



Fare rete a dimensione locale

# Punti Comunità

*L'esperienza nel periodo della pandemia*



*Un sorriso fatto con gli occhi*

## LO SGUARDO DEL SERVIZIO SOCIALE DEL COMUNE

A partire dal febbraio 2020 il servizio ha affrontato un periodo di grave emergenza. Con i Punti Comunità, i Consigli di Quartiere e le realtà di volontariato della città si è intrapreso e condiviso un impegnativo percorso. Ci siamo sentiti parte integrante ed attiva della nostra città e della nostra comunità:

- Una comunità locale che ha saputo organizzare molteplici iniziative per riuscire a rispondere ai nuovi bisogni
- Una comunità capace di coinvolgere molti uomini e molte donne interessati ed impegnati a realizzare interventi di aiuto per le persone più fragili

Questa esperienza ha creato una rete formata da circa 50 realtà, tra Punti Comunità, Consigli di quartiere, Associazioni, Parrocchie e singoli cittadini.

Una rete sostenuta da più di 700 volontari che si sono messi a disposizione e al servizio degli altri.

Una esperienza concreta, fatta di relazioni di prossimità e di legami fiduciosi e che, partendo da una comune problematica, ha generato azioni di solidarietà e ha sviluppato una responsabilità diffusa e condivisa.

La collaborazione con i Punti Comunità e con tutte le realtà non solo è riuscita a sopperire ai bisogni primari, ma ha rappresentato per molti cittadini un appuntamento importante, un punto di riferimento, un supporto psicologico, il sentirsi non abbandonati e importanti per qualcuno, aiutati e sostenuti.



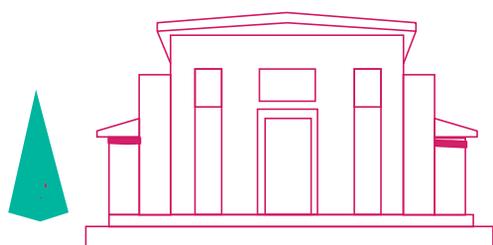
## L'ATTIVITÀ DEI PUNTI COMUNITÀ

Sin dai primi giorni di marzo 2020, in collaborazione con il Settore Servizi Sociali, tutti i Punti Comunità della città hanno creato servizi di consegna a domicilio di generi alimentari, farmaci, e mascherine con la finalità condivisa di aiutare gli anziani e le anziane sole, e così come le famiglie costrette a rimanere a casa.

Per dare avvio a questo servizio, supportati in collaborazione con i rispettivi Consigli di Quartiere, anche tramite l'utilizzo dei social media, i Punti Comunità hanno richiesto ai propri concittadini la disponibilità ad aiutare ottenendo un'ampia risposta da parte di molti giovani e meno giovani in tutta la città.

In una prima fase, ogni Punto Comunità, individuato un referente, ha organizzato le richieste provenienti dai Servizi Sociali territoriali e si è occupato di formare i volontari in merito al servizio fornito e alle indicazioni per la sicurezza; ha fornito loro, periodicamente, i dispositivi di protezione individuale necessari; si è preoccupato inoltre di entrare in contatto telefonicamente con le famiglie segnalate dai Servizi Sociali o che avevano fatto richiesta di aiuto.

I referenti hanno gestito, oltre alla parte operativa del progetto, anche gli aspetti più relazionali, dimensione rilevante e molto delicata.



Infatti, i referenti hanno curato in modo particolare le relazioni tra anziano e volontario: molti si assicuravano di comunicare per tempo il nome del volontario che era stato assegnato, il suo numero di telefono e l'orario in cui si sarebbe recato da loro, preoccupandosi di ricontattarli al termine del servizio per sapere com'era andata. Hanno accompagnato i nuovi volontari nelle insicurezze dovute, ad esempio, all'indisponibilità di un prodotto richiesto nella lista della spesa, o le criticità riscontrate nel ritiro dei farmaci; si sono resi disponibili con chi aveva bisogno solamente di scambiare due parole.

