

# La speranza si fa “strada”



## Report 2020

Caritas diocesana

Osservatorio delle povertà e delle risorse

Diocesi di Mantova

## Introduzione

Presentiamo il Report 2020 dell’Osservatorio delle Povertà e delle Risorse che cerca di raccontare un anno estremamente difficile che ha portato risvolti pesanti sulle relazioni sociali, sull’economia e che ha colpito molte famiglie che hanno perso un proprio caro a causa della pandemia. Una crisi che ha ampliato le diseguaglianze e che ha coinvolto in modo particolare le persone che già prima della crisi erano in difficoltà.

Lo abbiamo intitolato “La speranza si fa strada”, giocando con due termini a noi particolarmente cari.

Innanzitutto la “speranza”.

Dopo molti mesi, grazie alle misure di contenimento della pandemia e alla campagna vaccinale, si sta aprendo la possibilità di una graduale fuori uscita dal periodo di emergenza. Viviamo questo tempo fiduciosi che si possa recuperare la normalità della vita quotidiana senza dover ricadere nelle limitazioni della libertà personale volte a tutelare la salute di tutti, in particolare dei soggetti più fragili.

La speranza non abita solamente i nostri cuori nel pensare al futuro, ma è anche un elemento imprescindibile dei percorsi di accompagnamento che operatori e volontari sostengono per affiancare le persone più vulnerabili che incontriamo nei servizi. Sapere che qualcuno crede in te, che pensa che ce la puoi fare è la prima consapevolezza per rimettersi in moto e cercare di recuperare la propria vita.

E poi “strada” ... Il luogo che accoglie chi ha perso tutto, del disagio più estremo e che spesso viene intercettato dalla rete ecclesiale dei servizi caritativi. Rappresenta anche il movimento evolutivo dei nostri servizi, che non si accontentano di “fare quello che è sempre stato fatto” ma che cercano di trovare risposte nuove ai bisogni sempre nuovi del nostro tempo.

Come consuetudine, presentiamo i dati dell’Osservatorio in prossimità della Giornata Mondiale del Povero. Papa Francesco apre la lettera in occasione di questa particolare giornata con un versetto del vangelo di Marco: “i poveri li avete sempre con voi”. Con il report “La speranza si fa strada” vogliamo rimettere al centro la voce di chi abita situazioni di marginalità e consegnare alla comunità civile ed ecclesiale uno strumento per ripensarsi e cercare nuove modalità per approcciarsi alle fragilità.

Infine un ringraziamento a tutti coloro che in diversi modi sostengono il cammino della nostra Caritas diocesana, in particolare agli operatori e ai volontari che con competenza e dedizione dedicano il loro tempo a favore delle persone che sosteniamo. Senza il loro prezioso contributo sarebbe stato impossibile dare continuità ai molti servizi che la nostra chiesa ha messo in campo. In molti casi sono persone appartenenti alle comunità parrocchiali della diocesi, ma non solo... Sono anche cittadini di altri paesi e di altre religioni, studenti in alternanza scuola-lavoro, ragazzi dell’anno di volontariato sociale, persone inviate dal tribunale per lavori di pubblica utilità e dai servizi istituzionali, ragazzi richiedenti asilo politico e gruppi di giovani. Una comunità solidale dal valore inestimabile che con decisione cresce negli anni.

Matteo Amati

Direttore della Caritas diocesana

## La rete di rilevazione Caritas

Da molti anni, su impulso di Caritas italiana, tutte le Diocesi sono invitate ad organizzare nel loro territorio forme di rilevazione dei dati dell'utenza dei servizi caritativi. Tali rilevazioni non intendono offrire una rappresentazione di rango scientifico dei territori, ma esprimono la testimonianza della presenza radicata e capillare di forme di disagio e di povertà, altrimenti sfuggenti e dai contorni incerti.

L'esperienza dei centri di Ascolto e dei servizi caritativi è primariamente fatta da incontri, relazioni che si instaurano e che vengono accompagnate nel tempo. Questa natura altamente relazionale del servizio reso alle persone, inevitabilmente, fa raccogliere molte informazioni la cui registrazione è utile all'accompagnamento coerente e consapevole che viene svolto nel tempo nei riguardi delle singole situazioni, ma anche per non disperdere una possibile testimonianza di fenomeni che ricorrono, accadono, nella comunità e che rischiano di restare invisibili e inconsapevoli.

I referenti dei servizi caritativi sono sempre tre: il povero, anzitutto e primariamente, ma anche la comunità ecclesiale nel suo complesso e nelle sue articolazioni e la comunità civile. In conseguenza di questo il servizio reso ha sempre tre direttive in cui dispiegarsi: verso la persona, per accompagnarla in un percorso di autonomia; verso l'attivazione delle comunità e delle reti sociali, sensibilizzando a "vedere" i processi che spingono le persone in condizione di povertà ed esclusione sociale; verso la costruzione di risposte condivise e comunitarie affinché la risposta ai bisogni trovi sempre l'attivazione di un contesto comunitario che possa accogliere, intervenire, prevenire, mitigare forme più gravi ed acute.

La raccolta dati segue l'impostazione comune data da Caritas Italiana ed ha un assetto costante da diversi anni. Ciò comporta la possibilità di seguire l'evoluzione dei processi sul territorio in modo capillare e diffuso.

La rete mantovana si è allargata nel tempo e copre un territorio più ampio ed articolato del solo capoluogo. Attualmente partecipano a questa rilevazione, sia realtà associative ed organizzate, sia realtà parrocchiali o di unità pastorale.

Attualmente di rilevazione dei dati coinvolge la seguente rete di soggetti:

- L'Associazione Agape Onlus nei due punti di ascolto della sede cittadina di C.A.S.A. San Simone e presso la parrocchia di Frassino
- Il Centro di Aiuto alla Vita di Mantova
- L'Associazione San Lorenzo Onlus, nei punti di erogazione di Suzzara, Gonzaga e Pegognaga
- L'Associazione San Benedetto Onlus, nei punti di erogazione di Quistello e di Poggio Rusco
- L'Associazione Marta Tana Onlus a Castiglione delle Stiviere
- I Centri parrocchiali:
  - Della parrocchia di Asola
  - Della parrocchia di Castel Goffredo
  - Della parrocchia di Goito
  - Della parrocchia di Cerese di Borgo Virgilio
  - Della parrocchia di Bancole di Porto Mantovano

Come si nota, la copertura del territorio è abbastanza omogenea nelle diverse zone della provincia, a parte la zona da Viadana a Bozzolo che appartiene alla Diocesi di Cremona.

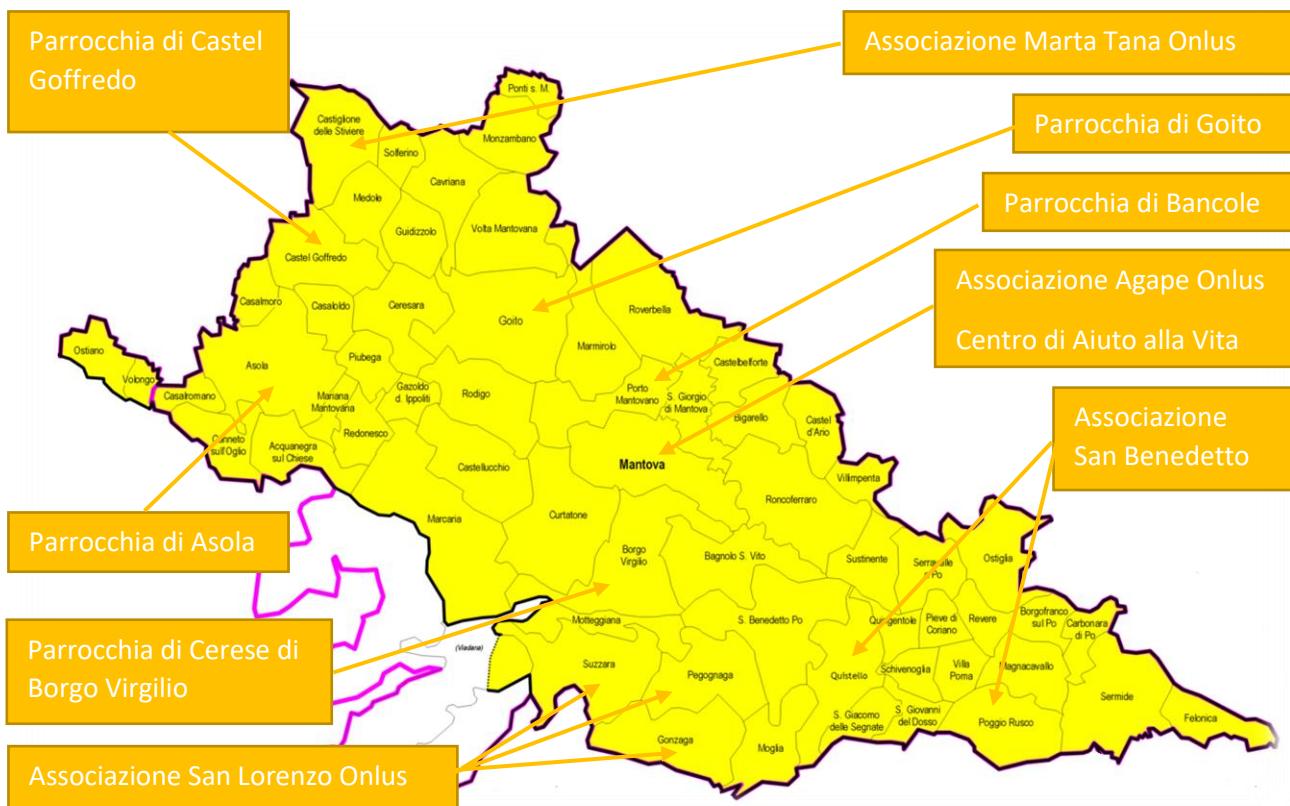


Figura 1 - I centri Caritas che partecipano alla rilevazione.

