



Report di analisi dei dati

Contesto. La pandemia, e le conseguenti necessità man mano emerse, hanno stimolato un'intensa reazione delle organizzazioni civiche nel promuovere varie iniziative di supporto, informazione e sensibilizzazione. Anche Cittadinanzattiva è stata in prima linea rispetto all'emergenza sanitaria con vari filoni di impegno concretizzati in molteplici attività messe in campo o rafforzate, tra cui: tutela, diffusione di informazioni, orientamento e sostegno attraverso una casella e-mail dedicata e una **Guida sul coronavirus**¹ costantemente aggiornata, predisposta per fornire tutela e sostegno e risposte alle domande frequenti (FAQ); ma anche mediante raccolte fondi a favore di bisogni specifici, interlocuzione con le Istituzioni, iniziative e Campagne in collaborazione con altre organizzazioni civiche e ordini professionali e, non ultime, attività di **informazione civica** per la raccolta di dati in vari ambiti (scuola, salute, ecc.).

Motivazioni e obiettivi. Tra le attività di informazione civica, Cittadinanzattiva, tramite la sua **Agenzia di Valutazione Civica**, ha promosso un'**indagine civica online** con questionario anonimo, lanciata il 22 aprile 2020 e tenuta aperta fino a fine giugno, con lo scopo di ascoltare e registrare bisogni e difficoltà vissuti dai cittadini a causa delle misure restrittive per il contenimento dell'epidemia da Covid-19 che l'emergenza ha imposto. Altri obiettivi correlati erano: intercettare eventuali fenomeni sommersi, sui quali non vi fosse stata sufficiente attenzione nel dibattito pubblico, e iniziative svolte dai cittadini a supporto di altri. Le informazioni raccolte sono state usate sia a fini conoscitivi, sia per integrare "l'osservatorio" di dati, fenomeni e segnalazioni intensificato in questi mesi, anche al fine di mettere in campo ulteriori azioni specifiche.

Caratteristiche del questionario. Il questionario - semi-strutturato, con modalità di risposta predefinite per domande obbligatorie e domande a risposta aperta, la maggior parte delle quali facoltative e caricato su piattaforma Google Forms - mirava a registrare bisogni e difficoltà vissuti / riscontrati dai cittadini nella vita quotidiana a causa delle misure restrittive per il contenimento dell'epidemia da Covid-19 che l'emergenza ha imposto: isolamento a casa, quarantena, distanziamento fisico e/o sociale, limitazioni agli spostamenti, ecc.

¹ La tutela dei singoli viene consuetamente svolta da Cittadinanzattiva mediante il Pit Unico. Dall'inizio dell'emergenza da Covid-19 sono state attivate specifiche iniziative di tutela e informazione, tra cui la sezione del sito dedicata e sempre aggiornata con informazioni e approfondimenti provenienti solo da fonti verificate, e un apposito indirizzo e-mail per richieste specifiche di informazioni o per fare segnalazioni (coronavirus@cittadinanzattiva.it).

Per agevolare i rispondenti sono state strutturate “categorie” di criticità - formulate tenendo conto *anche* delle segnalazioni/richieste arrivate all'account di posta elettronica di Cittadinanzattiva dedicato al Coronavirus - e hanno riguardato nell'ordine:

- **questioni trasversali legate all'emergenza** - *ad es.: difficoltà di comprensione delle norme relative al distanziamento sociale contenuti nei vari Decreti; difficoltà di reperimento di dispositivi di protezione individuali; difficoltà di conciliare lavoro e attività domestiche, ecc.;*
- **temi afferenti all'ambito dei servizi/consumerismo** - *ad es. disagi legati alla sospensione di servizi (poste, tribunali, ecc.); mancanza / inadeguatezza di connessione internet per accesso a servizi online;*
- **questioni relative all'area della salute** - *ad es. accesso a prestazioni sanitarie non legate al coronavirus o a servizi socio-sanitari; difficoltà di relazione con MMG/PLS (rintracciarlo, ottenere ricette);*
- **aspetti legati alle emozioni/vissuto personale** - *ad es. solitudine, mancanza di accesso a luoghi di aggregazione sociale; sofferenza psicologica; difficoltà di gestione dei bambini a causa della “costrizione” a casa (organizzazione del tempo, intrattenimento, mantenimento dei ritmi biofisici, ecc.).*

Per le 3 difficoltà segnalate come più impattanti, è stato chiesto di descrivere brevemente la problematica, specificando eventualmente di cosa si avrebbe avuto bisogno.

Come anticipato, altra finalità è stata quella di intercettare iniziative prese in favore di altri, in risposta all'emergenza, chiedendo di descriverle (es.: andare a comprare generi alimentari e/o medicine per altri, condividere la propria connessione internet, donare alimenti in favore di famiglie fragili, volontariato, ecc.).

Per meglio analizzare fenomeni e bisogni, il questionario richiede di indicare alcune eventuali caratteristiche e/o condizioni, anche di fragilità, quali ad es.: lavoratore in smart working per emergenza coronavirus; persona con familiari “fragili” conviventi (es. disabili, autistici, ADHD, malati di Alzheimer, ecc.); malato cronico e/o raro; persona con figli in età scolare e/o pre-scolare, ecc.

Risultati

Gli intervistati. Hanno risposto al questionario online 314 cittadini, così suddivisi sul territorio italiano:

