



# RELAZIONE ATTIVITÀ

ASSOCIAZIONE  
DI CARITÀ  
SAN ZENO ONLUS



2020

# SOMMARIO

<b>PREFAZIONE</b>	<b>05</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>07</b>
<b>ALCUNI DATI DI CONTESTO DAL NAZIONALE AL LOCALE</b>	<b>08</b>
<b>I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS:</b>	
<b>LA CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE E LA CURA DEI TERRITORI</b>	<b>10</b>
<b>LA RETE VERONESE DEGLI EMPORI DELLA SOLIDARIETÀ</b>	<b>13</b>
• <b>GLI EMPORI “INCUBATORI DI COMUNITÀ”</b>	<b>16</b>
<b>CON L’ASCOLTO E CIBO SI FA ANCHE CULTURA:</b>	
<b>ALCUNI STRUMENTI</b>	<b>17</b>
01. <b>YOUNG CARITAS</b>	<b>17</b>
02. <b>L’OFFICINA CULTURALE</b>	<b>18</b>
03. <b>LA APP EHILAPP!</b>	<b>20</b>
<b>IMMIGRAZIONE: GLI SPORTELLI E LA RETE CITTIMM</b>	<b>22</b>
<b>CURE SANITARIE IN TEMPO DI COVID19</b>	<b>24</b>
<b>EMERGENZE E SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE</b>	<b>25</b>
<b>POSTFAZIONE</b>	<b>27</b>

## PREFAZIONE



“In questi mesi, nei quali il mondo intero è stato come sopraffatto da un virus che ha portato dolore e morte, sconforto e smarrimento, quante mani tese abbiamo potuto vedere!” ... “questo è un tempo favorevole per sentire nuovamente che abbiamo bisogno gli uni degli altri, che abbiamo una responsabilità verso gli altri e verso il mondo”. “Tendi la mano al povero”, dunque, è un invito alla responsabilità come impegno diretto di chiunque si sente partecipe della stessa sorte. È un incitamento a farsi carico dei pesi dei più deboli, come ricorda San Paolo: «Mediante l'amore siate a servizio gli uni degli altri. Tutta la Legge infatti trova la sua pienezza in un solo precetto: *Amerai il tuo prossimo come te stesso*. [...] Portate i pesi gli uni degli altri» (Gal 5,13-14; 6,2). L'Apostolo insegna che la libertà che ci è stata donata con la morte e risurrezione di Gesù Cristo è per ciascuno di noi una responsabilità per mettersi al servizio degli altri, soprattutto dei più deboli. Non si tratta di un'esortazione facoltativa, ma di una condizione dell'autenticità della fede che professiamo.”



*Papa Francesco, IV Giornata Mondiale dei Poveri*

Tendere la mano al povero però è possibile solo se ci avviciniamo abbastanza così che egli sia... a portata di mano! Solo se tendiamo la nostra mano, l'altro potrà tendere la sua a noi... e, nella reciprocità del gesto, farci scoprire che anche noi abbiamo bisogno di una mano tesa a sollevarci dalle nostre povertà e che, insieme, possediamo ricchezze sufficienti per accoglierci e sostenerci sempre tutti.

Grazie a tutti coloro che, anche quest'anno, hanno teso la loro mano per far crescere la carità.

*don Gino Zampieri*

# INTRODUZIONE



“ Consapevoli di vivere la prima vera emergenza locale, abbiamo messo in campo i principali strumenti Caritas: l’ascolto e l’osservatorio. Sono emersi da subito i bisogni più urgenti: la solitudine di famiglie che si sono trovate di fronte a problematiche inattese e l’isolamento dalla scuola di giovani studenti fragili. I primi interventi di Caritas attraverso l’Associazione di Carità S. Zeno onlus sono stati organizzati tempestivamente sul fronte dell’aiuto alimentare per i più vulnerabili e con il potenziamento dell’ascolto e orientamento attraverso le Caritas territoriali. Ma possiamo anche affermare che in questo momento di emergenza due sono gli aspetti che ci hanno sorpreso: **il raddoppio del numero dei bisognosi di protezione sociale** che si sono rivolti a noi nei primi mesi di pandemia (all’Emporio della Solidarietà in Verona Centro siamo passati da 390 a 700 famiglie aiutate) e **la vulnerabilità di snodi territoriali dell’associazionismo cittadino** che hanno creato vuoti nei quartieri più a rischio.

Avremmo voluto fare di più nella capacità di coordinare in rete le risorse, pubbliche e private, che venivano messe a disposizione per rispondere alle criticità emergenti. La difficoltà di **“fotografare” la situazione in movimento**, resa più difficile dall’isolamento prolungato e dalla ridotta autonomia di tante persone e famiglie, ci ha mostrato che c’è la necessità di investire di più nella cura continua dei territori, delle loro risorse e relazioni per proteggere e valorizzare le nostre comunità.

La crisi che stiamo vivendo ci ha comunque permesso di crescere su più fronti:

- nell’approccio comunitario dei servizi che cercano di uscire dalla loro dimensione “ambulatoriale” per diventare **“laboratori di cittadinanza”**, così da consentire alle persone di entrare in reti sociali più ampie e di accedere a beni comuni e diritti;
- nel lavoro di **“presa in carico comunitaria”** e non individuale delle storie di povertà;
- nell’allestimento di spazi flessibili che permettano di fare percorsi capacitanti con la fragilità;
- **nell’implementazione di strumenti** che favoriscano per tutti l’accesso a misure di contrasto alla povertà.

La presente relazione intende tracciare le linee guida perseguite attraverso alcuni interventi e strumenti messi in campo in questo difficile anno 2020.

# ALCUNI DATI DI CONTESTO DAL NAZIONALE AL LOCALE



Il 2020 è stato un anno molto difficile per il nostro Paese. Secondo le stime preliminari ISTAT, **nel 2020 335mila famiglie in più risultavano in povertà assoluta rispetto al 2019**: si tratta di oltre 2 milioni di famiglie (il 7,7% del totale) corrispondenti a circa 5,6 milioni di persone (9,4%). Si tratta del valore più alto dal 2005. Il peggioramento nell'ultimo anno è stato più marcato al Nord Italia e per le famiglie numerose, per quelle con figli minori e in particolare le famiglie monogenitore. La povertà tra i minorenni è salita al 13,6%.

Secondo l'ultima indagine di Caritas Italiana tra settembre 2020 e marzo 2021 le Caritas hanno accompagnato 544.775 persone. Le donne sono il 54% così come sono la maggioranza gli italiani (58%). **Quasi una persona su quattro (24%) è un "nuovo povero"**, cioè non si era mai rivolta in precedenza alla rete Caritas. In oltre un anno di pandemia, si sono rivolti alle Caritas quasi mezzo milione di nuovi poveri (453.731).

Gli utenti che si sono rivolti ai centri d'ascolto della Diocesi nel 2020 risultano 8.198, una larga fetta dei quali hanno manifestato come **prima necessità il supporto alimentare**. Il secondo **bisogno** emerso è stato quello **abitativo**, cioè famiglie che presentavano difficoltà nel pagare continuamente il canone di affitto e le utenze. Infine, come chiarito con i vari approfondimenti condotti tra gli utenti nella nostra Diocesi, frequente è stata la riduzione, sospensione o perdita del lavoro anche a causa delle misure adottate per contenere il contagio.