## La raccolta dati

I dati qui presentati sono raccolti secondo lo standard di Caritas italiana e trattati nel rispetto delle normative sulla tutela della riservatezza dei dati personali. I centri connessi con la rete hanno a disposizione i medesimi strumenti e gli operatori sono stati formati ed abilitati al loro utilizzo.

Il set delle informazioni che sono raccolte dal sistema di rilevazione si divide in cinque aree omogenee che concernono:

- l'identità anagrafica
- la descrizione della situazione del richiedente e del nucleo
- il rilievo dei bisogni
- l'annotazione delle richieste e degli interventi
- i servizi erogati per l'accompagnamento nel tempo delle situazioni

La raccolta è effettuata con criteri di sistematicità e di omogeneità e consente, quindi, una descrizione in forma aggregata dei fenomeni riscontrati durante l'attività dei centri Caritas. La continuità nel tempo, inoltre consente di rilevare gli andamenti e i mutamenti temporali dei fenomeni rilevati, nonché l'emergere di nuovi.

## Il funzionamento dei servizi durante la pandemia

Nei mesi tra febbraio e maggio 2020, con l'esplosione dell'emergenza sanitaria globale ed i provvedimenti governativi di confinamento per il contenimento del contagio, i servizi della rete della Caritas mantovana furono costretti a privarsi dell'aiuto prezioso delle centinaia di volontari in servizio. Cionondimeno, i servizi, resi sia pure in forma ridotta, proseguirono ad essere assicurati alle persone in emergenza, grazie alla disponibilità del personale nei centri di Ascolto più strutturati.

I colloqui con le persone utenti furono ordinariamente assicurati per via telefonica, pur mantenendo la possibilità di incontri in presenza nelle diverse e numerose situazioni di emergenza che esplosero nel giro di poche settimane.

I servizi di accoglienza residenziale (come dormitori e altre forme di accoglienza in housing o in comunità) dovettero interrompere le accoglienze di nuove persone al fine di assicurare condizioni di sicurezza per gli ospiti già accolti. Furono diverse le situazioni di emergenza affrontate, perlopiù donne con figli in fuga da partner violenti, collocate in B&B o alberghi a seconda della disponibilità di posti.

Alcuni servizi mensa restarono aperti grazie alla riorganizzazione delle mansioni e degli orari dei dipendenti, con distribuzioni giornaliere di pasti caldi e/o freddi. Nella sola mensa di Mantova l'utenza della mensa crebbe sino a determinare un incremento di circa il 60% sulla media dei medesimi periodi negli anni precedenti.

Pure i servizi di aiuto alimentare restarono attivi accogliendo un numero crescente di famiglie con analoghi incrementi di attività.

Nel mese di maggio 2020, grazie all'allentamento delle misure di confinamento sociale, si riaprì ai volontari la possibilità di un ritorno ai servizi in presenza con nuovi protocolli di svolgimento dei servizi compatibili con le indicazioni delle autorità sanitarie.

Va tenuto presente che i nuovi protocolli di riapertura definiti nella primavera-estate del 2020 hanno determinato una riduzione dell'accesso dell'utenza ai servizi al fine di evitare forme di assembramento e per proseguire con la politica del distanziamento sociale. Pertanto l'utenza complessivamente seguita dai centri della rete ha subito una diminuzione nell'accesso complessivo delle persone.

I dati che ci apprestiamo a presentare risentono di questa situazione e vanno letti ed interpretati alla luce degli eccezionali accadimenti avvenuti nel 2020. Non costituiscono ancora una lettura ragionata e consapevole del portato della crisi innescata dalla pandemia, ma mettono in luce alcuni suoi primi tangibili effetti. Le conseguenze sociali ed economiche di questa emergenza e le modalità con le quali le società sapranno reagire alle importanti prove umane e sociali che abbiamo di fronte sono la vera sfida che abbiamo davanti a noi.

## La situazione rilevata nel 2020

La rete dei centri di Ascolto della Diocesi di Mantova nel corso del 2020 ha incontrato 3.462 situazioni (persone e/o famiglie), in diminuzione del 14% rispetto al 2019. Il maggior calo si registra per gli stranieri (-15%) rispetto agli italiani (-11%).

Nel complesso i richiedenti aiuto sono per quasi il 31% cittadini italiani (che comprendono, sia persone di nazionalità italiana, il 27% del totale, sia i nuovi italiani, pari a circa il 3,75%) e corrispondono a quasi un terzo del totale.

Equilibrata è la distribuzione per genere dei richiedenti, con una leggera prevalenza delle donne che rappresentano circa il 52% del totale.



Figura 2 - un quadro d'insieme dell'utenza incontrata nel 2020

Circa il 20% delle situazioni incontrate è rappresentato da nuovi accessi di persone che non si erano mai affacciate prima alla rete dei servizi caritativi. Il 56% di esse è stata accolta dai centri del Comune capoluogo.

Rispetto alle provenienze, circa un terzo del totale delle situazioni incontrate risiede nei comuni del distretto sociale di Mantova. Circa il 27% nei comuni del distretto sociale di Suzzara, mentre circa un quarto del totale nei comuni del distretto sociale di Guidizzolo. A scalare le provenienze dagli altri distretti sociali. Decisamente basso è l'apporto delle situazioni residenti nei comuni del viadanese, ma va ricordato che una parte significativa di quel territorio è nella Diocesi di Cremona e, quindi, fuori dal perimetro di competenza della nostra Diocesi.

La pandemia manifestatasi nei primi mesi dell'anno e le conseguenti misure di confinamento sociale a contenimento della diffusione del contagio hanno contribuito in modo determinante alla drastica riduzione degli accessi ai servizi. Tale calo non è direttamente imputabile ad un miglioramento generale delle condizioni sociali del territorio che, al contrario, ha vissuto e continua ad essere interessato da nuove e acute forme di impoverimento e di fragilizzazione sociale.

In questa rappresentazione, pertanto, terremo sempre in parallelo, la presentazione dei dati e degli indicatori numerici, con la necessaria interpretazione alla luce delle condizioni generali, nella consapevolezza che quanto avviatosi nel corso del 2020 dispiegherà pienamente i suoi effetti nel prossimo futuro.

## Il profilo delle persone incontrate

### Distribuzione delle età

La popolazione dei centri di ascolto Caritas è abbastanza giovane con una media di 34,6 anni, come indicato nella tabella sottostante.

Età media	uomini	donne	Media generale
italiani	44,2173	40,5312	42,3306
stranieri	31,6133	31,8448	31,7401
Media generale	35,2101	34,077	34,6006

Tabella 1 - Età media per tipologia di soggetti

Se si analizzano le provenienze e il genere, si osservano, però, importanti e significative differenze.

Anzitutto gli italiani sono generalmente più anziani degli stranieri di circa 11 anni. In media essi hanno 42,3 anni contro i 31,7 degli stranieri. Meno netta è la differenziazione tra i generi, anche se le donne (età media 34 anni) sono mediamente più giovani di un anno rispetto agli uomini (età media 35,2 anni). In realtà, mentre per gli stranieri la differenza di genere è abbastanza contenuta, con una maggior anzianità per le donne (età media 31,8 anni) rispetto agli uomini (età media 31,6 anni), per gli italiani il divario delle età si amplia significativamente: gli uomini sono di circa quattro anni mediamente più anziani (età media 44,2 anni) rispetto alle donne (età media 40,5 anni).

La maggior anzianità degli italiani rispetto agli stranieri si riflette anche confrontando i generi. Gli uomini italiani sono di circa 13 anni più vecchi degli stranieri (44,2 anni contro 31,6), mentre le donne italiane sono di quasi 9 anni più vecchie delle donne straniere (40,5 anni contro 31,8).

### Lo stato civile

Risultano coniugate circa il 45% delle persone incontrate, circa il 39% sono celibi/nubili, ma oltre il 12% sono le persone che hanno perso il coniuge/partner o per separazione/divorzio o per la sua morte. La rottura o la perdita dei legami familiari resta un fattore di vulnerabilità sociale perché comporta, assieme alla contrazione delle reti sociali e dunque all'impoverimento dei legami di solidarietà, anche forme di riduzione delle risorse economiche disponibili che prima venivano assicurate dal partner, oppure a nuovi impegni e costi da sostenere in una condizione di autonomia economica più limitata.

Tale condizione si aggrava quando assieme all'adulto siano presenti uno o più minori o conviventi in condizione di fragilità.

Stato civile	v.a.	%
Coniugato / a	1.536	44,69%
Celibe / Nubile	1.347	39,19%
Separato / a legalmente	202	5,88%
Divorziato / a	124	3,61%
Vedovo / a	107	3,11%
Altro	53	1,54%
Non specificato	68	1,98%

Tabella 2 - Situazione di Stato Civile dei richiedenti

### La situazione della convivenza, tipologie e caratteristiche

In genere le persone incontrate vivono in nucleo con propri famigliari o parenti, mentre una quota di poco inferiore al 10%, prevalentemente composta da stranieri, vive in nucleo con soggetti esterni al proprio nucleo perché ospitanti o ospitati. Il 13,5% vive solo.

Più interessante è la distribuzione per provenienza. Gli italiani che approdano ai centri di ascolto vivono in misura inferiore in nucleo con i propri famigliari e parenti degli stranieri (oltre 10 punti percentuali meno). Si registra una forte incidenza di persone sole (oltre un quarto delle situazioni di convivenza degli italiani). Si osserva, inoltre, una più forte incidenza nella presenza di altre persone non appartenenti al nucleo per gli stranieri. Più frequente, infatti, sono le situazioni di coabitazione con la presenza di persone o interi nuclei ospitati.