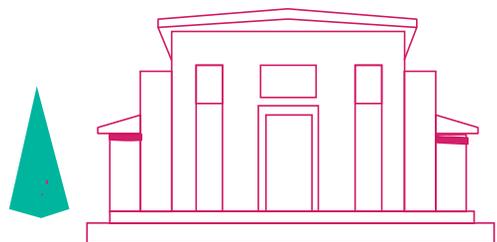
Man mano che il lockdown si prorogava e man mano che i Punti Comunità facevano esperienza del bisogno proveniente dal proprio territorio, si è verificata un'evoluzione del servizio stesso, individuando tecniche di gestione più efficaci oppure istituendo nuovi servizi per meglio rispondere alle necessità emergenti.

A tal proposito, osservando la reale necessità di molte persone che si trovavano in isolamento oppure che stavano vivendo una situazione di solitudine, alcuni Punti Comunità hanno scelto di attivare un numero telefonico, anche gestito da volontari, al fine di offrire sostegno per fronteggiare difficoltà di vario tipo, per fornire informazioni, per raccogliere bisogni o semplicemente per offrire un momento di ascolto.

Si può facilmente immaginare come la possibilità di sentirsi ascoltati, accolti, e di non essere lasciati soli, per gli anziani o le persone in isolamento, possa essere stata d'aiuto per fronteggiare la nuova e spaventosa situazione in cui ci siamo trovati.

Sulla base delle richieste pervenute e delle disponibilità dei volontari, i referenti hanno scelto diversi metodi per eseguire il servizio: chi ha stilato un programma settimanale, chi ha creato gruppi whatsapp o mail list, attraverso cui predisporre l'attivazione di un volontario nel momento in cui veniva ricevuta una richiesta; chi ha avuto la possibilità di assegnare un volontario ad una persona anziana, lasciando l'organizzazione in base alle necessità, oppure assegnando ad uno stesso volontario un'area geografica come un quartiere, una via, offrendo in questo modo, anche uno spazio di condivisione per i volontari stessi.

L'adesione di molti giovani è stata testimoniata in diverse zone della città: questo ha stimolato alcuni referenti dei Punti Comunità a far loro conoscere il contesto in cui si erano attivati, fidandosi di loro, sollecitandoli a partecipare e renderli protagonisti, ma ha anche portato a riflettere sui propri obiettivi; alcuni punti comunità hanno, inoltre, organizzato dei momenti di restituzione con l'intenzione di consolidare le relazioni con i nuovi volontari e di provare a costruire insieme nuove possibilità sulla base dell'esperienza fatta.



Molti Punti Comunità hanno scelto di collaborare attivamente con le altre realtà sociali e non, presenti sul territorio: l'emergenza sanitaria e l'urgente necessità di dare sostegno alle persone più fragili, hanno, di fatto, interrotto le singole attività, per perseguire l'unica finalità generale. Tale urgenza ha portato alla luce la fitta rete presente nella comunità, generando solidarietà e un sentimento di responsabilità condivisa.

Ciascuno ha arricchito il proprio servizio creando una collaborazione con alcuni negozi disponibili a consegnare la spesa a domicilio; in molte zone, i Punti Comunità hanno collaborato con Caritas, Acli, le Parrocchie e con tutte le Associazioni del territorio, che hanno contribuito alla consegna dei pacchi alimentari, integrando gli sforzi ed anche i destinatari già conosciuti, per un numero sempre più consistente di famiglie raggiunte.



## *PARTICOLARI INNOVAZIONI TERRITORIALI*

Il lavorare insieme ha promosso nei diversi attori uno spirito di collaborazione e solidarietà anche per il futuro; l'originario servizio di consegna spesa e farmaci, già si è evoluto nel progetto della “spesa sospesa”: nella zona sud, ad esempio, tale servizio è stato istituito in modo permanente grazie alla collaborazione con Caritas; nella zona est, è stato istituito presso un supermercato.

Oltre ai servizi sopradescritti, avviati da tutti i punti comunità, alcuni ne hanno potuti attivare altri, che, a titolo esemplificativo, riportiamo di seguito:

- **PC San Polo Cimabue**: due professionisti si sono messi a disposizione per offrire un servizio infermieristico con possibilità di assistenza a domicilio e consulenza telefonica e una consulenza psicologica; hanno offerto aiuto per la compilazione online delle richieste dei buoni per la solidarietà alimentare.
- **PC Folzano**: tre volontari, dopo la chiusura della scuola, hanno continuato a seguire i bambini dello “Spazio aiuto compiti” attraverso delle video-chiamate.
- **PC Villaggio Sereno**: istituzione di un Punto telefonico per offrire ascolto e aiuto ai cittadini, in rete con le altre realtà del territorio, istituzionali e associative.