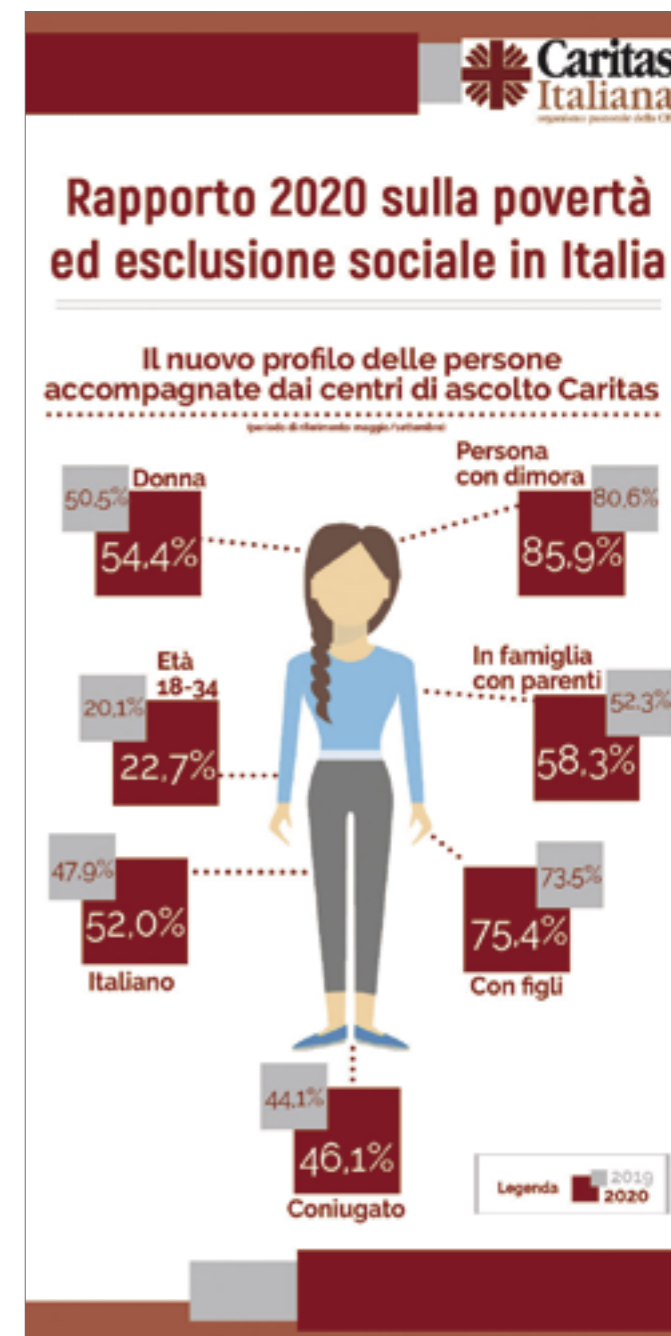
## 2020

PERSONE ACCOLTE  
NEI CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

■ **544.775** A LIVELLO NAZIONALE

■ **8.198** NELLA DIOCESI DI VERONA

La pandemia e le prolungate chiusure delle scuole hanno acuito la povertà educativa anche nella nostra provincia, per vari motivi. In Veneto, infatti, secondo ISTAT, la diffusione di internet nel 2020 non è capillare: **quasi una su cinque (19%) tra le famiglie residenti in Veneto non ha accesso a Internet da casa (24% in Italia)**. Tra le famiglie che hanno almeno un accesso ad Internet da casa, il 79% si appoggia a una connessione a banda larga. Molti ragazzi, dunque, hanno avuto difficoltà strutturali nel connettersi alla Didattica a Distanza. In secondo luogo, diverse occasioni aggregative, oltre alla scuola, sono state sospese o limitate, come le attività extracurricolari e gli spazi ricreativi.



# I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS: LA CENTRALITÀ DELLA RELAZIONE E LA CURA DEI TERRITORI

*Si riparte ritornando nei territori: crediamo si possa sintetizzare così la lezione del Covid. Il lavoro sociale, educativo, di cura deve fare ritorno nei territori, forte della consapevolezza guadagnata: che il territorio (inteso non come spazio geografico, ma come fascio di relazioni e risorse) è il vero, grande fattore protettivo. Senza territorio i servizi implodono, senza territorio tante situazioni di fragilità esplodono.*

*Per questo il grande investimento va oggi fatto nella cura dei territori.*

(Animazione sociale 338/2020 pp. 18)

Nei giorni del Covid abbiamo visto che dove le connessioni si sono attivate le persone hanno ricevuto aiuti e non sono state abbandonate. Il territorio nell'emergenza ha retto grazie alle **reti di aiuto formali e informali**, è diventato il fattore protettivo per i più fragili e tanta comunità ha voluto essere protagonista attraverso forme di mutualità. Anche la Rete dei Centri di Ascolto Caritas si è posta come snodo territoriale per quelle persone già note, ma anche per tutte quelle famiglie che si sono ritrovate con poche risorse per andare avanti.

Ci sembra doveroso ricordare che **il cuore del CdA Caritas sta nell'attenzione posta alla persona**, alla creazione di una relazione significativa, che si alimenta nel tempo attraverso la condivisione di esperienze e legami che permettono di leggere i bisogni.

La pandemia ha fatto emergere ed accelerato alcune riflessioni sui centri di ascolto:

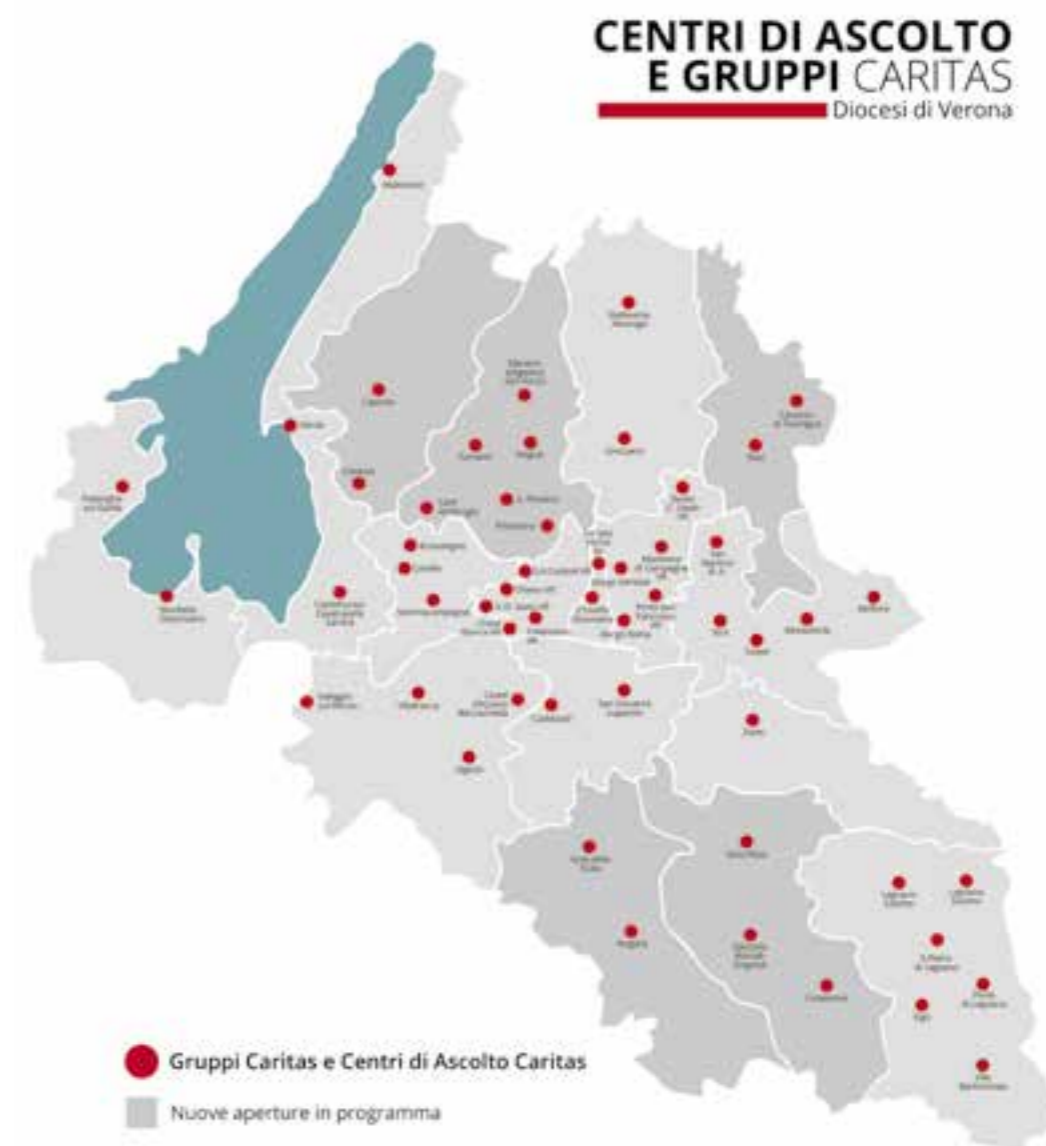
- quelli che meno sono riusciti a ridefinire la propria identità superando il modello dell'erogazione del servizio verso la relazione, stanno vivendo momenti di difficoltà e distacco dal territorio.
- i bisogni stanno cambiando rapidamente, spesso si naviga a vista con la difficoltà di programmare a lungo termine e ci si affida all'atteggiamento di ascolto e apertura come guida di fronte ad una società in trasformazione;
- "Andare dalla gente, invece di stare [...] ad aspettare che la gente arrivi" (Dogliani, 2008) è diventato un imperativo.

L'ascolto non emerge da sé, ma è il frutto di un precedente lavoro di costruzione di allestimento di spazi adeguati, che spesso stanno fuori dal proprio servizio e sono sul territorio, per strada, nei bar, negli eventi, fuori dagli orari classici di apertura di un centro

di ascolto. Si tratta di uno sforzo importante di **vivere il territorio** e appassionarsi alle sue vicende, prospettive e darsi tempo per conoscerlo e restare aperti alle sue sollecitazioni;

- è emersa forte l'esigenza di esprimersi attraverso **forme di aggancio "leggero"** per creare un contatto comunque significativo con l'utente (talvolta inconsapevole di ciò che gli serve) e riuscire a veicolare informazioni, connessioni con opportunità (dal monitoraggio telefonico diffuso è emersa anche l'urgenza di chiarezza delle numerose informazioni sulle misure di sostegno);
- è ormai imprescindibile diventare più capaci di **costruire un capitale di conoscenze e relazioni significative sul territorio** nel rapporto vicino e diretto con altre risorse.

Oggi, come dice Papa Francesco, siamo in un cambiamento epocale: la pandemia ha sicuramente creato fratture e vuoti che siamo tutti chiamati ad abitare attraverso il discernimento per prendere consapevolezza da dove si riparte e verso dove si intende andare.



## I CENTRI DI ASCOLTO IN NUMERI

■ <b>48</b> CENTRI ATTIVI	■ <b>478</b> VOLONTARI
■ <b>39</b> OPERATIVI DURANTE IL LOCKDOWN	■ <b>115.000</b> ORE DI SERVIZIO
■ <b>2</b> NUOVE APERTURE (BORGO VENEZIA E BORGO ROMA)	■ <b>8.198</b> LE PERSONE ASCOLTATE E AIUTATE
■ <b>5</b> POTENZIALI (PEDEMONTE-NEGRAR, VAL D'ADIGE, VAL D'ILLASI, ISOLA DELLA SCALA, BOVOLONE)	■ <b>2.405</b> RICHIESTE TELEFONICHE DI AIUTO RICEVUTE DURANTE IL LOCKDOWN PRESSO LA SEDE DIOCESANA
■ <b>24</b> PERCORSI FORMAZIONE WEBINAR	
■ <b>173</b> PC DISTRIBUITI A STUDENTI PER LA DIDATTICA A DISTANZA	

## “ DIDATTICA A DISTANZA

All'inizio dell'emergenza Covid-19 è emerso che circa **il 6% degli alunni veronesi non era in grado di connettersi correttamente alle attività didattiche on line** per mancanza di device o connessione internet insufficiente. Caritas Diocesana Veronese, in sinergia con gli istituti scolastici veronesi e la Rete Tantetinte, si è attivata per aiutare scuole e studenti nel reperire i pc e fornire un servizio di tutoring. Dall'inizio dell'emergenza sono stati acquistati **173 PC distribuiti attraverso la rete scolastica** a minori in situazioni di disagio socio-educativo che non potevano contare su una dotazione informatica adeguata, né sulle competenze dei genitori per lo svolgimento delle attività didattiche a distanza.