Con chi vive	Tutti	Italiani	Stranieri	Convivono con il partner
In nucleo con propri famigliari e parenti	69,10%	60,28%	72,29%	92,82%
Solo	13,50%	26,70%	8,72%	
In nucleo con conoscenti o soggetti esterni alla propria famiglia	9,43%	4,27%	11,30%	3,40%
Presso istituto, comunità, ...	2,39%	2,74%	2,26%	0,38%
Non specificato	5,27%	5,91%	5,03%	3,17%
Altro	0,32%	0,11%	0,40%	0,23%

Tabella 3 - tipologie di convivenza delle situazioni incontrate

### La presenza del coniuge / partner

Al netto delle persone che dichiarano di vivere da sole, la maggioranza delle persone non convive col proprio coniuge/partner.

Va sottolineato che oltre il 18% delle persone coniugate non convive col partner. Tra di esse, naturalmente, si riscontrano molti casi di stranieri che vivono forme di separazione dalla famiglia (come nel caso di molte donne dell'est dediti alla cura degli anziani in famiglia, o di stranieri giovani di recente immigrazione e non ancora integrati socialmente e lavorativamente).

Si segnala, inoltre, che tra le persone che provengono da esperienze di separazione e divorzio approdano alla rete dei centri di Ascolto generalmente prive di una nuova relazione e, quindi, in condizione di maggior vulnerabilità sociale e psicologica.

Coniuge/partner	Convivente	Non convivente
	46,55%	52,22%
Rispetto allo stato civile:		
- Coniugato / a	86,85%	18,31%
- Celibe / Nubile	7,94%	58,75%
- Altro	1,97%	1,28%
- Separato / a legalmente	1,51%	8,61%
- Divorziato / a	1,21%	5,11%
- Vedovo / a	0,15%	4,97%
- Non specificato	0,38%	2,98%

Tabella 4 - La presenza del partner

La numerosità del nucleo familiare e la stima del numero complessivo delle persone raggiunte.

I nuclei italiani sono meno ampi dei nuclei stranieri. In media, infatti, si ha un'incidenza maggiore di persone sole per gli italiani di quanto non ricorra tra gli stranieri. I nuclei familiari di questi ultimi risultano, invece, più ampi di quelli italiani.

In termini numerici la rete Caritas rileva una numerosità media per gli italiani in linea con quanto rilevato da Istat per la provincia di Mantova (2,35 della nostra rilevazione contro 2,40 di Istat, anno 2018). I nuclei stranieri, invece, presentano una numerosità media molto più alta e superiore di oltre un'unità rispetto agli stranieri (3,46 componenti/nucleo)

Dalla numerosità media dei nuclei italiani e stranieri, è possibile stimare il numero complessivo delle persone raggiunte dai servizi della rete Caritas.

La tabella che segue dà conto di questa stima e quantifica in oltre 10.700 le persone complessivamente raggiunte dai servizi della rete Caritas, equivalenti al 2,77% della popolazione residente in provincia (considerata solo la popolazione dei comuni da cui provengono).

	Rete Caritas	italiani	%	Stranieri	%
Popolazione dei Centri di Ascolto	<b>3.437</b>	1.056	30,72%	2.381	69,28%
<i>media nuclei italiani</i>		2,3487		3,4597	
Stima delle persone raggiunte	<b>10.718</b>	2.480	23,14%	8.238	76,86%
incidenza totale sui residenti	<b>2,77%</b>				

Tabella 5 - stima delle persone raggiunte dai servizi

### Il possesso della residenza

Disporre di una residenza anagrafica è per la maggior parte delle persone un fatto scontato che le accompagna lungo tutto il corso della vita. Fin dalla nascita, infatti, la registrazione anagrafica è una delle operazioni che avvengono nei primissimi giorni di vita e, per molti, salvo i fisiologici cambiamenti dovuti alla mobilità delle persone, l'avere una residenza risulta un fatto burocratico e scontato.

Ciò avviene per molti ma non per tutti. L'ottenimento della residenza anagrafica, infatti, per un migrante o per una persona senza dimora, costituisce in sé un traguardo che apre importanti opportunità nell'esigibilità dei diritti fondamentali.

Avere la residenza anagrafica è fondamentale perché siano assicurati una serie di servizi e di diritti: l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e la scelta del medico, l'accesso ai principali sussidi e servizi di assistenza, facilita l'attivazione dei rapporti bancari e finanziari (conto corrente, accesso al credito, ...), l'ottenimento dei certificati anagrafici, l'iscrizione alle liste elettorali, il mantenimento della patente di guida, il perfezionamento degli atti di compravendita, l'ottenimento della identità digitale, ...

Capita, con una frequenza maggiore di quella che si potrebbe pensare, che in alcuni percorsi di vita possano determinarsi situazioni di impossibilità a mantenere un domicilio stabile e certo per un periodo che si prolunga nel tempo. In questi casi, se la persona non dispone di valide reti sociali primarie, non è più in grado di mantenere la propria iscrizione anagrafica e si attiva il percorso di accertamento anagrafico al termine del quale l'iscrizione viene revocata.

La perdita dell'iscrizione anagrafica funge da acceleratore di molti percorsi di esclusione e concorre a mantenere nella spirale dell'indigenza molte persone italiane e straniere. La sua mancanza è un indicatore della condizione di esclusione sociale delle persone che ne sono coinvolte e, spesso, testimonia una condizione di grave emarginazione.

residenza	v.a.	%
residenti in provincia	2.956	85,98%
residenti in altre province	120	3,49%
senza residenza	362	10,53%

Tabella 6 - situazione di residenza

Come si evince dalla tabella, vi è una porzione non irrilevante di persone senza alcuna iscrizione anagrafica pari a quasi 11% dell'insieme delle situazioni incontrate. Residuale sono invece le persone che provengono da altri territori con una percentuale inferiore al 4%, segno di una mobilità in ingresso verso la nostra provincia molto limitata e probabilmente accentuata a causa delle restrizioni alla mobilità in tempo di Covid-19.

Coloro che frequentano la rete dei centri Caritas è invece costituita da residenti nei comuni della provincia di Mantova a testimonianza di situazioni di difficoltà e di disagio molto presenti e radicate nel territorio.

Comune	v.a.	%	popolazione	incidenza/1000	Rispetto alla media
<b>Castiglione delle Stiviere</b>	638	21,98%	23.313	27,367	365%
<b>Mantova</b>	600	20,68%	48.523	12,365	165%
<b>Suzzara</b>	434	14,96%	21.032	20,635	275%
<b>Quistello</b>	133	4,58%	5.288	25,151	336%
<b>San Benedetto Po</b>	127	4,38%	6.753	18,806	251%
<b>Borgo Virgilio</b>	124	4,27%	14.415	8,602	115%
<b>Castel Goffredo</b>	105	3,62%	12.540	8,373	112%
<b>Gonzaga</b>	98	3,38%	8.734	11,221	150%
<b>Pegognaga</b>	92	3,17%	6.898	13,337	178%

Tabella 7 - primi dieci comuni di residenza nell'utenza dei Centri di Ascolto

Benché circa un terzo delle situazioni incontrate nella rete dei centri Caritas risieda nei 14 comuni del distretto sociale di Mantova, è Castiglione delle Stiviere il comune in cui hanno la residenza il maggior numero di utenti, seguito dai comuni di Mantova e Suzzara. Da questi tre comuni, tra i più popolosi della provincia, provengono, infatti, poco meno del 60% dell'utenza residente nel mantovano.

Distretto di residenza	v.a.	%	residenti	incidenza
<b>Mantova</b>	969	33,39%	154.590	6,268
<b>Suzzara</b>	792	27,29%	51.179	15,475
<b>Guidizzolo</b>	708	24,40%	61.818	11,453
<b>Ostiglia</b>	278	9,58%	42.420	6,554
<b>Asola</b>	125	4,31%	35.405	3,531
<b>Viadana</b>	30	1,03%	41.888	0,716
	2.902		387.300	7,493

Tabella 8 - incidenza dell'utenza dei centri Caritas rispetto alla popolazione residente, ripartita nei distretti socio sanitari e calcolata sulla popolazione dei soli comuni da cui essi provengono.

#### La presenza di una dimora abituale e la grave emarginazione sociale

Sono 247 le persone che hanno dichiarato nel corso del 2020 di non aver avuto una dimora abituale.

Questo dato va messo in relazione con le 362 persone che dichiaravano di non avere una residenza in alcun comune italiano e anche ad un altro dato che quantifica il numero di persone che chiedono l'accesso ai servizi di doccia, pari a 198, e che non dispongono a servizi igienici per la cura della persona e della propria igiene. Tali indicatori fanno emergere una realtà di grave emarginazione sociale, composta prevalentemente, ma non esclusivamente da stranieri, che hanno difficoltà di accesso ai principali servizi, non dispongono di un alloggio stabile.

Sono quindi tra le 200 e le 350 le persone in questa difficile condizione sociale, si concentrano principalmente attorno al capoluogo che accentra la maggior parte dei servizi ad esse dedicati e per la presenza delle principali vie di comunicazione e di trasporto.

Dimora abituale	v.a.	%
con domicilio	3.138	91,30%
senza dimora	247	7,19%
altro	25	0,73%
non specificato	27	0,79%

Tabella 9 - il possesso di una dimora abituale

#### La presenza di cittadini stranieri

Come già visto, gli italiani rappresentano quasi il 31% dell'utenza Caritas. Una quota non irrilevante di essi (circa il 12%) è rappresentata da "nuovi" italiani, ovvero da persone immigrate da tempo e che hanno acquisito anche la cittadinanza italiana. Si tratta di un fenomeno che sta assumendo una certa rilevanza dal momento che la storia della recente migrazione di massa da parte di stranieri dai paesi del sud e dell'est del mondo dopo il crollo dei regimi dell'est europeo è ormai più che trentennale. È quindi logico che una parte di persone provenienti da quella esperienza recente di migrazione, una volta insediate in Italia abbiano

concluso il laborioso iter per il riconoscimento della cittadinanza che consegna a loro la pienezza dei diritti di cittadinanza sociale.

cittadinanza	v.a.	%	uomini	donne
italiani	927	87,78%	454	472
"nuovi" italiani	129	12,22%	78	51
totale italiani	1.056	30,72%	532	523
stranieri	2.381	69,28%	1.110	1.271

Tabella 10 - la cittadinanza dell'utenza Caritas

Tra i cittadini stranieri, occorre precisare quali provengono da paesi appartenenti all'Unione Europea (dunque in possesso dello "status" di cittadini comunitari) e quanti da paesi fuori dall'Unione.