- **PC Chiesanuova**: aiuto nella compilazione di bonus online e informazione; sostegno telefonico; creazione di video di cucina per l'alfabetizzazione all'italiano e per la condivisione; letture per i più piccoli
- **PC Brescia Antica**: il Punto Comunità ha rappresentato un importante punto di riferimento per le persone che chiamavano per chiedere informazioni, aiuti ma anche per essere rassicurate per la difficile situazione che stavano vivendo soprattutto le persone anziane.
- **PC San Bartolomeo**: è stato mantenuto il servizio patronato previo appuntamento per rispondere alle numerose richieste che i cittadini presentavano. Dopo la chiusura della scuola, un volontario ha continuato a seguire alcuni bambini nello svolgimento dei compiti attraverso video-chiamate.
- **PC Chiusure**: attivazione di una rete di volontari che nella loro attività di supporto hanno sperimentando la formula di "adotta il nonno" creando un forte legame e diventando un importante punto di riferimento per ogni anziano fragile.
- **PC San Polino**: è proseguito il progetto cibo e bici, coinvolgendo ragazzi e volontari nella raccolta e distribuzione di cibo da consegnare ad anziani e famiglie fragili del quartiere.



- **PC Caionvico**: tramite accordo con le Acli, si è attivato un servizio di doposcuola su piattaforme informatiche per ragazzi di scuola media e superiore con la collaborazione di insegnanti volontari.
- **PC Viale Piave**: durante l'emergenza molti giovani del territorio hanno dato la loro disponibilità a collaborare. Non conoscevano prima il Punto Comunità e l'esperienza ha permesso loro di comprenderne la finalità e il suo valore e continuano a sostenere alcune attività.
- **PC Don Bosco**: coordinamento dei volontari che oltre alla spesa a domicilio hanno pensato di avviare la consegna dei libri e riviste in collaborazione con la biblioteca del Parco Gallo.
- **PC Brescia MCL**: è stato garantito il servizio patronato previo appuntamento per rispondere alle numerose richieste che i cittadini presentavano
- **PC Prealpino**: ha garantito un continuo raccordo tra le realtà del territorio attivando le risorse per sostenere le persone e le famiglie fragili del quartiere.
- **PC Borgo Trento**: è stato realizzato e sviluppato un progetto di supporto alimentare "Punto Carità" per i cittadini del Quartiere con la collaborazione della Parrocchia e del Consiglio di Quartiere.



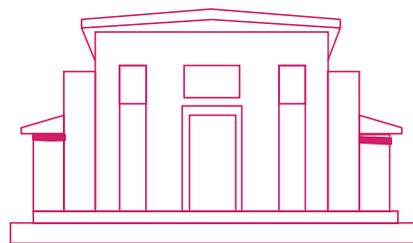
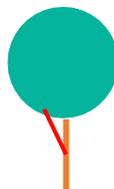
- **PC Mompiano**: sono stati realizzati da remoto incontri tematici coinvolgimento la rete delle realtà del territorio al fine di mantenere un collegamento tra loro e facilitare spazi di riflessione e condivisione sui diversi aspetti e problemi che l'emergenza ha messo in evidenza.
- **PC Badia**: grazie alla collaborazione con Anteas sono stati attivati accompagnamenti e trasporti a persone in condizioni di particolare fragilità garantendo anche il reperimento di farmaci salvavita.
- **PC Violino**: è stato garantito il servizio patronato previo appuntamento per rispondere alle numerose richieste che i cittadini presentavano. In collaborazione con Caritas hanno garantito la consegna dei pacchi alimentari alle famiglie fragili



## LA PAROLA AI VOLONTARI

*“Alcuni hanno instaurato un rapporto particolare con gli anziani: un volontario, era il più ansioso, ha stretto un rapporto particolare con un’anziana che gli ho affidato, mi dice che le fa fare ginnastica, la chiama per chiederle se ha chiuso il gas. Credo che questi rapporti andranno sicuramente avanti anche dopo. Gli anziani sono particolari, ci vuole tempo e pazienza per ascoltarli. Ho notato che il tema dei soldi è complicato, per loro è molto importante, sono attenti ad avere il resto giusto, sono attenti a spendere poco, poi magari ti lasciano la mancia. Mi fanno sorridere, sono attenti alla dieta, chiedono frutta e verdura, cibo integrale, però poi ti dicono: dai, prendimi lo stesso un cioccolatino, o un salame. Vediamo che loro vorrebbero accoglierci di più, ci invitano ad entrare in casa, a prendere un caffè; continuiamo a ripeterci che ci vedremo a bere un aperitivo quando potremo”.*