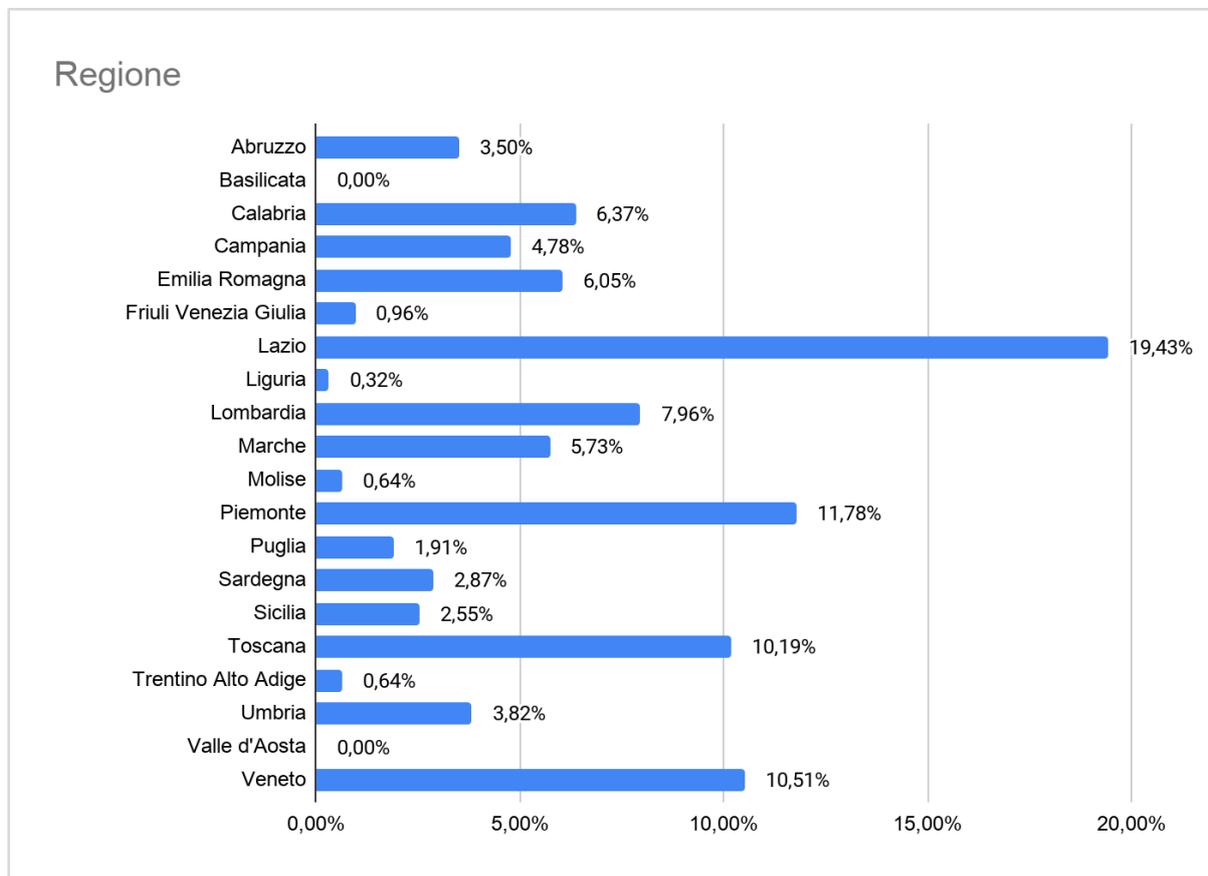


Grafico 1

Tra i rispondenti c'è una netta maggioranza di donne, 211 a fronte di 103 uomini:

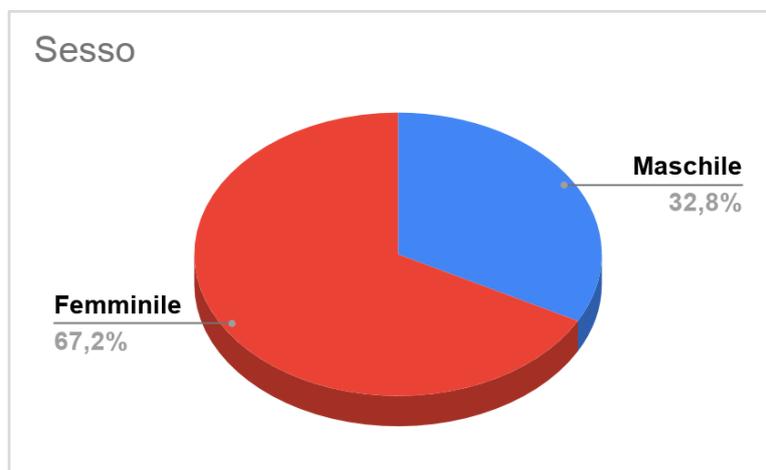


Grafico 2

Per quanto riguarda l'età, la fascia predominante è quella compresa tra 41 e 64 anni (152 rispondenti), seguita da quella degli over 65 (90 persone) e ancora dai cittadini nella fascia 26-40 (60 risposte). Solamente 4 persone hanno risposto tra gli under-18 e 8 nella fascia 18-25 anni.

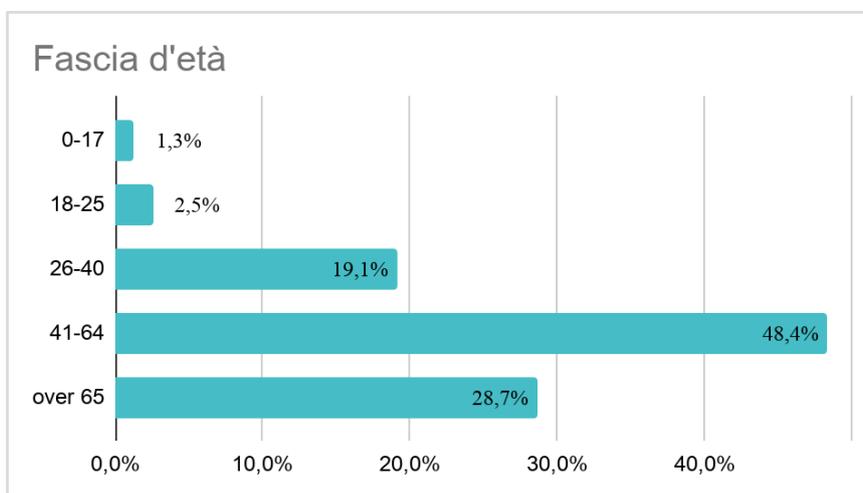


Grafico 3

Abbiamo poi chiesto ai cittadini di fornire “alcune informazioni sulla tua condizione in questa emergenza, utili ad analizzare meglio fenomeni e bisogni”. Il grafico seguente mostra quanto emerso:

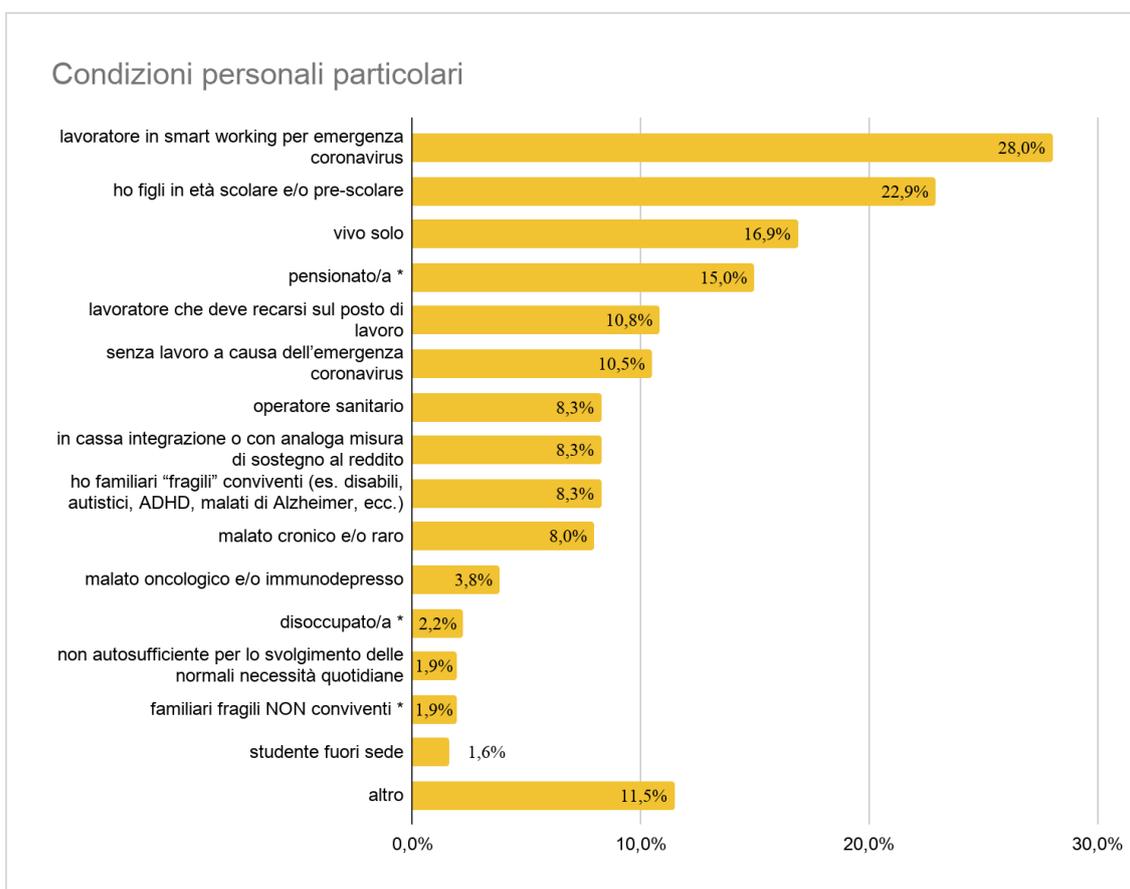


Grafico 4

Le voci contrassegnate con asterisco, che non erano state previste inizialmente tra le possibili, sono emerse in modo significativo sotto la voce “altro” e sono state quindi conteggiate assieme alle principali. Molti si sono dichiarati pensionati, la categoria di persone over-65 che è stata oggetto di ulteriori tassative limitazioni e il cui fattore di rischio è sempre stato elevato. Altri, che non hanno perso il lavoro per la pandemia, ma esplicitano che erano già senza lavoro e non sono più riusciti a cercarlo. Ancora, coloro che hanno sì dei familiari fragili, ma purtroppo non conviventi, e si sono spesso trovati in serie difficoltà e preoccupazione nel non poterli assistere.

Sotto la voce “altro” restano quindi: alcuni studenti non fuori sede (università o scuole superiori), due *volontari*, un *invalido al 75%*, un *anziano*, una madre di *neonato nato durante la pandemia*, un paio di lavoratori che facevano già smartworking prima della pandemia, qualche libero professionista, una persona che dichiara *ambiente familiare ostile*, qualche portatore di patologia definita *non grave*.

Le problematiche più sentite durante il lockdown.

Abbiamo domandato “Quali sono le problematiche/difficoltà che hai riscontrato maggiormente nella vita quotidiana nella fase delle misure restrittive per il contenimento dell’epidemia (isolamento a casa, quarantena, distanziamento sociale, limitazioni agli spostamenti, ecc.)? Per ciascuna descrivi l’impatto che ha avuto su di te”.

Seguiva un elenco di 25 possibili criticità, per le quali il rispondente poteva esprimere se non gli erano pertinenti/non lo avevano riguardato, o se invece avevano avuto un impatto minimo/medio/alto sulla sua vita. Di seguito l’elenco delle situazioni prese in esame:

- A. disorientamento / difficoltà di comprensione degli obblighi, norme e regole relativi al **distanziamento sociale**, contenuti nei vari Decreti
- B. difficoltà di comprensione delle procedure per richiedere/ottenere le **agevolazioni finanziarie e fiscali** istituite con i recenti Decreti (rate mutui, bollette utenze, adempimenti fiscali, ecc.)
- C. difficoltà di comprensione delle procedure per richiedere/ottenere le **agevolazioni relative al lavoro** (congedi parentali, lavoro agile, bonus baby-sitter, ecc.)
- D. problemi di approvvigionamento **alimentare**
- E. difficoltà di reperimento di **dispositivi di protezione individuali** (guanti, mascherine, gel disinfettante) per indisponibilità e/o per costi elevati
- F. difficoltà economiche legate alla **contrazione o perdita del lavoro**
- G. quantità e qualità del **lavoro** svolto in modalità **agile** in compresenza di **figli** piccoli in casa
- H. difficoltà di conciliare **lavoro** e attività **domestiche**
- I. riduzione degli **aiuti domestici** (colf/aiuto pulizie, badante, ecc.)
- J. disagi legati alla sospensione o riduzione di **servizi** (poste, tribunali, ecc.)
- K. mancanza / inadeguatezza di **connessione internet** per accesso a servizi online (didattica a distanza, smart working, servizi pubblici, ecc.)
- L. **rimborsi** per prestazioni contrattuali non fruite (rette mense, viaggi prenotati, eventi annullati, ecc.)
- M. accesso e fruizione di **prestazioni sanitarie non legate al coronavirus** (quali ad es. visite, esami, rinnovo piani terapeutici, riabilitazione, continuità assistenziale, ecc.)
- N. accesso/fruizione di **servizi sociali** o **socio-sanitari** (centri diurni, consultori, centri di logopedia, ecc.)
- O. reperimento di **farmaci** (indisponibilità)

- P. relazione con il **MMG/PLS** (difficoltà a rintracciarlo, ottenimento di ricette, ecc.)
- Q. difficoltà di comprensione su come richiedere/ottenere permessi speciali per chi assiste persone disabili e usufruisce della **Legge 104/92**
- R. fatica fisica e psicologica nella gestione di figli o **familiari fragili** conviventi (disabili, autistici, ADHD, malati di Alzheimer, ecc.)
- S. **solitudine**, mancanza di accesso a luoghi di aggregazione sociale
- T. **sofferenza psicologica**
- U. sensazione di insicurezza / **paura del contagio** per se stessi e/o per i propri familiari
- V. ansia/angoscia/incertezza nei confronti del **futuro**
- W. senso di **impotenza/disagio** per non poter assistere/supportare familiari, soprattutto anziani
- X. problematiche legate alla **convivenza "forzata"** (carenza spazio vitale, sovraffollamento abitativo)
- Y. difficoltà di **gestione** delle giornate dei **bambini** a causa della "costrizione" a casa (organizzare del tempo, intrattenere, mantenere i ritmi biofisici, ecc.).

L'analisi di questa domanda è leggermente diversa a seconda di come ci poniamo: abbiamo analizzato tre possibili punti di osservazione:

1. osservare quali tra le problematiche sono state maggiormente segnalate come ad alto impatto, trascurando il resto (grafico 5);
2. osservare quali tra le problematiche sono state maggiormente segnalate come impatto medio-alto, trascurando le situazioni meno impattanti (grafico 6);
3. osservare il quadro di insieme, in modo da capire anche quali situazioni sono state poco impattanti, e quali sono state ritenute estranee/non pertinenti nella propria vita (grafico 7).

Di seguito i grafici corrispondenti ai tre punti precedenti.