Questi ultimi rappresentano la maggioranza dei cittadini stranieri della rete Caritas, oltre il 95%, anche se la presenza di stranieri comunitari residenti in provincia molto superiore. Infatti, i dati sugli stranieri residenti in provincia indicano che i cittadini comunitari rappresentano quasi il 19% della popolazione straniera residente, ma poco meno del 5% degli stranieri che si affacciano alla rete Caritas. Ciò è dovuto in gran parte al fatto i cittadini comunitari godono di uno status che consente loro di giungere più facilmente a forme di inserimento sociale (la regolare permanenza è legata al solo possesso di un lavoro e di una residenza), rispetto ai cittadini extracomunitari per i quali i requisiti normativi risultano più articolati e stringenti.

	v.a.	%	Stranieri residenti in provincia
Cittadini extracomunitari	2.401	95,20%	81,35%
Cittadini comunitari	121	4,80%	18,65%

Tabella 11 - la suddivisione degli stranieri rispetto alla provenienza.

#### La presenza di cittadini stranieri rispetto alla normativa sul soggiorno

Nel corso del 2020 oltre la metà degli stranieri che hanno avuto accesso alla rete dei Centri di ascolto era in regola con le norme sul soggiorno, in lieve flessione rispetto agli anni precedenti. Mentre le persone sicuramente non in regola scendono di qualche punto percentuale a poco più del 6% dal 10% consolidato negli ultimi anni. A questa situazione concorrono sicuramente le vicende connesse con la pandemia Covid-19 che ha visto per molti mesi limitare gli spostamenti tra i territori e forti restrizioni nell'accesso ai servizi di accoglienza e di ospitalità. Va inoltre aggiunto che il blocco delle attività produttive e il rallentamento dell'operatività dei servizi della pubblica amministrazione ha determinato una maggiore difficoltà, sia a produrre la certificazione necessaria al rinnovo/rilascio dei titoli di soggiorno, sia all'allungamento dei tempi di evasione delle domande.

Soggiorno	v.a.	%
sicuramente in regola	1.317	52,22%
altre tipologie	842	33,39%
- di cui sicuramente non in regola	160	6,34%
non specifica alcuna risposta	363	14,39%

Tabella 12 - il possesso di un titolo di soggiorno per i cittadini stranieri.

## Istruzione

A fronte di un 15% di persone che non ha conseguito un titolo, la maggioranza degli utenti della rete Caritas possiede almeno un titolo di studio. La licenza media inferiore è il titolo di studio relativamente maggioritario, anche se quasi in 29% possiede un titolo di studio superiore o ha conseguito un titolo accademico. Generalmente gli stranieri provenienti dai paesi dell'est europeo tendono a distribuirsi nei titoli di studio di maggior livello, più di quanto non accada per gli italiani. Per gli stranieri, infatti è maggiore la difficoltà a vedersi riconosciuto come valido il titolo conseguito nel paese d'origine. Per gli italiani, invece l'istruzione è di livello mediamente inferiore e conferma come l'esclusione dai percorsi di scolarizzazione e dai percorsi formativi costituisca un fattore di fragilizzazione della condizione sociale.

Istruzione	%
Lic. Elementare	15,83%
Lic. Media inferiore	37,93%
istruzione superiore	22,76%
Istruzione universitaria	5,57%
Nessun titolo	14,75%
Altro	3,17%

Tabella 13 - Istruzione e titoli di studio

## Il rilievo dei bisogni

La rilevazione dei bisogni delle persone che hanno chiesto l'accesso ai servizi della rete Caritas permette di dettagliare una mappa del bisogno riscontrato che può dare utili indicazioni.

	bisogni abitativi	bisogni in ambito di giustizia	dipendenze	problemi familiari	disabilità	immigrazione	istruzione	occupazione	povertà	salute	altri problemi
rete Caritas	23,01%	2,71%	3,78%	17,46%	2,85%	7,39%	14,87%	55,98%	81,82%	10,82%	6,95%
italiani	24,18%	5,58%	9,85%	29,65%	6,13%	0,00%	4,81%	56,67%	81,73%	20,57%	17,18%
stranieri	22,60%	1,67%	1,59%	13,05%	1,67%	10,07%	18,52%	55,75%	81,84%	7,30%	3,25%
uomini	28,56%	4,26%	6,33%	12,30%	3,41%	10,05%	14,49%	54,51%	79,84%	11,51%	6,82%
donne	17,95%	1,28%	1,45%	22,19%	2,34%	4,96%	15,22%	57,36%	83,61%	10,20%	7,08%

Tabella 14 - matrice dei bisogni.

### Povertà

In generale nella rete di rilevazione i problemi connessi con la povertà la disponibilità di un reddito insufficiente è riscontrata in quasi 82% della popolazione dei Centri di Ascolto. L'intensità di questo fenomeno sembra non differenziarsi sensibilmente in ordine alla nazionalità e incide in misura lievemente maggiore tra gli uomini rispetto alle donne, anche se in modo non significativo.

Tra coloro che denunciano bisogni in quest'area troviamo generalmente la disponibilità di un reddito insufficiente (61% dei dichiaranti), ovvero persone che lavorano o che hanno fonti di sostentamento largamente insufficienti a garantire un'autonomia economica del nucleo. La restante parte denuncia la totale assenza di reddito (30%) e, dunque una condizione di indigenza. Il 7% di coloro che dichiarano bisogni economici hanno un pronunciato livello di fragilità economica che consente forme di autonomia nella gestione ordinaria, ma che non le protegge in caso si verifichino imprevisti eccezionali e straordinari.

Il 7% dei dichiaranti si trova in una condizione di indebitamento tale da non essere gestibile in base alle disponibilità economiche del nucleo familiare. I fenomeni connessi all'indebitamento e al sovraindebitamento rappresentano una frontiera di azione che la crisi pandemica ha accelerato e che s'innesta sulle fragilità prodotte dalla crisi economica globale del 2008 e dalla quale il nostro territorio non era ancora completamente uscito.

Solo il 3% sono coloro che si dedicano a forme di mendicità (pari a 1%) o si trovano in condizione di povertà estrema o sono senza dimora. Segno che queste forme estreme di povertà, pur presenti ed acute, non rappresentano la generalità delle situazioni che si rivolge alla rete Caritas.

### Occupazione

Il 56% degli utenti denuncia problemi di occupazione. Non vi sono significative variazioni tra italiani e stranieri e neppure rispetto al genere, anche se il problema incide maggiormente tra le donne rispetto agli uomini.

In questo gruppo di persone il 56% sono disoccupate, ma il 18% sono sotto occupate, il 4% denunciano un lavoro irregolare e il 3% ha si trova in cassa integrazione, in mobilità o ha subito un licenziamento.

### Bisogni abitativi

I bisogni in ambito abitativo coinvolgono quasi un quarto della popolazione dei centri di ascolto e precisamente il 23%. In questo caso, oltre ad una maggiore incidenza tra gli italiani rispetto agli stranieri, si osserva una più marcata incidenza del problema tra gli uomini rispetto alle donne. In realtà questo dato non indica una migliore condizione femminile, perché per le donne vi è una maggior dipendenza economica nei confronti del partner rispetto a quanto non si verifichi per gli uomini. Di conseguenza è più complesso per le donne intraprendere percorsi di autonomia abitativa essendo spesse costrette ad accettare condizioni di vita più difficili, anche in presenza di un partner violento o prevaricante.

Ne è testimonianza il fatto che le donne denunciano una incidenza molto più alta di problemi familiari di quanto non accada per gli uomini, a testimonianza di quanto prima accennato.

### Problemi familiari

Oltre il 17% denuncia problemi familiari. In misura molto maggiore per gli italiani che per gli stranieri e tra le donne rispetto agli uomini.

Il 20% denuncia una conflittualità di coppia, il 10% una conflittualità con i figli e in misura analoga con parenti. Il 10% ha difficoltà nell'assistenza a parenti conviventi e il 9% ospita nel proprio nucleo parenti propri o del partner. In generale il 6% denuncia forme di maltrattamento e sappiamo come questo dato sia largamente sottostimato rispetto alla reale consistenza, data la ritrosia a parlare all'esterno di questi argomenti per chi ne è vittima

Nel 18% dei casi la difficoltà è imputabile a separazione o divorzio e il 13% denuncia difficoltà in seguito all'abbandono del partner. Il 10% segnala difficoltà per la morte di un congiunto o di un parente.

### Ulteriori considerazioni

Riguardano prevalentemente gli stranieri i problemi connessi con l'immigrazione e l'integrazione sociale (tra i quali spicca un adeguato livello di comprensione dell'italiano e la rinnovata esigenza di un potenziamento delle azioni in tal senso) e i problemi connessi con l'istruzione (con particolare riferimento alla difficoltà nel riconoscimento in Italia di titoli di studio conseguiti nel paese di provenienza).

Per gli italiani sembrano incidere maggiormente rispetto a quanto non accada per gli stranieri: problemi di salute (anche in relazione con la maggiore età media degli italiani), con forme di disabilità, problemi connessi con le dipendenze e con la giustizia.

## I servizi offerti

### Una panoramica

Nel corso del 2020, la rete dei servizi rappresenta un'erogazione con un tasso inferiore al numero di presenze registrate rispetto agli anni precedenti. Questo a seguito della situazione di emergenza determinatasi con la pandemia. Alcuni centri, infatti, riducendo il numero di volontari, hanno preferito anzitutto offrire i servizi necessari alle persone, omettendo la registrazione dei servizi nel sistema informatico a causa del numero ridotto di operatori e di volontari.

Rispetto agli anni precedenti, infatti, poco più del 83% delle persone che si sono rivolte alla rete Caritas ha potuto beneficiare di servizi direttamente erogati dai Centri.