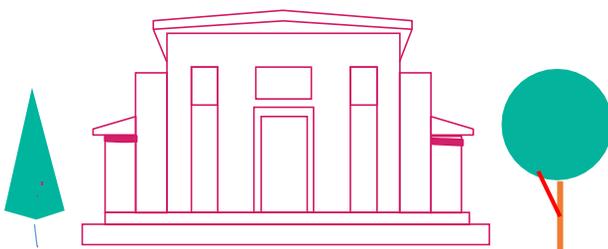
“ L’ho vissuta in maniera positiva e stimolante, mi ricordavo quando facevo la spesa a mia nonna, con il bigliettino. L’anziano che mi hanno assegnato è molto simpatico, ogni tanto cerco di coccolarlo: una domenica gli ho portato un po’ di crostata; per Pasqua gli ho preparato delle brioches salate, ed anche lui mi ha fatto un piccolo regalo. Sarà un particolare ricordo di questa esperienza”.



## LA PAROLA SI VOLONTARI

“Mi sentivo inutile, ero a casa, non potevo fare Smart working. Ho scoperto l’iniziativa e mi sono candidata, perché no, era un modo anche per me di uscire, di vivere una nuova realtà.. quelli un po’ più forti devono aiutare i meno forti. Non è un grosso impegno, a dire la verità. Mi ha confermato ciò che pensavo del popolo bresciano, nelle situazioni di emergenza c’è. Solitamente siamo un po’ freddi, sembriamo dei diesel di vecchio stampo: c’è bisogno di scaldarsi un po’, probabilmente siamo un po’ così, ma poi ci mettiamo davvero il cuore e ci diamo da fare”.

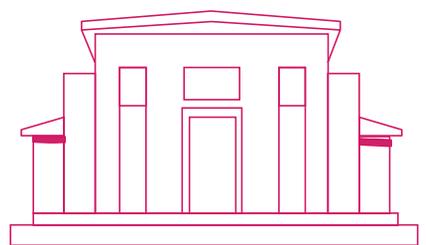
“L’esperienza mi ha risvegliato un senso del dovere, sono un ragazzo giovane, sano, senza nessun problema, l’ho sentito doveroso togliere dal rischio altre persone più anziane. Il timore maggiore che ho visto, che abbiamo a che fare con persone a rischio, è di portare il contagio a qualcun altro. È una responsabilità nei confronti di chi aiutiamo, nessuno di noi vorrebbe mai conseguenze negative per le persone. Questa esperienza mi sta facendo scoprire il mondo del volontariato in prima persona, quando ho iniziato, non ero certo che mi sarebbe piaciuto



## LA PAROLA AI VOLONTARI

“La cosa che mi ha colpito di più in assoluto, quando portavo i pacchi, queste persone che sicuramente ci stavano sorridendo, ma non li potevamo vedere perché avevano la mascherina. E altrettanto noi, ci dicevamo: andiamo a portare un po' di serenità a queste persone, come gliela porti se non puoi neanche fargli un sorriso? Vederli sorridere con gli occhi mi ha motivato, questa è una cosa che mi resterà sicuramente impressa”.

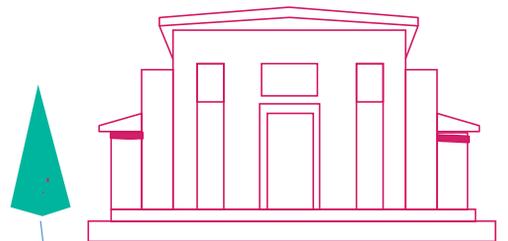
“Non mi aspettavo tutto questo entusiasmo da parte degli altri volontari: tra le persone c'erano sia italiani sia extra comunitari, ma nel nostro servizio non c'è distinzione, abbiamo collaborato con il centro islamico, quando parliamo di emergenza, se ci si può aiutare ci si aiuta a prescindere. C'è integrazione: sento che mi ha fatto bene per una crescita personale e culturale”.