Impatto alto sulla propria vita



Grafico 5

Impatto Medio e Alto



Grafico 6

Impatto dei vari fattori sulla propria vita

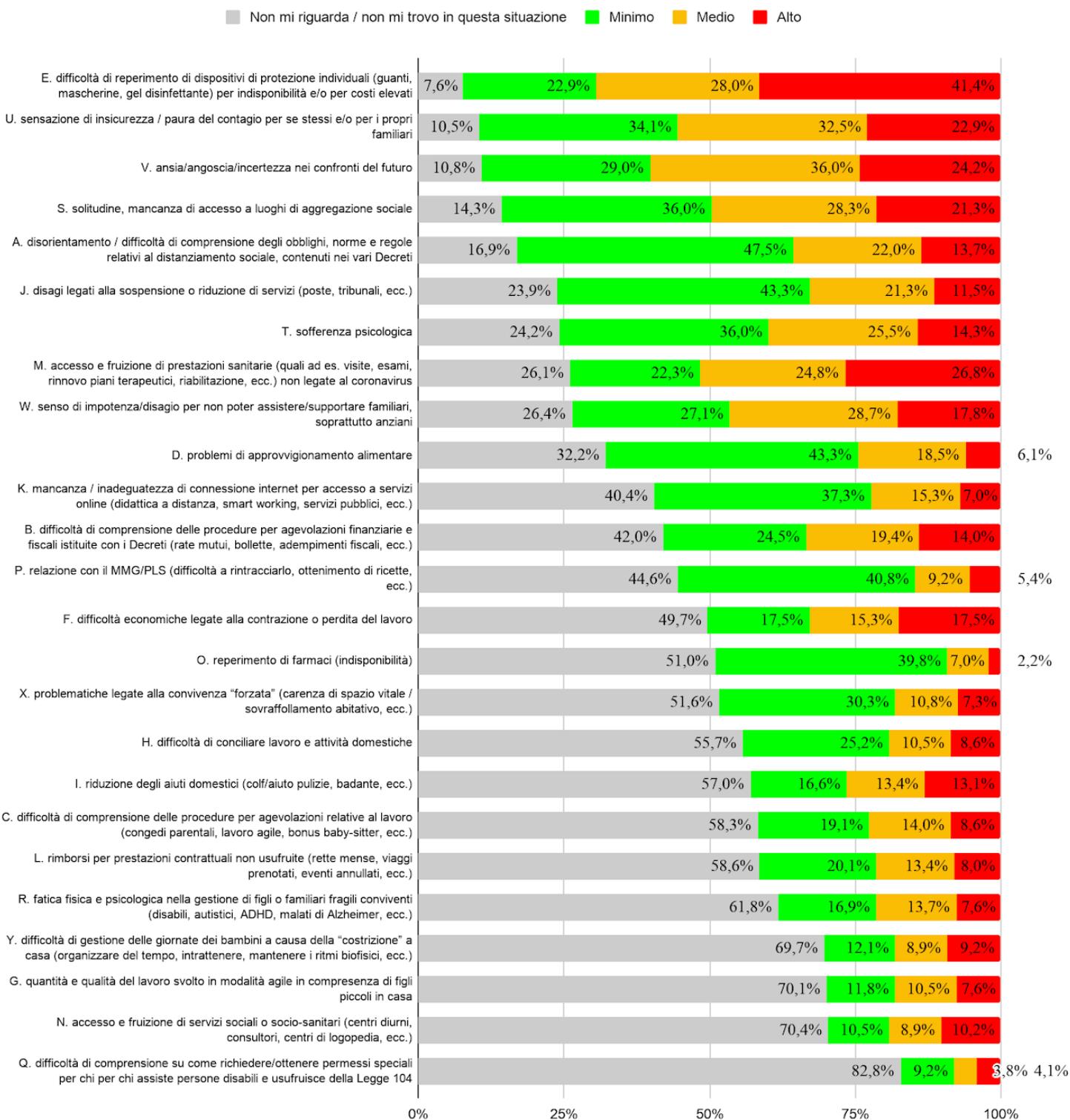


Grafico 7

Come si vede in tutti e tre gli scenari, la problematica E (difficoltà di reperimento di **dispositivi di protezione individuali**) è sempre la più segnalata.

A seguire, con leggeri scostamenti da uno scenario all'altro, si trovano nell'ordine:

V (ansia/angoscia/incertezza nei confronti del **futuro**)

U (sensazione di insicurezza / **paura del contagio** per se stessi e/o per i propri familiari)

S (**solitudine**, mancanza di accesso a luoghi di aggregazione sociale)

M (accesso e fruizione di **prestazioni sanitarie non legate al coronavirus**)

A (difficoltà/disorientamento nel comprendere norme, regole dei **Decreti sul distanziamento**)

W (impotenza/disagio per **non poter assistere**/supportare familiari, soprattutto anziani)

T (sofferenza psicologica).

Segnalazione di altre difficoltà

È stato chiesto ai rispondenti di descrivere eventuali altri ambiti di difficoltà vissuti (non presenti tra quelli già formulati e proposti nella prima domanda del questionario). Molte delle questioni emerse in questa domanda aperta sono in realtà connesse con gli ambiti già previsti nel questionario (e che quindi sono riportate nel paragrafo successivo, dedicato all'analisi delle singole criticità).

Di seguito le questioni non previste, in ordine decrescente di frequenza di segnalazione.

- Problema relativo all'**informazione** da parte dei **media**:
 - *contraddittorie, esageratamente di parte, sia mainstream che alternative*
 - *eccesso di cattiva o deviante informazione;*
- **rapporti con estranei** nelle file in luoghi frequentabili: insofferenza / irritazione per maleducazione
- **lontananza dai propri cari** che vivono in altre province / regioni
- **scuola e DaD** (vedasi anche G. "Lavoro agile in compresenza di figli piccoli in casa")
 - carenza di interazione e socialità tra gli alunni
 - *DaD del tutto **insufficiente**: video lezioni inesistenti o inconcludenti (20 bambini, 1 v. a sett.)*
 - DaD difficilissima da **conciliare** con l'attività lavorativa dei genitori
 - *enormi difficoltà nel seguire figli scuola primaria: **scarsa assistenza** da parte della scuola, parte teorica demandata ai genitori / mancanza di controllo sugli allievi*
 - *mancanza di tempestiva predisposizione di servizi adeguati per l' **estate**: una **soluzione** era la ripresa di attività didattiche in giugno- luglio, alcuni gg a sett. in piccoli gruppi*
 - *mancanza di un ripensamento della **scuola**, in forma **inclusiva**, con prospettive che non dipendono dal virus, bensì dalla pedagogia: es. classi con max 15 alunni*
- "**filantropia**": senso d'impotenza e disagio per i troppi morti e per la sofferenza diffusa altrui (persone fragili, bambini e ragazzi, ecc.).