SERVIZIO	BENEFICIARI	%
Diario	2.137	74,15%
Indumenti	1.888	65,51%
Alimenti	923	32,03%
Mensa	327	11,35%
Pannolini	281	9,75%
Proximis, aiuti economici	277	9,61%
Docce	196	6,80%
Dispensa farmaci	176	6,11%
Attrezzature infantili	87	3,02%
Residenza	80	2,78%
Mobili	60	2,08%
Buoni viaggio	33	1,15%

Tabella 15 - riepilogo dei beneficiari nella rete dei servizi Caritas.

A commento della tabella, si precisa che i servizi "diario" danno conto delle azioni di accompagnamento svolte nei ripetuti incontri con l'utenza in carico ai Centri di Ascolto nelle diverse forme di attivazione del territorio e dei servizi promosse a loro favore (servizi pubblici e privati, parrocchie, ...).

### La permanenza ai servizi

In media l'utenza servita dalla rete Caritas permane nei servizi per 5,4 anni: mediamente più prolungata la presenza degli italiani rispetto agli stranieri e decisamente più elevata quella degli uomini rispetto alle donne.

classe	Media (anni)	scostamento percentuale
italiani	5,54	1,7%
stranieri	5,41	-0,6%
uomini	5,67	4,1%
donne	5,26	-3,4%
rete Caritas	5,45	-

Tabella 16 - media dei tempi di permanenza nella rete dei servizi

Un’ulteriore descrizione dell’utenza ai servizi è offerta anche dall’anzianità di presenza, che dà conto di come si distribuisce la presenza degli utenti nel tempo. Maggiore si prolunga la presenza nel tempo e più radicati e profondi sono i problemi degli utenti che richiedono una prolungata assistenza ai servizi.

Naturalmente va anche detto che una prolungata presenza dell’utenza ai servizi può anche dar conto della inefficace capacità del sistema di welfare locale di aiutare le persone in una logica di attivazione e di superamento del disagio con il conseguente mantenimento nella rete in sola proiezione assistenzialistica.

Nella rete Caritas il 23% dell’utenza ai servizi era rappresentata da persone incontrate la prima volta nel 2020. Il 25% nei successivi tre anni, un ulteriore 25% dal quarto all’ottavo anno, il 20% dal nono al quattordicesimo, un residuale 7% da quindici anni e oltre.

Centro	Nel 2020	Da 1 anno	Da 2 anni	Da 3 anni	Da 4 a 8 anni	Da 9 a 14 anni	Da 15 anni e oltre
Rete Caritas	23%	12%	8%	5%	25%	20%	7%
C.A.S.A. S. Simone	35%	11%	8%	3%	15%	16%	12%
Frassino	17%	8%	7%	7%	17%	30%	14%
CAV Mantova	23%	19%	10%	8%	23%	14%	3%
Suzzara	16%	11%	7%	6%	34%	21%	6%
Pegognaga	22%	15%	11%	4%	22%	19%	7%
Gonzaga	36%	13%	11%	9%	21%	6%	4%
Quistello	18%	9%	8%	6%	37%	18%	3%
Poggio Rusco	21%	10%	7%	2%	53%	5%	1%
Castiglione	18%	12%	7%	4%	24%	34%	1%
Bancole	18%	24%	9%	4%	24%	13%	9%
Castel Goffredo	14%	6%	11%	3%	39%	27%	0%
Cerese	19%	7%	4%	4%	29%	25%	10%
Goito	8%	70%	3%	0%	11%	0%	8%

Tabella 17 - Anzianità di presenza nei servizi dell’utenza per classi di anni.

L’utenza di C.A.S.A. San Simone (il centro che opera da più tempo, avendo raggiunto i 25 anni di attività nel 2021) appare separata in due tipologie principali: una prima, che vede una permanenza ridursi abbastanza rapidamente nei primi quattro anni di presenza (dal 35% di nuovi accessi nel 2020 al 3% di utenti seguiti nel quarto anno di permanenza) e che rappresenta il 57% del totale dell’utenza. Una seconda, pari al 38% che ha un’anzianità di permanenza di oltre nove anni. Un profilo analogo lo si riscontra anche per l’utenza del Centro di aiuto alla Vita di Mantova che presenza circa il 60% dell’utenza nei primi quattro anni di anzianità di presenza, e con l’utenza dal nono anno che si riduce al 17%. In controtendenza, invece, la situazione nel centro di Frassino (anch’esso nell’ambito del Comune di Mantova) nel quale è più bassa la classe di utenti con anzianità di presenza entro i primi quattro anni, mentre è notevolmente più elevata quella con anzianità superiori. Del resto il quartiere di Lunetta-Frassino presenta anche lo stock di edilizia residenziale pubblica più elevata della provincia e con un più alto tasso di vulnerabilità sociale. Un discorso analogo può essere fatto anche per il centro di Ascolto di Cerese che presenta un’anzianità di servizio abbastanza simile.

I centri dell’Associazione San Lorenzo Onlus (Suzzara, Pegognaga e Gonzaga) hanno profili abbastanza simili con scostamenti determinati principalmente dall’anzianità di attività di questi centri rispetto alla raccolta dati. Gonzaga si stacca maggiormente dagli altri due per una maggior presenza di persone incontrate nel corso del 2020 (il 36% del totale).

I centri dell'Associazione San Benedetto Onlus hanno profili abbastanza equiparabili nella distribuzione di anzianità di presenza negli anni, se non per la classe di anzianità da quattro a nove anni di presenza con una maggior incidenza degli utenti di Poggio Rusco rispetto a quelli di Quistello. Ciò potrebbe essere imputabile al fatto che il centro di Poggio Rusco è di più recente costituzione e quindi concentra maggiormente i propri utenti in un arco di tempo più ridotto.

Il Centro dell'Associazione Marta Tana onlus ha un comportamento in media con la distribuzione generale dell'utenza della rete Caritas, con una prevalenza di utenza seguita da più di nove anni.

La rappresentazione dei centri di Bancole, Goito, Castel Goffredo e Cerese presentano scostamenti anche significativi dal comportamento medio, ma tali centri, che si reggono solo sull'apporto di volontari, hanno maggiormente risentito nell'attività del 2020 delle restrizioni imposte dall'emergenza pandemica nei mesi di confinamento stretto della popolazione.

## I bisogni alimentari

### La distribuzione dei generi alimentari

Nel servizio di distribuzione dei generi alimentari si forniscono alimenti ad integrazione dei due pasti giornalieri per tutti i componenti della famiglia. Di norma il pacco contiene latte, pasta, riso, biscotti, scatolame, zucchero, olio, farina e, all'occorrenza, formaggi freschi o stagionati, alimenti confezionati in prossimità della scadenza e frutta e verdura fresche. La quantità dei generi dipende dalla numerosità del nucleo familiare e la varietà dalla disponibilità in magazzino.

I generi alimentari provengono dal programma comunitario (UE) fead e da donazioni di privati e operatori commerciali (supermercati in primis) della zona. Questa azione previene anche forme di spreco alimentare, così diffuse nei processi produttivi e commerciali. Una parte di alimenti viene acquistata direttamente dalla Caritas diocesana con fondi provenienti da progettazioni e dall'otto per mille alla Chiesa Cattolica.

In generale, il conferimento dei generi alimentari viene disposto dai centri Caritas in accordo con i servizi sociali del territorio ad integrazione ed implementazione degli interventi di sostegno offerti dalla rete locale dei servizi. In tal modo si evitano anche dispersioni delle risorse e duplicazione degli interventi.

	nuclei seguiti	persone totali raggiunte	media nuclei
<b>Tutta la rete</b>	<b>854</b>	<b>2.648</b>	<b>3,101</b>
Associazione Agape Onlus	273	762	2,791
Associazione S. Benedetto Onlus	163	521	3,196
Associazione S. Lorenzo Onlus	182	562	3,088
Castiglione	177	606	3,424
Castel Goffredo	61	196	3,213
Cerese	68	243	3,574

Tabella 18 - I nuclei serviti con generi alimentari e la loro composizione media.

Nel corso del 2020 sono stati 854 i nuclei familiari raggiunti da questo servizio. In totale sono state coinvolte 2.648 persone per una composizione media di 3,101 persone per nucleo. Nella rete Caritas sono stati forniti alimenti ad integrazione di circa 562mila pasti, con quasi 90mila giorni di accesso ai servizi

autorizzati e una media di 246 nuclei seguiti al giorno valevoli per 1539 pasti giornalieri forniti a 767 persone al giorno.

Centri	giorni autorizzati	pasti distribuiti	media nuclei /die	media pasti /die	media persone /die
C.A.S.A. S. Simone	14.429	80.390	39,5	220,2	110
Frassino	9.795	64.962	26,8	178,0	89
Suzzara	27.615	166.480	75,7	456,1	227
Gonzaga	178	968	0,5	2,7	1
Quistello	16.863	110.226	46,2	302,0	151
Poggio Rusco	8.770	59.936	24,0	164,2	82
Castiglione	2.198	15.868	6,0	43,5	22
Castel Goffredo	7.790	48.622	21,3	133,2	66
Cerese	2.040	14.228	5,6	39,0	19
Rete Caritas	<b>89.678</b>	<b>561.680</b>	<b>245,7</b>	<b>1.539</b>	<b>767</b>

Tabella 19 - Calcolo dei pasti distribuiti in generi alimentari.

### I servizi di mensa

Sono tre le mense che operano in diocesi e sono ubicate a Mantova, a Castiglione delle Stiviere e a Suzzara. Nel corso del 2020 sono state accolte 333 persone, la maggior parte di esse straniere e prevalentemente uomini. L'accesso a questo tipo di servizi è dedicato, infatti, a coloro che non dispongono di un alloggio oppure non sono in grado di prepararsi il pasto e conviene che siano inserite in un contesto comunitario ove poter scambiare relazioni e forme di controllo e contatto giornaliero.