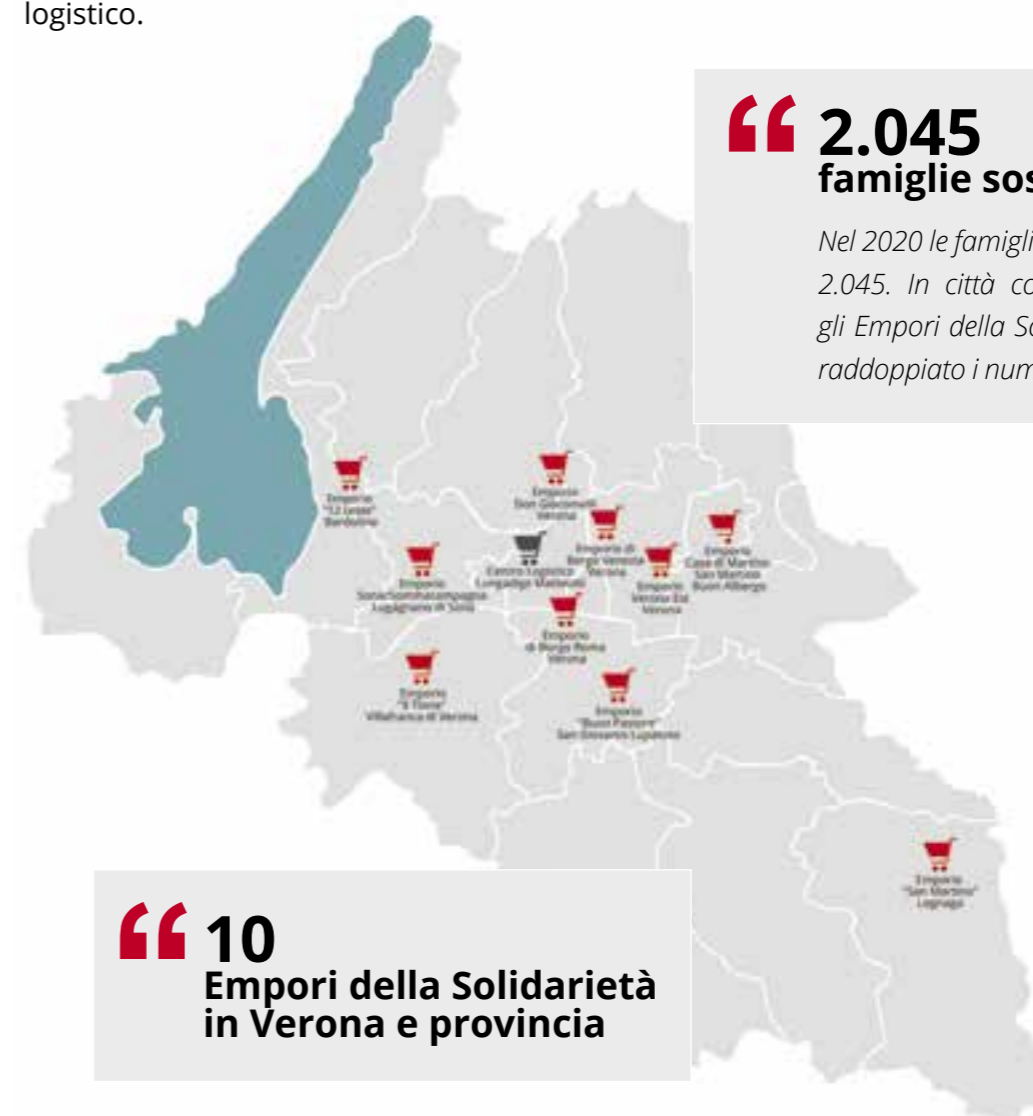
“ **SARAH**  
11 anni



*Quella mattina mi sentivo davvero male dopo essermi scottata mentre cercavo di cucinarmi qualcosa da mangiare. I miei genitori stavano male a causa del virus. Mi sentivo anche molto sola perché non riuscivo a seguire bene le lezioni on line con il cellulare di mamma. Per fortuna la mia insegnante di religione mi ha aiutato a chiedere farmaci e cibo alla Caritas. Insieme è arrivato anche un bel computer che mi ha permesso di seguire meglio le lezioni e di rimanere in contatto con i miei amici.*

## LA RETE VERONESE DEGLI EMPORI DELLA SOLIDARIETÀ

Si amplia la Rete degli Empori della solidarietà sul territorio di Verona e provincia. I market solidali nel 2020 sono diventati 10 con accesso diretto al pubblico e 1 centro logistico.



“ **2.045**  
famiglie sostenute

*Nel 2020 le famiglie sostenute sono 2.045. In città con la pandemia gli Empori della Solidarietà hanno raddoppiato i numeri degli assistiti.*

“ **10**  
Empori della Solidarietà  
in Verona e provincia

Gli Empori sono strutturati come spazi polifunzionali (aiuto alimentare, ascolto, formazione, socialità) e con **un nuovo modello di accompagnamento che punta a generare ambienti capacitanti** in cui le persone possano ritrovare fiducia nella possibilità di cambiare. Il cibo diventa un mezzo per **agire in un'ottica di prevenzione:** attraverso l'attribuzione di un basso punteggio agli alimenti salutari (es. frutta e verdura, ...) si intende portare avanti un'azione di educazione alimentare. Vi è anche un sistema di offerte per garantire lo smaltimento delle eccedenze: il punteggio dei prodotti prossimi alla scadenza viene abbassato per evitare lo spreco e promuovere stili di vita più sostenibili.

## “ COSA OFFRONO E COME AVVIENE L'APPROVVIGIONAMENTO

Viene garantito un paniere di beni di prima necessità (frutta e verdura in gran quantità, latticini, pane, farina, zucchero, sale, latte, olio di oliva extra vergine e di semi, pesce, carne, legumi, biscotti, pasta, riso, prodotti per l'igiene personale e della casa, materiale scolastico), ma l'approvvigionamento complessivo dipende dalla quantità e varietà di prodotti donati e recuperati.

Per garantire un servizio di qualità è pertanto necessario attivare e coordinare la raccolta di beni di prima necessità, coinvolgendo soprattutto la comunità.

## “ A CHI SONO RIVOLTI

- **A persone e Famiglie a rischio di impoverimento o in condizioni di fragilità.** L'obiettivo è di aiutare le persone attraverso relazioni di accompagnamento individualizzato, al fine di favorire percorsi di emancipazione dalla condizione di difficoltà, attraverso l'empowerment della persona.
- **A tutta la Comunità:** quella che dona per riempire "lo scaffale dell'Emporio", quella che presta servizio di volontariato (oggi sono 386 i volontari attivi) permettendoci di tenere aperto il market solidale.

## “ COME SI ACCEDE

I Centri di ascolto forniscono l'accesso tramite l'erogazione di una tessera, sulla quale vengono caricati mensilmente dei punti che consentono l'acquisizione gratuita dei prodotti scelti. Il credito da assegnare alla famiglia viene calcolato sulla base della composizione del nucleo familiare.

In questi mesi di emergenza sanitaria e sociale i punteggi della tessera sono stati raddoppiati per consentire una maggior capacità di spesa.



## GLI EMPORI IN NUMERI

I NUMERI IN DETTAGLIO PER OGNI SINGOLO EMPORIO DELLA RETE

	SS APOSTOLI VERONA	VERONA EST	BORGO ROMA VERONA	BORGO VENEZIA VERONA (in apertura)	VILLA-FRANCA DI VERONA	S. MARTINO BUON ALBERGO	LEGNAGO	SAN GIOVANNI LUPATOTO	BARDOLINO	SOMMA-CAMPAGNA SONA
FAMIGLIE SOSTENUTE	700	144	69	125	242	115	286	184	171	134
VOLONTARI	93	30	58	35	30	15	30	55	15	60



## “ L'ATTIVITÀ INNOVATIVA REALIZZATA NEL 2020

- Distribuiti 466 tonnellate di cibo
- Distribuiti 92.085 articoli
- Supportate 6.243 persone
- 341 donatori, raddoppiati rispetto al 2019
- N 23 percorsi e incontri formativi attivati
- N. 12 budget educativi (sostegno di scuola, cultura e sport per ragazzi e giovani)
- N°1 app informativa sulle opportunità del territorio: EHILAPP!