Alcune questioni sono state menzionate soltanto una volta, ma le riportiamo ugualmente, ritenendole in qualche modo "segnaletiche" e interessanti:

- **rischi** per la **privacy** e per i diritti faticosamente acquisiti;
- frustrazione per non essere **coinvolti nel processo decisionale**.
- **crescente anti-europeismo** (incoraggiato da cattiva informazione e demagogia politica);

Risposta aperta sulle maggiori criticità sentite e su bisogni/proposte

Si è voluta inserire un'altra domanda aperta, per dar modo di fornire specificazioni alle criticità incontrate e per intercettare eventuali testimonianze "sentinella". La domanda invitava inoltre i rispondenti ad esprimere **bisogni** insoddisfatti, attraverso cui rilevare anche "soluzioni o proposte".

Abbiamo chiesto: *"Per le 3 difficoltà per te più rilevanti, tra quelle le elencate sopra, riporta la lettera alfabetica corrispondente e descrivi brevemente la problematica, specificando eventualmente di cosa avresti, o avresti avuto, bisogno".*

Occorre premettere che, in molti casi, i bisogni espressi sono stati speculari alle difficoltà (es.: disagio per la costrizione a casa vs. bisogno di divieti meno stringenti per fare una passeggiata da soli).

Per le prime tre "categorie" di difficoltà indicate nel Questionario, relative a norme e indicazioni contenute nei Decreti:

- A.** disorientamento / difficoltà di comprensione degli obblighi, norme e regole relativi al distanziamento sociale, contenuti nei vari Decreti
- B.** difficoltà di comprensione delle procedure per richiedere/ottenere le agevolazioni finanziarie e fiscali istituite con i recenti Decreti (rate mutui, bollette utenze, adempimenti fiscali, ecc.)
- C.** difficoltà di comprensione delle procedure per richiedere/ottenere le agevolazioni relative al lavoro (congedi parentali, lavoro agile, bonus baby-sitter, ecc.)

ci sono stati molti commenti comuni, prevalentemente riconducibili ai seguenti aspetti:

- scarsa chiarezza
- bisogno di informazioni non contraddittorie
- difficoltà nell'accedere alle procedure.

Di seguito un'analisi del contenuto delle risposte di testo per ciascun ambito di difficoltà, illustrati tramite uno schema-tipo che evidenzia i sotto-temi emersi e laddove espressi, i bisogni insoddisfatti ed eventuali proposte dei cittadini, riportando per ogni voce testimonianze dalla diretta "voce" (in corsivo).

Sebbene la difficoltà **A.** nel grafico dell'impatto medio- alto sia all'ottavo posto, sono significativamente numerosi i commenti emersi in relazione ad essa.

A. DISORIENTAMENTO / DIFFICOLTÀ DI COMPrensIONE DI OBBLIGHI, NORME E REGOLE RELATIVI AL **DISTANZIAMENTO SOCIALE**, CONTENUTI NEI VARI DECRETI

Sotto-temi emersi

Problema informativo: scarsa chiarezza e contraddittorietà norme (MOLTO SEGNALATO)

- Norme e direttive **poco chiare / incomprensibili**; **confusione / disorientamento / incertezza**
- **norme** nazionali, regionali, comunali **in contraddizione** tra loro, **non coerenti**, si fatica a seguirle
- norme che **cambiano** ogni pochi giorni
- norme lasciate spesso a **interpretazioni "a discrezione"** dei cittadini e/o delle forze dell'ordine
- difficoltà ad avere (reperire/stampare..) copia dell'**autocertificazione** per uscire

Testimonianze emblematiche / "sentinella"

- *paura di non aver capito e rischio di multe molto salate*
- *i 20 comuni che attraversavo in 30 km per raggiungere mia madre, disabile grave, ricoverata in RSA (LOMBARDA!!) erano pieni di carabinieri. Alla fine **ho desistito** per non **rischiare** che a causa di una **cattiva interpretazione delle norme** mi trovassi a sborsare 400 euro*
- *la difficoltà maggiore è **estrapolare dai media le giuste procedure***
- *non si capisce nulla!*

Eccesso di burocrazia e questione degli esperti (MOLTO SEGNALATO)

- *soliti problemi della **burocramania** e gestione politica italiani, tanto più in un'emergenza simile:*
- *difficile **orientarsi**: troppa gente che decide, **troppi esperti** di nome ma non di fatto, ciascuno dei quali afferma cose **contraddittorie***
- *chi ci governa non ha le idee chiare, nonostante tutti gli **esperti pagati profumatamente**, incapaci*
- **Rigidità norme**: a volte sembrano non giustificate o eccessivamente rigide rispetto all'obiettivo.
- *Divieti incomprensibili/non condivisibili (es. uscire), mentre quello di **assembramento** lo capisco*

Bisogni insoddisfatti - Avrei avuto bisogno di:

(MOLTO SEGNALATI)

- Maggiore **chiarezza dei provvedimenti / decisioni chiare e univoche / decreti meno ambigui**
- implementazione di **strategie di comunicazione chiare, coerenti e non paternalistiche.**
- adozione di **misure coerenti, non contraddittorie** grazie agli esperti veri
- **informazioni più dettagliate e concrete**
- meno dettagli e più indicazioni generali
- Meno divieti e **più spiegazioni**
- più fiducia nei cittadini
- coinvolgimento di **esperti veri e competenti** (con esperienza internazionale autentica, non perfetti sconosciuti con necessità di visibilità e gavetta) - (segnalato più volte)

Proposte / soluzioni

- *ripristinare la fiducia degli italiani nelle istituzioni politiche e scientifiche: è mancata soprattutto quella*
- *ogni Regione coadiuvata dal Comune avrebbe dovuto **informare** la cittadinanza e **mettere a disposizione delle informazioni chiare su cosa si poteva e non si poteva fare**, perché tra **fake news** e informazioni in televisione rimanevano comunque moltissimi **dubbi irrisolti**.*

Rispetto a questo tema, più rispondenti hanno espresso alcuni **disagi** aggiuntivi, che possiamo definire “collaterali” alle restrizioni della **mobilità** e della **libertà individuale**, o aspetti specifici:

- “Criminalizzazione dell'aria aperta” e dell'attività sportiva all'aperto in solitudine
- riduzione **sport** e **attività culturali**
- impossibilità di viaggiare, chiusura frontiere
- non potersi congedare da parenti deceduti in hospice/RSA
- difficoltà a reperire tecnici artigiani per problemi domestici o di uso dei media tecnologico

Restrizioni considerate non giustificate:

- *“impossibilità di farsi accompagnare a lavoro essendo invalida (ho la 104 art.3 c. 3 per gravi difficoltà di deambulazione) e dover prendere i mezzi pubblici. Non riesco ad arrivare a lavoro in orario a causa della riduzione ovvia dei mezzi pubblici”*
- **Divieto d'acquisto** - nei negozi/supermercati comunque rimasti aperti anche dopo il blocco - oggetti per intrattenere i bambini (pennarelli, ecc.), vestiti, intimo.
- divieto di uscire dal comune per **soddisfare necessità urgenti** (es. occhiali rotti, ecc.)