Si tratta di servizi dedicati alla grave emarginazione e costituisce un termometro della presenza, assieme ad altri servizi, di persone senza dimora e gravemente emarginate.

Centro	persone	italiani	stranieri	uomini	donne
Castiglione	18	9	9	15	3
Suzzara	58	21	37	56	2
C.A.S.A. S. Simone	257	61	196	210	47
Rete Caritas	<b>333</b>	<b>91</b>	<b>242</b>	<b>281</b>	<b>52</b>

Tabella 20 - riepilogo presenze ai servizi di mensa.

In generale, nel corso dell'anno, le 333 persone totali hanno beneficiato di quasi 26mila pasti caldi e, in alcune delle mense, sia a pranzo che a cena. In totale sono state oltre 42 le persone mediamente seguite ogni giorno con un conferimento di quasi 71 pasti quotidiani.

Centro	pasti	pasti/die	persone	persone/die
Castiglione	1.487	4,07	18	4,07
Suzzara	3.722	10,20	58	10,20
C.A.S.A. S. Simone	20.630	56,52	257	28,26
Rete Caritas	<b>25.839</b>	<b>70,79</b>	<b>333</b>	<b>42,53</b>

Tabella 21 - pasti distribuiti nei servizi di mensa.

## Docce e indumenti

Questi servizi di bassa soglia intendono aiutare la persona, che si trova in condizioni di grave emarginazione, a prendersi cura del sé, sia come forma di mitigazione della condizione di indigenza che sta vivendo, sia per favorire le relazioni e il reinserimento sociale.

Talvolta le persone non dispongono nel luogo dove vivono di un agevole accesso all'acqua calda e, pertanto, non sono in grado di assicurare l'igiene personale e degli indumenti a loro disposizione. Ricorrono quindi a queste forme di aiuto per supplire ai disagi provocati da questa situazione.

	persone	uomini	donne
rete Caritas	2.055	981	1.074
italiani	368	194	174
stranieri	1.687	787	900

Tabella 22 - riepilogo del servizio docce ed indumenti.

Nella rete Caritas sono oltre 2mila le persone raggiunte da questi servizi, con una forte prevalenza di stranieri ed un sostanziale equilibrio tra i generi.

## Servizi docce

Assicurare ad una persona che vive forme di grave esclusione abitativa l'accesso periodico ad una doccia, significa aiutarla a contrastare quelle forme di abbandono e di *"desaffiliation"* che possono condurla nel tempo a forme di grave emarginazione adulta con esiti talvolta irrecuperabili. Si tratta di un fenomeno che coinvolge prevalentemente gli uomini (poiché per una donna, la vita in strada la espone in modo ancor più insostenibile di quanto accada per gli uomini). Tra gli utenti, non piccola è la presenza degli italiani che coinvolge circa il 25% di coloro che accedono a questo servizio.

servizio docce	persone	uomini	donne
rete Caritas	198	186	12
italiani	48	40	8
stranieri	150	146	4

Tabella 23 - I servizi docce erogati.

## Servizi indumenti

Molto più frequentati sono i servizi indumenti che intendono offrire un aiuto a persone e famiglie impoverite nel reperimento di abiti usati ad integrazione del proprio vestiario, specie per i figli in età di crescita.

Minore rispetto alle docce è l'accesso degli italiani rispetto agli stranieri e vi è una maggior prevalenza delle donne sugli uomini.

<b>servizio indumenti</b>	<b>persone</b>	<b>uomini</b>	<b>donne</b>
<b>rete Caritas</b>	1.888	823	1.065
<b>italiani</b>	331	163	168
<b>stranieri</b>	1.557	660	897

Tabella 24 - Riepilogo del servizio di guardaroba.

### Servizio di dispensa farmaci

Questo servizio viene reso in collaborazione con la rappresentanza locale dell’Unione Cattolica Farmacisti Italiani e costituisce un riconosciuto e apprezzato esempio di collaborazione tra farmacisti e mondo della solidarietà sociale. L’accesso al servizio è orientato dai centri di ascolto che selezionano i candidati tra coloro che non possono, per ragioni obiettive o di indigenza economica, assicurarsi i farmaci loro prescritti dalle autorità sanitarie preposte.

Questo servizio si avvale del prezioso apporto di donazioni provenienti da privati, dal Banco Farmaceutico e dall’acquisto di farmaci mediante fondi propri o di Caritas. Sta ormai maturando un’esperienza pluriennale a servizio delle persone indigenti e favorisce l’accesso alle cure farmaceutiche, altrimenti fortemente impedito dalla condizione socio-economica dei beneficiari.

Nel 2020 ha aiutato in modo continuativo o occasionale 176 persone così composte: un quarto italiani e tre quarti stranieri.

<b>servizio dispensa farmaci</b>	<b>persone</b>	<b>uomini</b>	<b>donne</b>
<b>rete Caritas</b>	176	94	82
<b>italiani</b>	45	23	22
<b>stranieri</b>	131	71	60

Tabella 25 - Riepilogo del servizio di dispensa farmaci.

## I servizi di aiuto economico

Il servizio Proximis: programma per interventi di microcredito sociale

Dal 2009 è attivo un **servizio di aiuto alle persone e famiglie** in difficoltà economica **residenti e dimoranti nei comuni della Provincia di Mantova** che sviluppa interventi mediante due tipologie di aiuti:

- a) aiuti senza previsione di restituzione
  - i) mediante il Fondo di Sollievo alimentato dalla Fondazione Comunità Mantovana
  - ii) mediante altri fondi della diocesi di Mantova tra i quali il Fondo Famiglie in difficoltà
- b) aiuti con previsione di restituzione
  - i) per **progetti di microcredito sociale** a persone e famiglie, anche nello sviluppo di piccoli progetti microimprenditoriali, **nel quadro della convenzione stipulata con BCC Cremasca e Mantovana.**
  - ii) per interventi nell'ambito delle situazioni di sovraindebitamento nella prevenzione al rischio usura

**Proximis: il metodo di lavoro**

Le **persone in difficoltà vengono accolte** da operatori e volontari esperti di microfinanza, tecnica bancaria, commercialistica, giurisprudenza e nell'ambito psicologico ed educativo.

Si determina una forma di accompagnamento nelle fasi: dell'istruttoria, della erogazione degli interventi, nella fase post-erogativa per tutta la durata del progetto. Tale accompagnamento, quando possibile, viene condiviso con i servizi del territorio e in particolare con i **servizi sociali dei comuni**.

La fase istruttoria è volta a **conoscere la situazione socio-economica** del nucleo, le circostanze che producono la situazione di difficoltà, l'**analisi della situazione debitoria** (*debt counselling*), l'**analisi del "ménage" familiare** mediante uno strumento di educazione finanziaria denominato «bilancio familiare» (normalmente costruito con un monitoraggio di almeno un trimestre).

Una volta definito il quadro della situazione è possibile, col concorso dei richiedenti, impostare un percorso di azione che si connette con la **rete dei centri di ascolto CARITAS e dei servizi pubblici (servizi sociali dei comuni e servizi socio-sanitari)** distribuiti per competenza sul territorio provinciale, nella **mediazione con gli enti creditori**, nell'**orientamento a forme di consulenza professionale**, nell'**erogazione di contributi economici** o nell'**accesso al microcredito**, etc.

A seconda della **complessità di ogni situazione**, il percorso di accompagnamento può avere diversa durata nel tempo, talvolta mesi o anni, con **ripetuti incontri** ed occasioni di scambio e verifica.

**Gli strumenti attivi**

- a) interventi **senza restituzione**:

- i) **Fondo di Sollievo** (alimentato dalla Fondazione Comunità Mantovana Onlus): interventi a sostegno del miglioramento dell'occupabilità, mantenimento/accesso alla casa, mantenimento del lavoro, ...
  - ii) **Fondo Famiglie e Minori** (alimentato da erogazioni di privati): scolarizzazione, salute dei minori

- iii) **Fondi «Boomerang»** (progetto Cariplò, per giovani del distretto sociale di Mantova:
- 1) Il **Fondo Scuola** si rivolge a giovani di età compresa tra i 14 e i 25 anni
  - 2) Il **Fondo Futuro** ai giovani di età compresa tra i 17 e i 28 anni
  - 3) Il **Fondo Casa** ai giovani di età compresa tra i 17 e i 28 anni
- b) interventi di **microcredito sociale**, gestiti nel quadro della **convenzione stipulata con BCC Cremasca e Mantovana**:
- i) **Microcredito locale** (fondo di garanzia costituito da Diocesi di Mantova, Fondazione Comunità Mantovana, Confindustria Mantova, Rotary Club Mantova)
  - ii) Interventi a **prevenzione rischio usura** in collaborazione con Fondazione San Bernardino
  - iii) **Microcredito «Boomerang»** per autonomia giovani del distretto sociale di Mantova tra i 14 e 28 anni

### I risultati raggiunti

Sul solo **microcredito locale** gestito nel **quadro della convenzione stipulata con BCC Cremasca e Mantovana**:

- **96% di tasso di rimborso sul totale dei microcrediti erogati**
- 7 **escussioni** su 86 progetti di microcredito attivati
- 14 progetti **in rimborso**
- 65 progetti **estinti** con il rimborso totale
- al 31/12/2020 il fondo di garanzia ammontava a circa **71'000 €** ed aveva già permesso l'erogazione di oltre **€ 193'000**

Di particolare interesse è l'intervento che nel tempo è stato reso possibile dal **Fondo di Sollievo**. Dal 2009 al 2020 è intervenuto nel sostegno a **855 nuclei familiari** ed erogato quasi **€ 235.000,00**.

I nuclei che hanno avuto accesso al fondo sono stati aiutati:

- nel mantenimento dell'abitazione e del lavoro
- nelle spese sanitarie
- per il miglioramento delle condizioni di occupabilità
- per il mantenimento agli studi dei minori
- per la formazione dei giovani

Spesso il Fondo di Sollievo ha costituito **la prima tappa di un percorso di aiuto** che ha potuto sviluppare ulteriori stadi fino ad approdare a veri e propri progetti di microcredito e di autonomia.