## LA PAROLA SI VOLONTARI

“In questo periodo ci hanno detto di stare il più possibile da soli: la scelta di contravvenire alla regola a favore di un’idea di stare insieme perché c’è una necessità più forte... non sto tranquillo a casa, perché c’è una società che mi chiama, questo è quello che si è mosso. Ha cambiato il mio modo di essere cittadino, ho conosciuto cose nella città che prima non conoscevo, ad un centinaio di metri da casa mia!”.

A marzo, quando il mio lavoro si è purtroppo fermato, mi è venuto naturale mettermi a disposizione dei servizi sociali per dedicarmi ad aiutare una nazione che mi ha accolto. Il volontariato è stata la risposta più naturale verso una comunità che mi ha generosamente accettato 20 anni fa, e ho quindi voluto ricambiare con un piccolo gesto la possibilità ricevuta di potermi sistemare e crescere, formando una mia famiglia e avendo così la possibilità di condurre la mia vita”.



«Questa mattina sono uscita di casa a distribuire le mascherine per gli ultrasessantacinquenni del mio quartiere.

-Io: “Buongiorno signora sono venuta a portarle..”

-Lei: “Oh Signore! No no vada via non voglio niente!”

La porta si chiude fragorosamente senza replica alcuna. Sono dispiaciuta di aver spaventato la signora e decido di non demordere. Esco sul marciapiede e dopo aver identificato la finestra semi-aperta della signora provo ancora.

-Io:” Signora, non si spaventi. Sono la volontaria del quartiere, vengo a portarle delle mascherine”.

Timidamente la signora si affaccia alla finestra, mi ascolta e scoppia a piangere. Questa reazione, mi dice, è dovuta sia all’agitazione che le era cresciuta dentro sia per aver dato uno spazio eccessivo alla diffidenza.

Mi chiede di lasciarle passare questo suo momento di confusione perché vuole scusarsi e non vuole perdere l’occasione di parlarmi. La signora novantunenne è sola. Le spese gliel’ha fatte una vicina di casa premurosa, i suoi nipoti le proibiscono anche di uscire a buttare la spazzatura, lei che fino a due mesi prima frequentava tutte le attività ricreative del quartiere..

-Lei:” Non vedo l’ora che arrivi il quattro di maggio così potrò di nuovo uscire a fare le mie spese qui al supermercato in fondo e anche a buttare la spazzatura.. Vero che potrò farlo?”

Uscendo nel quartiere incontro tanti anziani “sopravvissuti” che hanno sete di parole, di sguardi, di vicinanza. Mi accorgo che qualcosa si è trasformato, nel condominio non c’è solo la curiosità per il bizzarro, ora c’è un po’ più di attenzione reciproca. Pare che ci si renda conto che non sempre ci si può bastare”.

“Ora, pensando al mio quartiere, vedo molto più che vie e numeri, visualizzo anche le persone. Esperienze come queste ti aiutano ad essere più empatico. È stato un aiuto non solo materiale ma anche emotivo e sono certo che questa rete di volontari ha fatto sentire più tranquille e meno sole tante persone. Ma non sono rimasto molto sorpreso, questa è la realtà del nostro paese”.

“Sentire fievoli voci che chiedevano aiuto in un tempo di paura e solitudine, non ha fatto altro che accentuare il desiderio di esserci. Uscire per aiutare è stata una grande spinta per calmare la paura e uscire da sé stessi e dalla propria zona di comfort. Suonare con discrezione i campanelli e sentire le voci tremanti di persone che non vedevano l’ora di parlare con qualcuno ha fatto sì che si lasciassero andare alla fiducia e che un semplice gesto di consegna diventasse un gesto di ascolto, di conforto e di condivisione”.