## “ GLI EMPORI “INCUBATORI DI COMUNITÀ”

Il 2020 è stato un anno importante per gli Empori della Solidarietà sia per aver dimostrato la capacità di reggere l'onda d'urto della crisi, ma ancora di più per aver condiviso l'obiettivo di andare oltre l'erogazione di prestazioni a favore dello sviluppo e tessitura di relazioni tra persone di un determinato territorio.

Lo scopo principale è diventato quello di **attivare persone, stimolare il riconoscimento reciproco e la mutualità, superare l'intervento specialistico per lavorare sulla creazione di gruppi e reti.**

Come? Allestendo spazi flessibili, talvolta informali dove si incontrano saperi esperti ed esperienziali, dove tutti sono orientati alla ricerca delle risorse presenti in quel contesto. Si tratta di un salto di prospettiva che immagina il futuro degli Empori come “luoghi incubatori” che favoriscono e accompagnano processi generativi. Il lockdown, ad esempio, è stata una grande occasione per “**convocare i giovani**” come risorsa di comunità fondamentale di un territorio che ha mostrato grandi capacità di rinnovarsi. In città in 75 sono scesi in campo ed hanno agito un servizio strategico, temporaneo e allo stesso tempo organizzato di aiuto concreto verso i più fragili.

La funzione di Caritas è stata quella di aver favorito questa alleanza strategica allestendo gruppi temporanei di scopo, accessibili a tutti, proposti come esperienza che lascia spazio ai giovani e che offre spunti per stili di vita comunitari.

Ora si tratta di immaginare un lavoro “con i giovani” e non per loro, che ha come esito la crescita di risorse sociali dentro i territori e investe in un progetto tra generazioni che possa elaborare insieme visioni, obiettivi, tempi dove le istituzioni come Caritas assumono il ruolo di garante tanto per i ragazzi quanto per il territorio di riferimento.



**ERIC**  
25 anni, volontario



*Di professione faccio il cuoco e durante il lockdown sono rimasto a casa in casa integrazione. Quando ho saputo da un amico che all'Emporio della Solidarietà avevano bisogno di volontari per la distribuzione di cibo, mi sono offerto e ho aiutato nelle consegne a domicilio insieme a tanti giovani volontari. Se si ha la possibilità è bello aiutare il prossimo*

## CON L'ASCOLTO E IL CIBO SI FA ANCHE CULTURA: ALCUNI STRUMENTI

### 03. YOUNG CARITAS



La sezione giovani di Caritas è un interessante strumento all'interno dell'Associazione di Caritas San Zeno onlus nei seguenti ambiti di intervento:

- **SCUOLA** (formal learning) per: proposte didattiche annuali; Ri-Motivazione e PCTO

Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex ASL);

- **PROPOSTE DI ATTIVAZIONE PER I GIOVANI** (non-formal learning), ovvero attraverso il Servizio Civile Universale (Italia e Estero) e Regionale; il Corpo Europeo di Solidarietà;
- **COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA E WEB.**

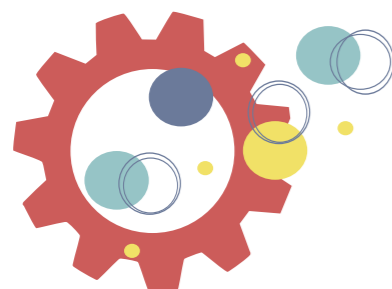
A inizio 2020 con le scuole è stato possibile agire all'interno della Campagna “Adotta uno Scaffale” dell'Emporio della Solidarietà coinvolgendo 183 bambini e ragazzi tra i 6 e gli 11 anni di età.

Ma l'emergenza Covid-19 ha determinato una significativa battuta d'arresto nella realizzazione di questi percorsi, aprendo tuttavia tre importanti ambiti di riflessione:

- **la rimodulazione dei contenuti per abitare lo spazio classe anche nel web**, in relazione alle tematiche Salute-Ambiente-Sostenibilità;
- **l'innovazione degli strumenti** messi a disposizione per insegnanti ed educatori per mantenere vivi i legami con il mondo della scuola attraverso la realizzazione di un mini-sito YoungCaritas dedicato alle proposte per i giovani e per educatori;
- l'attenzione a **mantenere il contatto online non rinunciando a favorire il coinvolgimento di persona** di giovani ed educatori quando possibile e nel rispetto delle norme di sicurezza sanitaria.

Anche il servizio civile ha subito trasformazioni causa pandemia. Il 2020 ha visto impegnati in servizio 10 volontari, di cui 3 sono rimasti operativi in emergenza per supportare le attività di segreteria organizzativa del progetto “Empori della Solidarietà” e di front-desk per la rete dei centri di ascolto.

# 01. OFFICINA CULTURALE



## OFFICINA CULTURALE

L'emarginazione non va curata in luoghi etichettanti ma si tratta di privilegiare contesti leggeri, belli, caldi, luminosi, in cui trovare interessi trasversali, piccole collaborazioni significative, spazi di tranquillità e benessere.

L'obiettivo dell'Emporio della Solidarietà non è solo quello di essere un punto di distribuzione di alimenti, ma di realizzare spazi capacitanti, dove l'ascolto aperto all'altro rivela competenze e risorse che ciascuno è in grado di esprimere anche per cercare soluzioni ai propri problemi.

Nasce così l'Officina culturale, un luogo dove le persone possano trovare gli spunti per avere informazioni accurate, acquisire nuove capacità, lavorare su se stessi e potenzialmente cambiare il proprio futuro, con il supporto di tutta la comunità.

L'idea di cultura che l'officina culturale esprime è un **sistema di pratiche e conoscenze condivise**, che si costruisce attraverso la relazione. Insomma il perno dell'azione è la cura delle relazioni significative in un clima positivo, senza il quale le attività previste non potrebbero realizzarsi; così da generare anche relazioni di fiducia che facilitano il passaggio di preziose informazioni e conoscenze.

L'officina vuole essere, inoltre, uno snodo importante a livello territoriale per offrire alla comunità spazi di pensiero, di incontro, oltre che di alleanze con altri attori sociali.

Il metodo utilizzato è quello della **laboratorialità**, ovvero l'attivazione di una serie di percorsi formativi e informativi che vanno ad arricchire l'offerta culturale ed educativa di un territorio ampliando anche il target di chi frequenta questi spazi e attivando altre risorse territoriali (associazioni, istituzioni, scuole, gruppi...) che aiutino a concretizzare proposte formative sempre più adeguate.

Le opportunità offerte dall'officina possono attivare processi creativi grazie a:

- la varietà dei partecipanti (famiglie che accedono agli empori, cittadini, volontari, operatori sociali...)
- la tipologia di contenuti che intendono investire sul futuro del territorio;
- il diffondersi e moltiplicarsi di informazioni e di mettersi in gioco grazie all'incontro con gli altri partecipanti e con i docenti.