B. DIFFICOLTÀ DI COMPrensIONE DELLE PROCEDURE PER RICHIEDERE / OTTENERE LE AGEVOLAZIONI FINANZIARIE E FISCALI ISTITUITE CON I RECENTI DECRETI

(rate mutui, bollette utenze, adempimenti fiscali, ecc.)

Sotto-temi emersi

Problema informativo (MOLTO SEGNALATO)

- linguaggio troppo tecnico
- mancanza di chiarezza e informazioni contraddittorie
- fatica ad ottenere rapidamente le informazioni necessarie (per il prestito agevolato per i danni subiti dal lavoro: sito web della banca inefficiente)

Burocrazia (ABBASTANZA SEGNALATO)

- Non poter accedere agli aiuti finanziari per cavilli burocratici non si tratta di difficoltà di comprensione, ma di veri e propri **ostacoli burocratici e di accesso** a determinati servizi

Bisogni insoddisfatti - Avrei avuto bisogno di:

- **equità sul piano dei diritti**: misure econ. universali e adeguate a tutti, non frammentate comune per comune
- avrei voluto ricevere **informazioni più precise e chiare / più dettagliate e concrete**
- **non avere** informazioni **contraddittorie** come spesso ci sono state anche da parte di specialisti
- **linguaggio meno lungo e tecnico**
- **meno burocrazia** per facilitare accesso alle misure economiche

C. DIFFICOLTÀ DI COMPrensIONE DELLE PROCEDURE PER RICHIEDERE / OTTENERE LE AGEVOLAZIONI RELATIVE AL LAVORO

(congedi parentali, lavoro agile, bonus baby-sitter, ecc.)

Sotto-temi emersi

(MOLTO SEGNALATO)

- Carezza di **chiarezza** e di **supporto**: “non c'è modo di parlare con qualcuno per avere spiegazioni”
- Difficoltà di accesso alle agevolazioni per **requisiti**: “Non si rientra in nulla”
- difficoltà nell'utilizzo della modalità informatica, non di immediata comprensione - **1 segnalazione**

Bisogni insoddisfatti - Avrei avuto bisogno di:

- **chiarezza nelle informazioni**. Informazioni concrete, dettagliate, precise
- non avere informazioni **contraddittorie**

D. PROBLEMI DI APPROVVIGIONAMENTO ALIMENTARE

Aspetti emersi

(abbastanza *SEGNALATI*)

- Problema delle **file** lunghissime
- difficoltà nel reperire alcuni alimenti
- incremento incontrollato dei **prezzi** (nei negozi di vicinato e per i prodotti consegnati a domicilio)

Testimonianza emblematica / "sentinella" Trasversale a D ed E (DPI)

"Quando ero in quarantena non sapevo come procurarmi il cibo, non avendo DPI da indossare e non essendo ancora attivi in paese servizi di consegna a domicilio. La grande distribuzione non permetteva il servizio perché congestionata da troppe richieste".

Bisogni insoddisfatti - Avrei avuto bisogno di:

- migliore **organizzazione** nei flussi (di persone) per acquisto generi alimentari
- maggior controllo dei **prezzi**

La **difficoltà di reperimento di DPI** si è rivelata una delle questioni più calde e critiche per i cittadini rispondenti, sia nel grafico degli impatti che come numerosità di commenti.

E. DIFFICOLTÀ DI REPERIMENTO DI DPI, PER INDISPONIBILITÀ E/O PER COSTI ELEVATI (guanti, mascherine, gel disinfettante)

Aspetti emersi

(*MOLTO SEGNALATO*)

- **PARADOSSO: obblighi dei DPI**, ma no **garanzie** su dove trovarli senza pagarli uno sproposito.
- impossibilità di **reperire** i DPI spt nella fase iniziale: letteralmente spariti da ogni tipo di mercato.
- mascherine a prezzo **calmierato** non si trovano (8 maggio);
- **costo** eccessivo (speculazioni)
- mancanza di DPI gestita in modo pessimo, con un **attacco ingiustificato alle FARMACIE** che erano e sono unici luoghi rimasti sempre aperti e con max disponibilità per qualsiasi problematica.

Testimonianza emblematica: *"Sono immunodepressa (trapianto) invalida civile 100% e non ho la possibilità di andare in giro per cercare le mascherine e guanti. Ho comprato 2 pz PF2 a 20euro/uno. Adesso costano 10e."*

Bisogni insoddisfatti - Avrei avuto bisogno di:

- una **politica di approvvigionamento seria / migliore gestione delle scorte** (in particolare per noi che abbiamo 2 persone a **rischio** in assistenza domiciliare infermieristica)
- **meccanismi migliori di distribuzione** fuori dal mercato lucrativo
- **Mascherine e gel veramente a disposizione di tutti e non solo proclami da parte istituzioni**
- **iniziativa comunale/protezione civile di distribuzione** di un quantitativo anche minimo di mascherine in un contesto abitativo di case sparse a prevalenza di **residenti anziani**.
- **chiarezza sull'uso delle mascherine** (che sarebbe meglio portassero **TUTTI**)

Proposte / soluzioni

- **calmierare le scorte** e prevedere la loro diffusione continua solo in punti vendita/distribuzione stabiliti, a prezzo di mercato e in num. fisso; programmazione distribuzione capillare a lungo termine
- che le distribuissero dei **fornitori affidabili** (farmacie, parafarmacie) a prezzi corretti / distribuzione in tabacchi e farmacie pubbliche, a prezzi calmierati, **con ticket sanitario** (parzialmente **detraibile**).

F. DIFFICOLTÀ ECONOMICHE LEGATE ALLA CONTRAZIONE O PERDITA DEL LAVORO

Sotto-temi emersi

- Mancanza di **tutele e ammortizzatori per i lavoratori in "nero"** (piuttosto **SEGNALATO**)
- necessità di iniziare a lavorare in nero per compensare il disagio economico
- **Famiglie "monostipendio"**: *con solo lui che lavora e affitto e spese da pagare, fare la spesa è difficile.*
- *aggravarsi di una situazione di incertezza (precarietà?) già esistente, che con il blocco imposto, rende il datore di lavoro più sfrontato* **1 segnalazione**

Bisogni insoddisfatti

- incentivi più **chiari**
- incentivi che tenessero conto delle **categorie meno tutelate** e di quelle **non riconosciute** (es. lavoratori del turismo / *Bonus per guide turistiche senza p. Iva ma con notula prestazione occasionale; prestiti per coprire perdite*)
- **maggiore welfare** e leve economiche per **sostenere le riduzioni dei redditi**
- *non perdere il lavoro...*

Tra le questioni aggiuntive è stata più volte segnalata anche quella di **non ricevere** gli importi relativi alle **INDENNITÀ PROMESSE** dallo Stato: CIG e ammortizzatori sociali.