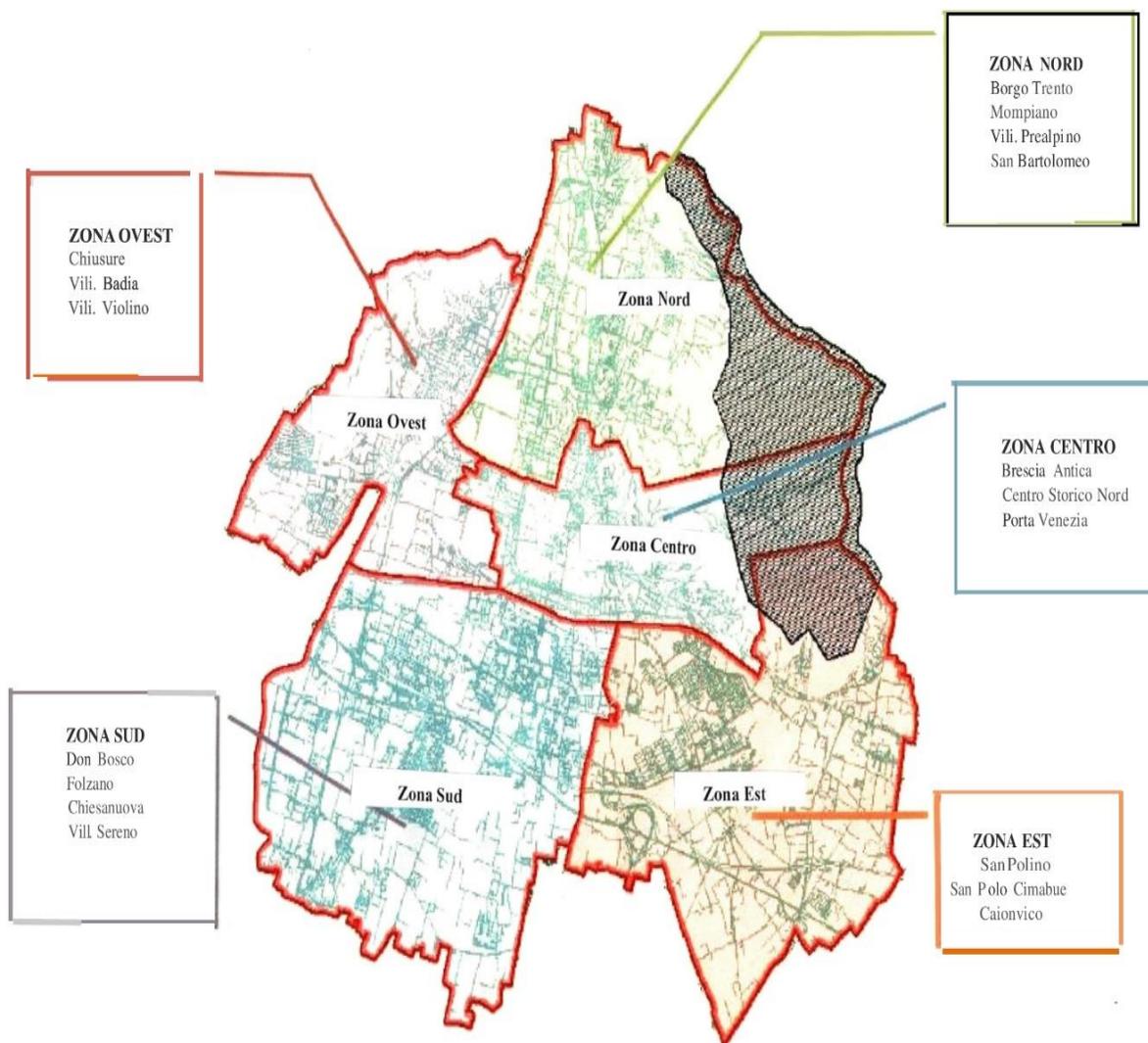
## CONCLUSIONI

Dalle narrazioni dei volontari si coglie quanto la loro disponibilità ha generato un significativo e straordinario impatto sulla comunità e nei singoli quartieri della Città di Brescia, un grande valore umano ricca di relazioni di fiducia e di reciproco riconoscimento. Si è creata una sincera relazione tra le persone, relazioni cariche di cura, un rapporto di dono reciproco.