Va ulteriormente evidenziato che il Fondo ha cominciato ad operare all'indomani della crisi economica del 2008. **Anche oggi ci si trova in una congiuntura analoga nell'ambito della crisi pandemica Covid-19.**

INTERVENTI DI SUPPORTO ECONOMICO/FINANZIARIO	Interventi	Erogazioni (€)
Microcredito Sociale (Convenzione con BCC Cremasca e mantovana)	86	€ 193.169
Prestito della Speranza (Convenzione CEI-Banca Intesa SanPaolo - Terminato nel luglio 2019)	53	€ 303.350
Microcredito BOOMERANG (Progetto COPROSOL e Fondazione Cariplo da maggio 2018)	7	€ 18.800
Interventi "antiusura" attraverso la fondazione San Bernardino Onlus	5	€ 61.300
<b>TOTALE EROGATO MENDIANTE INTERVENTI DI NATURA FINANZIARIA:</b>	<b>151</b>	<b>€ 576.619</b>
INTERVENTI SENZA RESTITUZIONE		
Fondo di Sollevo (Fondazione Comunità Mantovana onlus)	855	€ 234.378
Fondo famiglie in difficoltà (Caritas Diocesana, gestito fino a 06/2018)	178	€ 147.830
Fondo Famiglie - Minori (fondo istituito da gennaio 2011)	339	€ 96.238
Fondi costituiti da progetti di durata limitata	95	€ 25.029
Fondo Scuola BOOMERANG (Progetto COPROSOL e Fondazione Cariplo da maggio 2018)	82	€ 29.887
Fondo Futuro BOOMERANG (Progetto COPROSOL e Fondazione Cariplo da maggio 2018)	31	€ 13.639
Altri fondi costituiti da libere offerte e destinati a progetti personalizzati	5	€ 4.387
Buoni spesa; buoni carburante	16	€ 1.080
<b>TOTALE EROGATO MEDIANTE INTERVENTI A FONDO PERDUTO:</b>	<b>1.601</b>	<b>€ 552.468</b>
Nuclei incontrati da PROXIMIS nel corso degli anni 2009 - 2020	1.730	NUCLEI
<b>TOTALE INTERVENTI</b>	<b>1.752</b>	<b>€ 1.129.087</b>

Tabella 26 - Riepilogo dell'attività di erogazione dal 2009 al 2020.

### L'attività del servizio Proximis nel 2020

Nel corso del 2020 il servizio ha accompagnato 277 nuclei, di cui 80 nuovi accessi. Si registra una lieve prevalenza di stranieri rispetto agli italiani. I richiedenti erano perlopiù donne (il 57% del totale).

proximis	nuclei	%
<b>totale</b>	<b>277</b>	
<b>italiani</b>	<b>133</b>	<b>48,01%</b>
<b>stranieri</b>	<b>144</b>	<b>51,99%</b>
<b>uomini</b>	<b>119</b>	<b>42,96%</b>
<b>donne</b>	<b>158</b>	<b>57,04%</b>

Tabella 27 - riepilogo utenza al servizio proximis.

Il 92% dei beneficiari era residente nei comuni della provincia di Mantova. Il 49% nel comune capoluogo. Sui 277 nuclei seguiti in 143 casi si è proceduto all'erogazione di aiuti con un'incidenza di erogazione del 51,6%. Nei nuclei su cui non si è proceduto con erogazioni economiche si annoverano casi di monitoraggio di progetti in corso, casi di istruzione di nuovi percorsi di accompagnamento, richieste che non sono approdate all'erogazione dell'aiuto, percorsi di aiuto che non necessitano veri e propri interventi di erogazione economica (bilanci familiari, analisi di situazioni di sovraindebitamento, valutazione di pratiche da orientare alle forme di esdebitazione previste dalla legge, ...).

Nel corso dell'anno sono stati erogati aiuti per 62mila Euro di cui quasi 25mila Euro in progetti di microcredito sociale e 38mila Euro di aiuti senza restituzione.

tipologia di intervento	beneficiari	importi erogati
interventi senza restituzione	136	38.080,23 €
interventi di microcredito	7	24.600,00 €
<b>totale</b>	<b>143</b>	<b>62.680,23 €</b>

Tabella 28 - Riepilogo degli interventi economici.

Nelle tabelle che seguono, viene dato conto del dettaglio di accesso alle diverse misure e il numero di casi che ne hanno beneficiato.

intervento	beneficiari	importi erogati
FONDO DI SOLLIEVO	47	12.788,23 €
ATTIVAZIONE FONDO FAMIGLIE MINORI	50	11.459,00 €
ATTIVAZIONE FONDO SCUOLA BOOMERANG	24	8.407,00 €
ATTIVAZIONE FONDO FUTURO BOOMERANG	9	3.921,00 €
ALTRI FONDI FINALIZZATI	1	1.250,00 €
BUONI SPESA; BUONI CARBURANTE	5	255,00 €
<b>TOTALE EROGATO</b>	<b>136</b>	<b>38.080,23 €</b>

Tabella 29 - Dettaglio degli interventi a fondo perduto.

intervento	beneficiari	importi erogati
MICROCREDITO SOCIALE LOCALE	4	15.800,00 €
MICROCREDITO BOOMERANG	3	8.800,00 €
<b>TOTALE EROGATO (quota capitale)</b>	<b>7</b>	<b>24.600,00 €</b>

Tabella 30 - Dettaglio interventi di microcredito.

## Conclusioni

### La reazione all'emergenza pandemica

L'imprevista situazione che il mondo ha dovuto affrontare ha trovato un po' tutti impreparati e ha costretto persone ed istituzioni a modificare routine e processi di lavoro senza la disponibilità di validi repertori con cui fronteggiare l'emergenza. La Lombardia è stata l'epicentro della prima ondata di contagi che ha stravolto il volto delle nostre comunità. Moltissime famiglie sono state toccate dal virus, spesso tragicamente e in modo più o meno diretto.

Nei mesi di confinamento stretto la rete Caritas ha dovuto privarsi di gran parte dei volontari, molti dei quali nelle età più a rischio di contrarre la forma di infezione più aggressiva e letale. Ciò ha messo in luce come il volontariato è spesso abitato da persone di "terza età", magari in pensione, che mettono a frutto il loro tempo, le loro competenze, la loro umanità, per il benessere della comunità. Questa "terza età" è in realtà un'età "terza", ovvero capace di generare e rigenerare il senso di chi sa prendersi cura mettendosi a disposizione degli altri, gratuitamente e senza la ricerca di un utile per sé. Se queste affermazioni appaiono assodate e persino banali, nei mesi di "*lockdown*" le abbiamo sperimentate concretamente in tutta la loro ampiezza e profondità, come sempre accade quando qualcosa che diamo per scontato viene a mancare. Con la ripresa alla normalità, nella seconda parte dell'anno, anche i servizi, che nell'emergenza erano assicurati da operatori e da giovani volontari, hanno ripreso una condizione di "nuova" normalità e i volontari hanno potuto progressivamente ritornare in servizio.

### Un anno "particolare"

I dati che abbiamo presentato in questo rapporto differiscono da quelli che normalmente vengono resi perché risentono delle situazioni "eccezionali" che si sono verificate durante il 2020.

La riduzione consistente dell'utenza (-14% sul 2019) è il risultato di diversi fattori:

- la riduzione dei volontari ha concentrato gli operatori restati attivi a concentrarsi preferenzialmente sulle emergenze e sulle persone che chiedevano aiuto a discapito del lavoro di registrazione delle informazioni;
- i lunghi mesi di confinamento hanno determinato una sorta di blocco del sistema di accoglienza (molte strutture di accoglienza hanno dovuto "congelare" o posticipare nuovi ingressi per evitare di introdurre nelle convivenze ulteriori rischi di diffusione del contagio) e di drastica riduzione dei movimenti tra territori (per molte settimane treni e corriere circolavano in misura assai ridotta) e ciò ha significato anche, per coloro che ne avevano la possibilità, di trovare soluzioni straordinarie di accoglienza altrove o nei circuiti informali;
- alcuni stranieri, specie nelle prime settimane di esplosione dell'emergenza, si sono spostati anche fuori dall'Italia in cerca di sistemazioni in contesti meno toccati dalla pandemia (facendo ritorno a casa o presso le reti famigliari all'estero);
- con le progressive riaperture, anche i servizi hanno ripreso le loro attività, ma con modalità e protocolli nuovi che limitano l'accesso onde evitare pericolosi assembramenti che aumentino il rischio di trasmissione del virus;
- i ripetuti interventi "di ristoro" che sono stati approntati durante l'emergenza acuta hanno potuto mitigare alcuni bisogni che altrimenti sarebbero esplosi drammatizzando ulteriormente la situazione.

Tali dati vanno pertanto letti per l'informazione qualitativa che forniscono, consci che la crisi economica e sociale che si è determinata sprigionerà nel tempo i propri effetti.

## Il periodo dell'emergenza acuta (mesi marzo-maggio 2020)

In questa prima fase i bisogni primari si sono acuiti in misura eclatante. Abbiamo registrato un forte incremento dei bisogni alimentari. Molte famiglie, infatti, si sono trovate improvvisamente senza reddito, spesso si trattava di famiglie non già inserite nella rete dei servizi perché in precedenza autonome.

Periodo	Situazioni totali (persone e nuclei)	Ai servizi di aiuto alimentare (nuclei)
<b>Marzo - Aprile 2019</b>	1.422	329
<b>Marzo - Aprile 2020</b>	709	387
<b>variazione</b>	<b>-50,14%</b>	<b>17,63%</b>

Tabella 31 - confronto accessi alla rete nel periodo da Marzo ad Aprile negli anni 2019 e 2020.