La pandemia ha sicuramente penalizzato questo spazio, ma è stato un tempo di confronto utile all'interno della Rete degli Empori per ri-allestire ed essere pronti a ripartire nel 2021. Inoltre i protocolli di sicurezza hanno stimolato la sperimentazione di **nuove modalità laboratoriali webinar e/o in piccoli gruppi**, che hanno anche permesso di scendere più in profondità rispetto ai bisogni dei partecipanti.

**Per il 2021 sono in programmazione molte tematiche:** sostegni economici dello Stato, laboratorio di pulizie, cucito e rammendo, uso della bicicletta, scrittura, conversazione italiana, bilanci familiari, uso dello smartphone e di Ehilapp!, come accedere ai servizi scolastici del Comune di Verona, credito al consumo, come difendersi dalle truffe, educazione finanziaria. Naturalmente la generatività dei territori non potrà fare altro che ampliare questa offerta.

**2020** | ■ **9** LABORATORI  
**L'OFFICINA IN NUMERI** | ■ **39** ORE DI FORMAZIONE  
| ■ **32** PARTECIPANTI



## 02. LA APP EHILAPP!



Ehilapp! è un **progetto per la prevenzione della povertà, attivo in tutta la provincia di Verona**, nato dalla collaborazione tra Caritas Diocesana Veronese, CISL Verona e altri enti locali.

Un'app che raccoglie ed espone in maniera chiara e sintetica bonus, **opportunità sociali e suggerimenti utili**. Grazie ad un importante lavoro editoriale di aggregazione e di semplificazione, in costante perfezionamento, Ehilapp! mette a disposizione non solo le opportunità dello Stato italiano, ma anche quelle del proprio Comune, della propria Provincia e della propria Regione.

Attraverso il proprio smartphone o tablet le persone possono così scoprire nuove occasioni, tenerle a portata di mano, salvandole fra i propri preferiti, e condividerle con amici e conoscenti per aiutarli e diffondere felicità. L'app funziona inoltre come agenda smart che avvisa, attraverso notifiche personalizzabili, dei bonus prossimi alla scadenza per non lasciarsi sfuggire.

Ehilapp! è **disponibile per smartphone Android, iPhone, tablet e iPad**, e contiene informazioni sempre aggiornate esposte in modo accessibile e organizzato: sette amici, ognuno specializzato in un ambito di interesse, che suggeriscono le "dritte" giuste. L'app è **gratuita e non richiede alcuna registrazione**. Per accedere alle opportunità basta inserire il Comune in cui si vive e decidere quali categorie di proprio interesse mantenere attive semplicemente accendendo o spegnendo l'avatar del relativo amico.

In questo modo l'app suggerirà, in modo personalizzato, le opportunità più vicine e di reale interesse per la persona.

Ogni scheda opportunità contiene un link che permette di essere guidati alla pagina specifica del sito dell'ente che eroga la prestazione o promuove l'iniziativa dove reperire ulteriori dettagli e ricevere istruzioni per poterne beneficiare.

Attraverso l'app è **inoltre possibile scrivere agli operatori Caritas** per chiedere informazioni e ricevere indicazioni di prima assistenza specifiche per ogni bonus.

**2020**  
**EHILAPP!**  
**IN NUMERI**

■ **1.142**

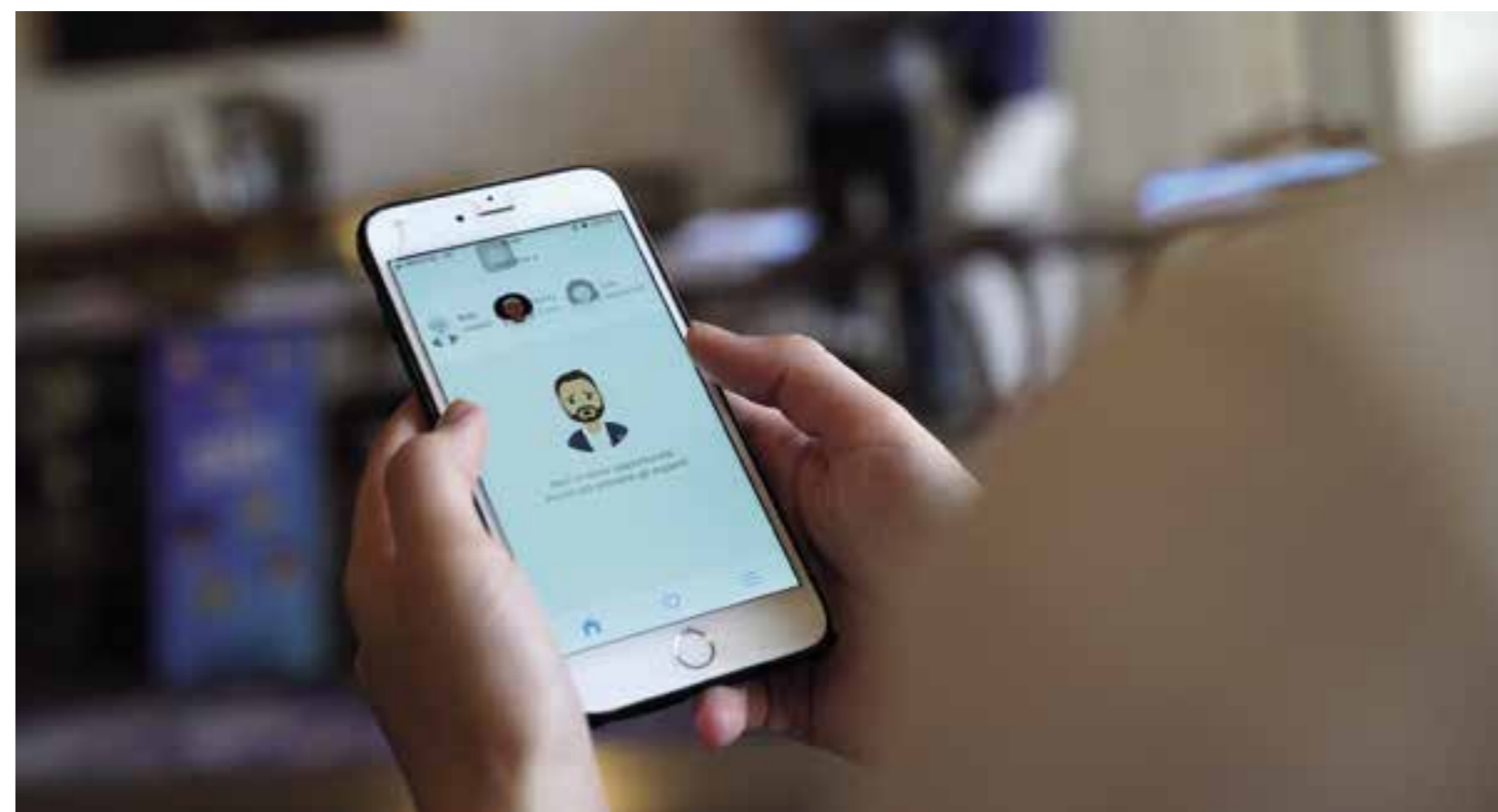
UTENTI CHE HANNO SCARICATO L'APP DAL SUO LANCIO