*“Credo che tutti gli attori menzionati in questo progetto abbiano potuto toccare con mano il concreto significato del lavorare insieme per uno scopo comune e abbiano potuto sperimentare il valore aggiunto dell’essere parte della rete; questa esperienza, nata in un periodo storico di emergenza, che ha causato anche enormi sofferenze, costituisce sicuramente un’importante spazio di riflessione e di condivisione, parte integrante del bagaglio esperienziale di chi vi ha contribuito”.*



# INDIRIZZI E CONTATTI



## INDIRIZZI E CONTATTI ZONA CENTRO



Centro Storico Nord  
Porta Venezia  
Brescia Antica

### PUNTO COMUNITA' CENTRO STORICO NORD

CORSO GARIBALDI, 29/A

329.4390726

[puntocomunita@mclbrescia.it](mailto:puntocomunita@mclbrescia.it)

Referente Luca Cavazzana

### PUNTO COMUNITA' BRESCIA ANTICA

LARGO TORRELUNGA, 7

347.5516749

[puntocomunita@ambienteparco.it](mailto:puntocomunita@ambienteparco.it)

Referente Cristina Guerra

### PUNTO COMUNITA' VIALE PIAVE

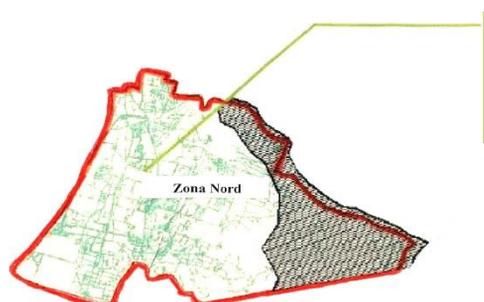
VIALE PIAVE, 40

349.8451553 - 338.9536529

[puntocomunitavialepiave@gmail.com](mailto:puntocomunitavialepiave@gmail.com)

Referente Francesca Tagliani

## INDIRIZZI E CONTATTI ZONA NORD



Borgo Trento  
Mompiano  
Vil i. Prealpino  
San Bartolomeo

### PUNTO COMUNITA' VILLAGGIO PREALPINO

VIA DEL BROLO, 71

347.3094512

[puntocomunita.prealpino@gmail.com](mailto:puntocomunita.prealpino@gmail.com)

Referente Bregoli Lucio

### PUNTO COMUNITA' BORGIO TRENTO

VIA TRENTO, 64

345.2865286

[puntocomunita@aclicristore.it](mailto:puntocomunita@aclicristore.it)

Referente Giuliana Piccinato

### PUNTO COMUNITA' MOMPIANO INSIEME

VIA BLIGNI'. 12 VIA LAMA, 67

335.8297572

[punotocomunitamompiano@gmail.com](mailto:punotocomunitamompiano@gmail.com)

Referente Ruggeri Gianfranco

### PUNTO COMUNITA' SAN BARTOLOMEO

VIA DEL GALLO 22/24

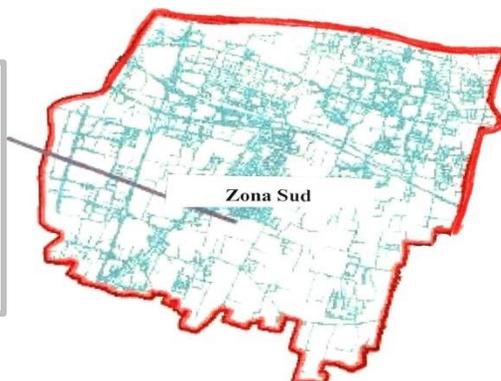
366. 9255303

[comitatopdcsanba@gmail.com](mailto:comitatopdcsanba@gmail.com)

Referente Bertuzzi Mario

## INDIRIZZI E CONTATTI ZONA SUD

Don Bosco  
Folzano  
Chiesanuova  
Vili. Sereno



### PUNTO COMUNITA' FOLZANO

VIA DELLA PALLA, 13

340.4690136

[puntocomunita.folzano@gmail.com](mailto:puntocomunita.folzano@gmail.com)

Referente Gamba Cristina

### PUNTO COMUNITA' VILLAGGIO SERENO VILLAGGIO

SERENOTRAVERSA XII, 152 E

c/o Centro socio culturale

VIA TRAVERSA XII n. 58/a,

329.8312882

[puntocomunitavillaggiosereno@gmail.com](mailto:puntocomunitavillaggiosereno@gmail.com)

Referente Baitini Giorgio

### PUNTO COMUNITA' CHIESANUOVA

VIA FURA, 119 c/o Parr. S.M.Assunta

366.9552311

[puntocomunitachiesanuova@gmail.com](mailto:puntocomunitachiesanuova@gmail.com)