Nel periodo da Marzo ad Aprile 2020 si è osservato un crollo nell'affluenza ai centri di ascolto del 50% rispetto ai mesi precedenti, ma anche un incremento di quasi il 18% ai servizi di aiuto alimentare.

periodo	Persone totali (persone e nuclei)	Ai servizi di aiuto alimentare (nuclei)
<b>Maggio – settembre 2019</b>	2135	399
<b>Maggio – Settembre 2020</b>	1704	487
<b>variazione</b>	<b>- 20,19%</b>	<b>22,06%</b>

Tabella 32 - confronto accessi alla rete nel periodo da Maggio a Settembre negli anni 2019 e 2020.

Durante la graduale riapertura delle attività produttive e dei servizi, avviata dal mese di maggio 2020, si è osservata una ripresa di accessi ai centri della rete Caritas, in calo del 20% rispetto all'anno precedente, ma un incremento del 22% rispetto all'accesso ai servizi alimentari.

Anno	giorni aut.	Media nucle die	Comp. media	Media pers. die	Pasti distrib.	Media pasti die	Media pers. die	Var.su 2019	Var. su 2020
<b>2019</b>	80.082	220	3,0181	664	484.152	1.327	664		
<b>2020</b>	89.687	244	3,1434	767	561.698	1.535	767	16,02%	
<b>2021</b>	77.070	212	3,1367	665	485.708	1.331	665	0,32%	<b>-13,53%</b>

Tabella 33 - confronto accesso ai servizi alimentari nel triennio 2019-2021.

Paragonando la situazione nel triennio 2019-2021 si osserva che, mentre nel 2020 si è assistito ad un incremento della domanda del 16%, già nel 2021 la situazione tenderà a ridursi avvicinandosi maggiormente alle tendenze registrate prima della pandemia.

## La situazione economica delle famiglie

Se nel corso del 2020 si è registrata un'impennata dei bisogni alimentari, poi ridottasi al termine dell'emergenza acuta tanto da non destare eccessivo allarme per il futuro, la situazione economica di molti nuclei che si affacciano per la prima volta ai servizi della rete Caritas, al contrario, costituisce un vero e proprio segnale di allarme.

Molte famiglie, infatti, specie quelle già in affanno prima della pandemia, hanno visto peggiorare ulteriormente la condizione economica già gravata da debiti che si è ulteriormente inasprita.

	Incidenza sovra indebitamento	italiani	stranieri	incidenza su italiani	incidenza su stranieri
<b>Anno 2017</b>	36,80%	76,09%	23,91%	49,30%	20,37%
<b>Anno 2018</b>	37,24%	79,63%	20,37%	46,74%	20,75%
<b>Anno 2019</b>	40,91%	72,22%	27,78%	54,17%	25,00%
<b>Anno 2020</b>	50,82%	67,74%	32,26%	65,63%	34,48%

Tabella 34 - incidenza delle situazioni di sovraindebitamento sui nuovi accessi al servizio Proximis nel triennio 2017-2020.

Nella tabella sovrastante si osserva un'incidenza di situazioni di sovraindebitamento a livelli analoghi (pur con qualche tendenza al rialzo) nel triennio 2017-2019 che nel passaggio al 2020 si impenna di quasi 10 punti percentuali. Nel 2020, quindi, una famiglia ogni due che ha chiesto l'accesso al servizio Proximis, viveva una situazione di grave sovraindebitamento che metteva a repentaglio l'autonomia di vita del nucleo, il mantenimento dell'alloggio, la cura della salute, la scolarizzazione dei minori, la formazione dei giovani.

Si deteriora la situazione degli italiani: l'incidenza del sovraindebitamento passa da uno ogni due a due ogni tre; ma si deteriora sensibilmente anche la situazione degli stranieri: da uno ogni quattro-cinque a uno ogni tre.

## Alcune priorità per l'azione

La situazione che abbiamo vissuto, ci impegna a rinnovare il senso della nostra presenza nelle comunità e nel territorio affinché in questa fase di ripartenza non sia semplicemente la riproposizione di un modello sociale che la pandemia ha fortemente messo in crisi.

Abbiamo imparato che prenderci cura di noi in modo effettivo ed efficace richiede assumere in pieno la responsabilità della tutela dell'altro. **Ciò che è valso a proteggerci dal contagio del virus ci indica anche un modo “sano” di vivere i rapporti sociali.**

Questa esperienza indica quattro criteri attorno ai quali ricostruire forme di convivenza utili a sviluppare una ritessitura dei legami sociali nell'ottica del pieno sviluppo delle potenzialità che possiamo esprimere come comunità mantovana: curare, sostenere, accompagnare e promuovere; si evidenziano anche quattro soggetti destinatari di particolare attenzione: comunità sempre più connesse ed integrate, le bambine e i bambini, le famiglie colpite dalla crisi, le giovani e i giovani costruttori del domani.

## **Curare**

Il territorio ha saputo arricchirsi nel tempo di servizi e di una pluralità di attori e progetti che incidono su particolari settori di fragilità e di povertà. Va potenziata e irrobustita questa rete di risposte e i vari snodi di attori devono sapersi connettere gli uni agli altri al fine di offrire risposte sempre più ampie e capaci di generare nuove forme di attenzione e risposte alle nuove forme di fragilità sociale.

**Solo una comunità integrata e connessa che sa mettere a sistema le singole azioni che riesce a prendersi cura ed esprimere cura nei confronti delle sue componenti più deboli e fragili.**

## **Sostenere**

In un contesto di incertezza i primi a pagarne le conseguenze sono i più piccoli: le bambine e i bambini. Occorre potenziare azioni concrete che li sostengano nei percorsi scolastici, per prevenire livelli di deprivazione e di disparità formativa che possano essere la premessa per le future e dispersioni ed abbandoni scolastici.

Investire sui più giovani è investire in un futuro che possa dare loro possibilità diverse da quelle a cui potrebbero essere condannati.

Occorre potenziare azioni che possano sostenere i più giovani in percorsi educativi e scolastici, supplendo alle eventuali carenze delle famiglie di origine: **la povertà non può essere motivo sufficiente per sottrarre loro la possibilità di un futuro diverso.**

Vanno promosse azioni che consentano anche alle bambine e ai bambini stranieri, che magari non possono avere un valido aiuto nei loro studi nei loro genitori, un'adeguata assistenza nell'apprendimento della lingua, nel fronteggiamento degli impegni scolastici, nell'inserimento in un contesto sociale e comunitario che non li discriminino.

## **Accompagnare**

La pandemia consegna una situazione ulteriormente infragilita. Molte famiglie, infatti, non erano ancora uscite dai postumi della precedente crisi economica innescatasi dal 2008 si sono viste ulteriormente gravare dalle conseguenze della crisi innescata dalla nuova situazione. Altre hanno perduto quell'equilibrio che a stento riuscivano a mantenere e si sono ritrovate in una situazione di difficoltà inedita senza repertori validi per fronteggiarla.

**Accompagnare queste famiglie è un prioritario fronte di sfida che richiede al sistema di protezione sociale del nostro territorio la capacità di far fronte assieme a questo compito rivedendo modalità, servizi e criteri affinché nessuno possa sentirsi abbandonato.**

In molti casi si tratta di rendere operativi anche strumenti legislativi già operanti, come nel caso dell'accesso alle procedure sull'esdebitazione previste a partire da quanto disposto dalla Legge 3/2012, alle misure di accompagnamento economico e finanziario inserite in un contesto di azioni integrate e coordinate nel territorio.

## **Promuovere**

La nostra provincia non riesce ad offrire sufficienti garanzie ai ragazzi e alle ragazze per poter esprimere e sviluppare i loro progetti professionali e di vita. Molte giovani e molti giovani validi e con potenzialità abbandonano in territorio per stabilirsi laddove possono trovare migliori opportunità ed occasioni di

realizzazione. Per contro, esiste una fascia di ragazze e di ragazzi che non dispongono di sufficienti *skill* formativi e lavorativi tali da renderli appetibili e protagonisti della vita economica e sociale del nostro territorio.

**Occorre investire con azioni positive che possano migliorare i livelli formativi e le opportunità lavorative.**

## Sommario

Introduzione .....	1
La rete di rilevazione Caritas .....	2
La raccolta dati .....	3
Il funzionamento dei servizi durante la pandemia .....	4
La situazione rilevata nel 2020 .....	5
Il profilo delle persone incontrate .....	6
Distribuzione delle età.....	6
Lo stato civile .....	6
La situazione della convivenza, tipologie e caratteristiche .....	7
La presenza del coniuge / partner .....	7
La numerosità del nucleo familiare e la stima del numero complessivo delle persone raggiunte. ....	8
Il possesso della residenza.....	8
La presenza di una dimora abituale e la grave emarginazione sociale .....	10
La presenza di cittadini stranieri.....	10
La presenza di cittadini stranieri rispetto alla normativa sul soggiorno .....	11
Istruzione .....	12
Il rilievo dei bisogni.....	13
Povertà .....	13
Occupazione .....	13
Bisogni abitativi .....	14
Problemi famigliari .....	14
Ulteriori considerazioni .....	14
I servizi offerti.....	15
Una panoramica .....	15
La permanenza ai servizi.....	15
I bisogni alimentari .....	17
La distribuzione dei generi alimentari.....	17
I servizi di mensa .....	18
Docce e indumenti.....	19
Servizi docce .....	19
Servizi indumenti .....	19
Servizio di dispensa farmaci .....	20
I servizi di aiuto economico .....	21
Il servizio Proximis: programma per interventi di microcredito sociale.....	21

Proximis: il metodo di lavoro.....	21
Gli strumenti attivi.....	21
I risultati raggiunti .....	22
L'attività del servizio Proximis nel 2020 .....	23
Conclusioni .....	25
La reazione all'emergenza pandemica .....	25
Un anno “particolare” .....	25
Il periodo dell'emergenza acuta (mesi marzo-maggio 2020).....	26
La situazione economica delle famiglie.....	27
Alcune priorità per l’azione .....	27
Curare .....	28
Sostenere.....	28
Accompagnare.....	28
Promuovere .....	28