■ **583**

UTENTI CHE HANNO L'APP INSTALLATA ATTUALMENTE

■ **306**

UTENTI CHE USANO L'APP ALMENO UNA VOLTA ALLA SETTIMANA



# IMMIGRAZIONE: GLI SPORTELLI E LA RETE CITT.IMM



La Rete CittImm porta avanti tre tipi di attività: la prima è quella degli **sportelli informativi per cittadini**, che offrono consulenza su ingresso e soggiorno regolare in Italia di cittadini dell'Unione europea e di Paesi Terzi e orientamento ai servizi del territorio. Nel 2020 prima della pandemia era stato deciso di sospendere lo sportello di Caldiero, e da febbraio 2020 tutte le prestazioni degli sportelli vengono fornite da remoto, collaudando gli strumenti di un sistema in vigore ancora oggi.

Al momento lo sportello riceve quotidianamente via mail e settimanalmente, il sabato mattina, via telefono. In tal modo sicuramente una fetta della nostra precedente utenza non ha più trovato risposta presso i nostri sportelli (anche solamente perché accedere è diventato più complesso per chi non conosce bene la lingua italiana e/o ha una scarsa digitalizzazione) ed abbiamo rilevato la presenza di un bisogno comunque scoperto, specie nel periodo della regolarizzazione 2020, in quanto molti sportelli analoghi non funzionavano o avevano accessi ridotti.

Anche gli accessi CittImm si sono dunque nettamente ridotti, a causa delle nuove modalità di ricevimento: nel 2020 sono stati complessivamente 908 (-48% rispetto all'anno precedente, quando erano stati 1.746).

Il 65% sono stati accessi di femmine, il 36% sono cittadini italiani, anche con doppia cittadinanza, il 21% sono persone che hanno lo status di soggiornanti di lungo periodo. I cittadini albanesi sono l'8% dell'utenza, seguiti da brasiliani e moldavi (7% ciascuna nazionalità), cittadini del Marocco e del Pakistan (5% ciascuno), Romania e Ucraina (4%).

Ci hanno contattati persone di **43 Paesi differenti**. Paragonando queste informazioni rispetto agli anni precedenti, emerge chiaramente che sono aumentati, a causa di queste nuove modalità, gli accessi di donne e di italiani.

La seconda **attività** è quella **formativa** e nel 2020 sono stati svolti 3 interventi in/formativi: uno sul tema dell'accesso al servizio sanitario per volontari e operatori sociali, uno per un'operatrice CISL sulle procedure di richiesta di concessione di cittadinanza italiana e infine un intervento a favore di volontari in servizio civile, per un totale di 31 persone raggiunte. Il sito informativo è stato spostato alla nuova pagina, all'interno del sito Caritas [www.caritas.vr.it/rete-cittimm](http://www.caritas.vr.it/rete-cittimm). Infine sono state distribuite ed aggiornate durante il 2020 le due guide "Verona e immigrazione: guida informativi per i cittadini" (in 9 lingue) e "Verona e immigrazione: guida per operatori del sociale".

La terza attività consiste nel **partecipare attivamente a tavoli di coordinamento**, sia a livello locale, che regionale e nazionale: questa attività è stata portata avanti solo on line, partecipando al Coordinamento Nazionale Immigrazione di Caritas Italiana, ai piani di zona ed ad un ulteriore coordinamento locale promosso dalla Regione. A partire da fine febbraio le attività sono state svolte da operatrici coadiuvate da una volontaria che dà supporto nell'inserimento degli accessi.



## CURE SANITARIE IN TEMPO DI COVID19

Il nostro Paese è caratterizzato da significative disuguaglianze di salute tra i diversi gruppi sociali e a livello territoriale fasce più fragili sperimentano da sempre una maggiore difficoltà ad accedere ai servizi sanitari di base, alle cure specialistiche e ai trattamenti farmacologici, e l'effetto di queste differenze si manifesta sull'aspettativa di vita, sui livelli di mortalità e sulla cronicità delle malattie che colpiscono le fasce più deboli. Anche l'accesso ai servizi di prevenzione è difficile per la popolazione più fragile: dove la quotidianità è sovvertita da inesorabili esigenze di sopravvivenza, la prevenzione medica e il rispetto di un sano stile di vita non sono prioritari e vengono trascurati.

La crisi sanitaria ancora in atto ha richiamato l'attenzione su queste differenze, destando preoccupazione rispetto alla possibilità che gli svantaggi di salute dei gruppi di popolazione più vulnerabili, già molto significativi, possano acuirsi ulteriormente.

Nell'ottica della salute come bene per tutta la comunità, il 2020 è stato un anno di riprogettazione degli interventi sanitari della ONLUS per cercare di rispondere in modo strutturato e sostenibile ai bisogni che stanno emergendo con tutta la loro urgenza.

Pertanto si è lavorato per continuare a mantenere un accesso gratuito a trattamenti odontoiatrici specialisti e garantire maggiore facilità di accesso alle cure farmacologiche alle persone e a famiglie intercettate dalla Rete Caritas.

Rispetto alle cure odontoiatriche la pandemia ha impedito il completamento della progettualità di riammodernamento dell'Ambulatorio odontoiatrico Beato Carlo Steeb sia per l'onere delle norme richieste sia per la difficoltà dei soggetti coinvolti a subentrare in modo funzionale e ad assumersi la titolarità dell'ambulatorio odontoiatrico. Queste circostanze, hanno portato a riflettere ulteriormente rispetto ai servizi sanitari attivati sul territorio dalla Caritas affinché non si pongano come alternativi o come servizi paralleli al SSN. Lungi quindi dal volersi sostituire al servizio pubblico, Caritas ha ripreso la sua opera con spirito di collaborazione e di corresponsabilità, aprendo nuovi confronti con altre realtà territoriali che operano con specifico mandato nell'ambito della salute al fine di poter strutturare interventi futuri sostenibili, anche di fronte a eventi come quello dell'emergenza Covid-19. Per quanto riguarda il sostegno ai farmaci, oggi si rende necessario ampliare il servizio di reperimento di farmaci sul territorio diocesano; è stata a questo proposito aperta una interlocuzione con il Comune di Verona, Agec e le farmacie comunali, al fine di costituire una rete di accesso al farmaco coordinata che risponda ai bisogni della popolazione più fragile. Si intende pertanto superare la gestione diretta del servizio di distribuzione di farmaci, attualmente posto in essere presso gli Empori della Solidarietà, e alcuni Centri di Ascolto parrocchiali, per promuovere l'accesso a cure farmacologiche per coloro che non sono in grado di sostenerne il costo rivolgendosi a farmacie convenzionate.