Referente Monica Lami

### PUNTO COMUNITA' DON BOSCO

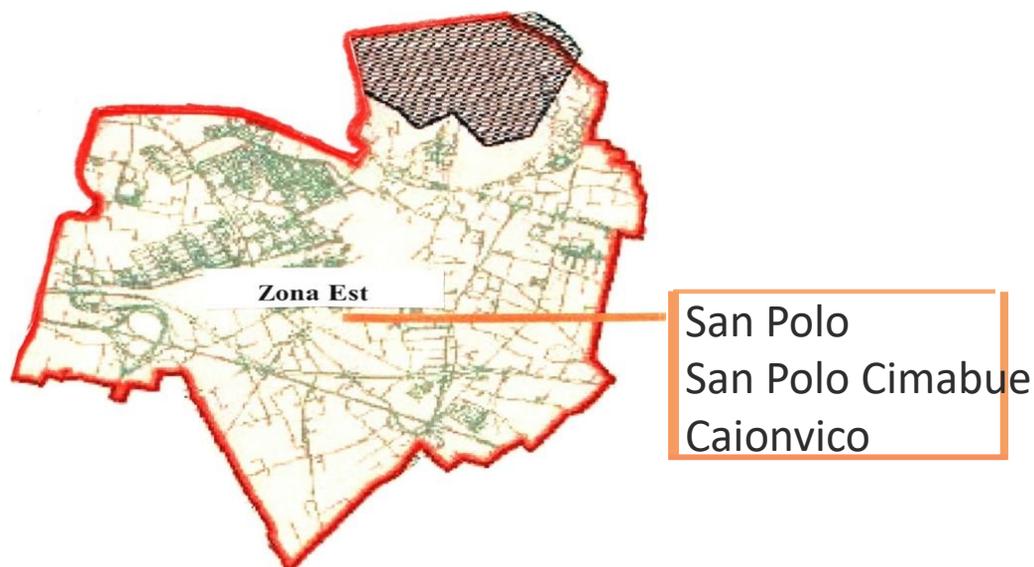
VIA CORSICA 14/F

346.7929699

[puntocomunitadonbosco@gmail.com](mailto:puntocomunitadonbosco@gmail.com)

Referente Luca Antonini

## INDIRIZZI E CONTATTI ZONA EST



### PUNTO COMUNITA' SAN POLO CIMABUE

VIA CIMABUE, 271

340.0637271

[puntocomunitasanpolocimabue@gmail.com](mailto:puntocomunitasanpolocimabue@gmail.com)

Referente Innocentina Bazzana

### PUNTO COMUNITA' SAN POLINO

CORSO BAZOLI, 79

348.5652361

[puntocomunitasanpolino@gmail.com](mailto:puntocomunitasanpolino@gmail.com)

Referente Mostarda Adriana

### PUNTO COMUNITA CAIONVICO

VIA RODONE, 15/17

393.6549469

[puntocomunita@gmail.com](mailto:puntocomunita@gmail.com)

Referente Salvatore Di Pace

## INDIRIZZI E CONTATTI ZONA OVEST

Fiumicello  
Chiusure  
Vill.Badia  
Vill. Violino



### PUNTO COMUNITA' BADIA

TRAVERSA QUARTA, 5

380.3029732

[puntocomunitabadia@gmail.com](mailto:puntocomunitabadia@gmail.com)

Referente Tortelli Gisella

### PUNTO COMUNITA' VILL. VIOLINO

TRAV. 8°, 2 Q. RE LA FAMIGLIA

329.4390726

[puntocomunitaviolino@gmail.com](mailto:puntocomunitaviolino@gmail.com)

Referente Luca Cavazzana

### PUNTO COMUNITA' CHIUSURE

VIA FARFENGO, 69

348.5652354

[puntocomunitachiusure@gmail.com](mailto:puntocomunitachiusure@gmail.com)

Referente Marcello Scutra

### PUNTO COMUNITA' FIUMICELLO

VIA MILANO, 56/a

340.6371969 – 339.4612421 (solo in orario pomeridiano)

[puntocomunitafiumicello@gmail.com](mailto:puntocomunitafiumicello@gmail.com)

Referenti Sandra DellaFiore – Fiorenza Marzo

*I cittadini diventano protagonisti  
di una comunità che si prende cura di sé.*