Le difficoltà G “Riduzione di quantità e qualità del lavoro svolto in modalità “agile” in presenza di figli piccoli in casa” e H “difficoltà di conciliare lavoro e attività domestiche” sono molto legate tra loro, e si intersecano in parte con quelle relative anche I (riduzione aiuti domestici). Interessante anche osservare questi 3 blocchi alla luce della B: difficoltà inerenti alle agevolazioni relative al lavoro (congedi parentali, lavoro agile, bonus baby-sitter, ecc.)

G. RIDUZIONE DI QUANTITÀ E QUALITÀ DEL LAVORO SVOLTO IN MODALITÀ “AGILE” IN PRESENZA DI FIGLI PICCOLI IN CASA
Temi emersi
<p><i>(MOLTO SEGNALATI) - soprattutto DONNE</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di conciliare il lavoro da casa con gli impegni scolastici dei figli • grande difficoltà per fare le 2 cose sopra e in più gestione della casa e pasti • cieco automatismo nel considerare possibile tornare al lavoro continuando a tenere chiuse le scuole • mancanza di un piano e di informazioni chiare sul rientro a scuola • Disagio nel vedere bambini e ragazzi trascurati completamente nelle politiche pubbliche non solo nella fase dell'emergenza, ma anche in quella del ritorno all'ordinarietà. • Difficoltà aggiuntiva delle insegnanti con figli in DaD: lezioni scolastiche da svolgere entrambi in contemporanea • Difficoltà aggiuntiva per madri separate, che vivono da sola con i figli (POCHE SEGNALAZIONI) <p>Testimonianza segnaletica <i>“Impossibile lavorare da casa con due bambini piccoli (4 anni e 1 anno). Nonostante il supporto di una nonna permettere loro di non annoiarsi e non distuggere casa implica dedicare loro tutto il giorno. Dalla preparazione dei pasti alle cure igieniche, al gioco ecc. Purtroppo si finisce con il lasciar loro utilizzare molto tablet o cellulare come strumenti di intrattenimento, che però hanno conseguenze negative...</i></p>
Bisogni insoddisfatti
<ul style="list-style-type: none"> • Un piano e informazioni chiare sul rientro a scuola • Politiche pubbliche che non trascurassero bambini/ragazzi in fase emergenza e in quella ritorno all'ordinarietà
Proposte / soluzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Meglio stop più mirati e alternati

H. DIFFICOLTÀ DI CONCILIARE LAVORO E ATTIVITÀ DOMESTICHE

Aspetti emersi

(PIUTTOSTO SEGNALATI, MA MOLTE SPECIFICAZIONI SONO STATE FATTE NEL BLOCCO G)

- Difficoltà di tempo: **conciliare** il lavoro agile con le incombenze domestiche: *“l'ora di pausa pranzo risulta insufficiente per preparare pranzo, mangiare e pulire. Si inizia a lavorare molto presto e si finisce più tardi”.*

Testimonianza segnaletica - *Seguire i bambini, lavorare e occuparsi di casa comportano uno **sfinimento incredibile**. E peraltro molto ricade sulle **donne**, inevitabilmente...*

*Questo si aggrava in situazione di **lavoro precario** quando non si può non lavorare e al contempo non è possibile beneficiare di congedi e maternità facoltative (come nel mio caso essendo assegnista di ricerca)*

Bisogni insoddisfatti

- diminuzione carichi di lavoro professionali e **più supporto** da parte membri **famiglia** nelle incombenze **domestiche**

I. RIDUZIONE DEGLI AIUTI DOMESTICI (colf/aiuto pulizie, badante, ecc.)

Aspetti emersi

(piuttosto segnalato)

- L'assenza della colf è fatta sentire, ma abbiamo preferito che rimanesse a casa, **continuando a pagargli lo stipendio**, per evitare a noi e alla sua famiglia di correre rischi inutili.

Bisogni insoddisfatti

- avrei avuto bisogno di **poter tenere la babysitter**

In realtà alcuni disagi relativi alla sospensione dei servizi pubblici locali (J) sono legati al tema dello scarso/inefficiente uso di tecnologie digitali e quindi del **lavoro agile** da parte delle Pubbliche Amministrazioni. (v. K).

J. DISAGI LEGATI ALLA SOSPENSIONE O RIDUZIONE DI SERVIZI (poste, tribunali, ecc.)

Temi emersi

(poco segnalato)

- la **banca** e le **poste** che aprono solo due giorni la settimana in un paese di 2000 abitanti privo di servizi quali cassa continua, ha creato enormi **file** nei giorni di apertura con conseguente **assembramento** delle **persone in attesa**. La situazione è stata gestita male. **PARADOSSO**
- impossibilità nel portare a termine cause civili e penali
- contattare servizi sociali

- enormi difficoltà per pagamenti in **banca** (spesso chiusa, con necessità di appuntamento per ogni operazione anche semplice non fattibile con internet)
- difficoltà per cancellazione / riduzione di corse **trasporto pubblico**

Bisogni insoddisfatti

- maggiore apertura uffici postali, ma suppongo non sia possibile
- avere delle dilazioni nei pagamenti o spostamenti di termini.

K. MANCANZA / INADEGUATEZZA DI **CONNESSIONE INTERNET** PER ACCESSO A SERVIZI ONLINE

(didattica a distanza, smart working, servizi pubblici, ecc.)

Temi emersi

(alcuni commenti)

- Uffici amm.vi chiusi e **inaccessibili** sia per tel. che per email. **Nonostante lo smartworking, tanti procedimenti amm.vi sono fermi** e i cittadini non ricevono **risposte** alle loro istanze.
- **Banca e Poste** aperte solo 2 gg a sett. in paese di 2000 abitanti privo di cassa continua: ciò ha creato enormi **file** nei gg di apertura con conseguente **assembramento** di **persone in attesa**. Situazione paradossale e gestita male.
- **“Digital divide”**: l'uso sempre più accentuato di **dispositivi tecnologici**, PC e internet crea agli **anziani** un surplus di conoscenze che sono difficilmente acquisibili in poco tempo. *(1 segnalazione)*

Testimonianze segnaletiche

- *“Dove vivo io non è attivata la fibra (umbria); servizio internet lento da quarto mondo!!! (abruzzo)*
- *Avrei preferito, che tutti gli **uffici pubblici**, con le dovute precauzioni, fossero stati aperti al pubblico, per esempio poste, segreteria università, tribunali.
Per i documenti da pagare, **non avendo questi enti un IBAN**, bisogna per forza andare di persona, le **segreterie delle università** non ricevono al pubblico e non forniscono documenti specifici perchè sono in smart working.
Il paese non è attrezzato allo smart working, li teniamo a casa ma non possono adempiere alle loro funzioni.*

Proposte / soluzioni

- Bisogna **organizzare meglio "il lavoro agile" della PA**

Tra le questioni aggiuntive emergono alcuni casi di **difficoltà** in senso **tecnico per lo SMARTWORKING**

- mancanza di **competenze** per l'uso di strumentazione informatica
- mancata **formazione** da parte dell'azienda.

