servizi Sociali (USL e Comune)**

per una condivisione delle situazioni più delicate e complesse, per la compartecipazione ad alcuni interventi e all'attuazione di progetti, per la disponibilità ad anticipare i contributi approvati ecc.

### **Con uffici diocesani**

in particolare per l'attuazione di Progetti (Progetto Ri-uscire, Progetto S.Martino, Farmaco Sospeso, Libri e Materiale scolastico, Attività Sportive, Attività musicali) per l'approfondimento di conoscenze, per la compartecipazione ad interventi di aiuto, per la formazione dei volontari ecc.

### **Con i centri d'ascolto del Comune di Lucca e limitrofi(Capannori, Altopascio e Montecarlo)**

per scambio di informazioni soprattutto nel caso di cambio di residenza e per una compartecipazione negli interventi di aiuto.

### **Con altre associazioni**

in particolare con Conferenza di S. Vincenzo che opera a S. Anna per scambio di informazioni e condivisione di aiuti in casi complessi

con Lyons Le Mura e Lyons Host in relazione a donazioni alimentari

con Banco Alimentare Toscano, Banco Farmaceutico, Fondazione Francesca Rava con i quali è stato possibile accedere a Raccolte annuali.

### **Con attività commerciali**

in particolare Farmacia Maffei, Parmalat, "La sfoglia d'Oro", . Oleificio Rocchi, Pasticceria Pinelli. per un sostegno alle nostre necessità.

## **Criticità**

La nostra difficoltà ad aiutare le persone nella ricerca del lavoro e di soluzioni abitative ( anche per una relazione non sempre facile con il Centro per l'Impiego e con l'Ufficio Casa , Fondazione Casa ed altri uffici preposti a questo scopo ) rimane costante, anzi si può dire aggravata dal numero più alto di sfratti nell'ultimo anno.

La riduzione di viveri di prima necessità donati dal Banco Alimentare ha reso necessario l'acquisto di questi con costi significativi, in considerazione dell'alto numero di famiglie che richiedono questo servizio.

L'aumento dei costi dell'energia che ha colpito tutte le famiglie ha reso più difficile per loro far quadrare i conti e per noi aiutarli in misura significativa.

Alcuni nuclei sono rimasti esclusi da ogni tipo di sussidio e hanno avuto bisogno di un maggiore sostegno da parte nostra.