## EMERGENZE E SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALI

### “ SIRIA COME FIORI TRA LE MACERIE

Continua il supporto a Caritas Siria per la realizzazione del progetto “Come Fiori tra le Macerie”, attraverso cui 50 giovani al di sotto dei 30 anni hanno l'opportunità di acquisire competenze nell'ambito del restauro artistico attraverso l'antica tecnica tradizionale dell'Ajami. Oltre ad offrire dialogo e riconciliazione, il progetto ha permesso di organizzare le attività del Centro Giovanile di Caritas Syria affinché i giovani rimasti nel Paese possano continuare a frequentare le attività in sicurezza e nel rispetto delle norme di prevenzione della diffusione del Coronavirus.



### “ 140 giovani che accedono annualmente al Centro Giovanile

*Attivazione di servizi di igienizzazione straordinaria, acquisto di dispositivi di protezione individuale e organizzazione di un servizio di trasporto che permetta anche ai ragazzi più distanti di raggiungere in sicurezza il Centro Giovanile.*

### “ INDONESIA RICOSTRUZIONE DOPO LO TSUNAMI

Grazie ai fondi raccolti in favore del terribile Tsunami che ha colpito l'Indonesia, è stato possibile contribuire al progetto di costruzione di abitazioni antisismiche nelle località maggiormente colpite di Palu, Donggale e Sigi. Il progetto di ricostruzione è gestito e monitorato da Caritas Indonesia ed è realizzato concretamente dalla Caritas della Diocesi di Manado.

### “ 361 abitazioni antisismiche

*che diventeranno il prototipo costruttivo per una più ampia ricostruzione che partirà entro la fine del 2021 attraverso un ulteriore intervento di emergenza della rete Caritas Internationalis.*



## “ MOZAMBICO CICLONE IDAI-KENNETH

A marzo 2019 il ciclone Idai ha colpito pesantemente Mozambico, Zimbabwe e Malawi causando la distruzione di interi villaggi e di attività produttive e agricole. La rete Caritas si è attivata su interventi d'urgenza nel breve periodo, e nel corso del 2020 ha sviluppato azioni in favore della ricomposizione di legami comunitari e della riabilitazione socio-economica per rendere le comunità più solide dinanzi a minacce future. Caritas Verona ha potuto contribuire al più ampio intervento di accompagnamento delle comunità colpite in particolare in Mozambico nel corso di tutto il 2020 nel quadro di intervento di Caritas Italiana.



“ **4.800**  
famiglie delle diocesi  
di Beira, Chimoio e QUILIMANE

*che complessivamente hanno beneficiato di distribuzione di sementi, assistenza tecnica alla produzione agricola e prestiti comunitari autogestiti in ambito agricolo.*

## “ PALESTINA BORSE DI STUDIO SCUOLA ZABABDEH

Continua il gemellaggio tra la Diocesi di Verona e il Patriarcato Latino di Gerusalemme, che si esprime in particolare con il sostegno alla attivazione di borse di studio per studenti meritevoli nella Scuola Parrocchiale di Zababdeh. È noto il legame tra le nostre realtà diocesane e anche in questa situazione di emergenza Covid, è stato possibile mantenere i contatti con la Parrocchia di Zababdeh nell'attesa di poter tornare all'incontro diretto sotto forma di pellegrinaggi e viaggi di conoscenza in Terra Santa.

## “ EDUCATION FIRST SOSTEGNO A DISTANZA A PROGETTI EDUCATIVI

Anche nel corso di quest'anno così particolare, Caritas Verona ha mantenuto l'impegno a sostenere iniziative che permettano a bambini e adolescenti in Georgia, Albania, Bangladesh e Guinea Bissau di accedere ad una istruzione e formazione di qualità adeguata alle loro esigenze e al loro contesto di vita. In particolare i partner locali si sono misurati con l'emergenza Covid e sono nate numerose iniziative di vicinanza alle famiglie per non lasciare indietro gli studenti più vulnerabili.

“ **200**  
famiglie

*Durante l'emergenza sanitaria da Covid19 i contributi SAD hanno permesso di sostenere più di 200 famiglie attraverso aiuto alimentare, acquisto di medicine e supporto all'accesso alla didattica a distanza in particolare in Georgia e in Albania.*

## POSTFAZIONE

A cura di Mons. Gino Zampieri  
Direttore di Caritas Diocesana Veronese

“ Per molte persone, purtroppo, l'anno appena trascorso è stato un tempo di prova particolarmente duro.

Grazie a Dio, però, sono state molte anche le persone che hanno contrastato il crescere della povertà con un maggior impegno nella carità e, tra questi, cari soci della San Zeno e della San Benedetto, ci siete anche voi.

Certo, nel presentare il sunto del nostro impegno non intendiamo compiacerci di quanto realizzato, né illuderci che l'emergenza sia terminata ma, semplicemente, riconoscere con gratitudine il bene seminato perché *“È bene tenere nascosto il segreto del re, ma è cosa gloriosa rivelare e manifestare le opere di Dio”* (Tb.12,7).

E mentre le esigenze della carità continuamente affaticano, spesso sorprendono, talvolta travolgono, sempre ci mettono di fronte a noi stessi, possiamo però anche osservare che la risposta della carità ha anche pro-vocato una crescita nella perseveranza, nell'organizzazione, nell'innovazione, nella consapevolezza della forza della comunione. Si tratta probabilmente di quella “fantasia” della carità, per cui pregato Papa Francesco con tutta la Chiesa, e che consiste in gran parte ancora di intuizioni da definire, relazioni da approfondire, situazioni da consolidare: in una parola di una “conversione” da percorrere sulla quale ci siamo appena incamminati.

Una cosa però l'abbiamo afferrata con certezza e non abbiamo alcuna intenzione di lasciarcela sfuggire: in questo nuovo percorso non siamo soli, il Signore è con noi – e questo lo sapevamo già! direte voi (è comunque bello sperimentarlo ogni giorno) – ma è chiaro che Lui non Vuole “singoli” che lo seguono, ma fratelli! e Vuole che non manchi nessuno: che ci siamo proprio tutti!

# COME DONARE

Lungadige Matteotti, 8 Verona | Tel. 045 2379300  
www.caritas.vr.it | donazioni@caritas.vr.it

## DONA IL 5x1.000

CODICE FISCALE  
03071290237

ASSOCIAZIONE DI CARITÀ  
SAN ZENO ONLUS



### DONAZIONE DIRETTA

Lungadige Matteotti, 8 - 37126 Verona  
dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 e 14.00-17.00



### BOLLETTINO POSTALE

CARITAS DIOCESANA VERONESE  
Conto corrente postale: 10938371

### BONIFICO BANCARIO

CARITAS DIOCESANA VERONESE  
BANCO BPM S.p.A.  
IBAN: IT62A0503411750000000167142

### CON AGEVOLAZIONI FISCALI

#### BOLLETTINO POSTALE

ASSOCIAZIONE DI CARITÀ SAN ZENO ONLUS  
Conto corrente postale: 001006070856

#### BONIFICO BANCARIO

ASSOCIAZIONE DI CARITÀ SAN ZENO ONLUS  
BCC Credito Cooperativo Cadidavid  
Banca di Verona S.C.P.A.  
IBAN: IT70 J 0841611701000000001325