Per L **“Rimborsi per prestazioni contrattuali non usufruite (rette mense, viaggi prenotati, eventi annullati, ecc.)”**, è stato inserito solo un commento: *avrei avuto bisogno di **assistenza per violazione contratto abbonamento da parte della palestra.***

La difficoltà relativa alla sospensione delle **prestazioni sanitarie non legate al coronavirus**, è al 2° posto (dopo i DPI) tra quelle indicate come impatto alto, e al 4° come impatto medio-alto. Numerosità e contenuto dei commenti dei cittadini (v. tab. sotto) rispecchiano il quadro di disagio e malcontento. In uno scenario disomogeneo si aggravano le disuguaglianze e a pagare il prezzo più alto sono i pazienti più fragili, come emerge dalle testimonianze.

Emerge nettamente il disagio legato al fatto che quasi ovunque tali cancellazioni sono state *sine die* comportando, cioè, per i cittadini il veder sospesa una visita *ad libitum*, con un orizzonte di totale incertezza e probabilmente con l'onere di riprenotarla. I cittadini in vari casi hanno espresso l'esigenza che questo aspetto fosse gestito meglio e la convinzione che modalità più efficaci fossero possibili da parte dei sistemi sanitari regionali. In molti avrebbero preferito vedersi posticipare la visita, anche di mesi, pur di poterla **ricalendarizzare** contestualmente alla comunicazione della cancellazione, per non doverli riprenotare, anche assumendo il rischio di un secondo annullamento dell'appuntamento.

Tali disagi, peraltro, si sovrappongono alla criticità, molto sentita, dell'assoluta **carenza informativa** sui servizi sanitari ambulatoriali "non-Covid" e su come gestire i propri appuntamenti medici già prenotati, con conseguente disorientamento: fonte di grande disagio per i cittadini è stato, inoltre, ignorare del tutto se visite ed esami sarebbero stati riprenotati automaticamente, o se loro avrebbero avuto l'onere di tornare dal medico di medicina generale per una seconda ricetta.

Si delineano, in sintesi, due ordini di criticità: uno di salute pubblica e prevenzione, e l'altro legato all'esigenza di semplificazione e de-burocrazia.

M. ACCESSO E FRUIZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE NON LEGATE AL CORONAVIRUS

(quali ad es. visite, esami, rinnovo piani terapeutici, riabilitazione, continuità assistenziale, ecc.)

Sotto-temi emersi

Impossibilità di prenotare (MOLTO SEGNALATO)

- È assurdo il blocco delle attività sanitarie per le malattie c.d. "ordinarie", perché non considerate urgenti.
- **La Sanità è tutta concentrata sull'emergenza come se le malattie normali non ci fossero più. Il SSN e il privato hanno dimenticato che esistono anche altre patologie, croniche o acute, che non sono scomparse.**
- Non si riesce a prenotare nessun tipo di visita. Sospensione di tutte le prestazioni di **diagnosi**.
- Impossibilità di effettuare esami e visite **di controllo** presso ospedali e strutture sanitarie.
- Trascurati i **controlli regolari** (pap smears, mammografie, ecc.) e gli **effetti collaterali del virus**.

Cancellazioni visite/interventi e rinvio sine die (onere di riprenotare) - (VARIE SEGNALAZIONI)

- Cancellata ecografia che dovevo fare come malata **oncologica** / **rinunce a visite** (anche **domiciliari**), terapie..
- Le visite che aspettavo da tempo sono state annullate senza possibilità di spostarle. Dovrò **riprenotarle**.
- Visite annullate senza avere **info** se verranno **riprenotate automaticamente** o se serve **2° ricetta del medico**
- **lunghe liste di attesa** per indagini diagnostiche ora slittate ancora.
- *Era inevitabile rimandare visite / Suppongo fosse necessario.*

Carenza di assistenza (in presenza) - (ALCUNE SEGNALAZIONI)

- Difficoltà a contattare i medici e comunque di stare **senza visite domiciliari**: "Mia madre, 96 anni, ha avuto problema all'orecchio, fuoruscita di tappo con sanguinamento: **solo intervento telefonico del MMG**"

- *Emergenza di togliere i denti. L'Eastman era chiuso. **Nessuno lo vuole fare a causa il mio stato di salute** (immunodepressa - trapianto - invalida civile 100%).*

Testimonianza segnaletica relativa anche a **Q** (difficoltà per permessi speciali per chi usufruisce della L. 104)

- *"In molte **malattie croniche** la **febbriattola** è giornaliera e con c'entra nulla con il COVID 19. Sono una pz affetta da **dolore cronico** neuropatico diffuso e Fibromialgia secondaria a malattia rara. Vivere con il **corpo che fa male** 24/24 è già abbastanza una lotta impari, estenuante.*

*Doversi ritrovare a dialogare con **enti, PA e servizi minimi**, impiegati confusi che danno **informazioni minime o totalmente contraddittorie...** **Non dialogano tra loro** e tu finisci schiacciata nella morsa della mediocrità. Le persone che hanno tanto male e non è una colpa, dovrebbero essere accompagnate ed aiutate a vivere meglio, invece che torturarle nelle **maglie di una burocrazia inutile** e incompetenza paurosa nel locale.*

Difficoltà a reperire ausili sanitari (come Carrozine) - *1 segnalazione*

Bisogni insoddisfatti - *Avrei avuto bisogno di:*

- *un SSN più forte e organizzato.*
- *un sistema sanitario adeguato ai **bisogni territoriali** senza che si dovesse sospendere tutto.*
- *consegna **a domicilio** di **farmaci** erogati su **piano terapeutico***
- *intervento di un **infermiere a domicilio** per gli esami di laboratorio (malato cronico/raro over 65)*
- ***proroga di 12 mesi per i piani terapeutici** onde evitare contatti degli anziani con persone estranee*
- ***informazioni** (assenti) sui servizi sanitari/ambulatoriali **"no-Covid"** e su **come gestire** i propri **app.ti** medici.*
- ***continuità assistenziale** per problemi di salute importanti. Riabilitazione; revisione cura per antidepressivo..*

Proposte / soluzioni

- Per evitare annullamenti, bisogna **potenziare i servizi sanitari** in generale e quelli **territoriali in particolare**
- Dalla fase 2 in poi è necessaria la **riattivazione dei servizi no covid**
- **visite ed interventi** avrebbero dovuto essere **ricalendarizzati**, per non doverli **ri-prenotare**.

I cittadini, tuttavia, non si fermano alla denuncia o alla *lamentatio*, bensì - stimolati dall'apposita domanda su proposte/soluzioni - si esprimono con lucida analisi mostrando d'aver identificato chiaramente la "chiave". Numerosi, infatti, i commenti sul **potenziamento dei servizi territoriali**.

Per la criticità N. **Accesso e fruizione di servizi sociali o socio-sanitari** (centri diurni, consultori, centri di logopedia, ecc.), è emerso solo un commento, ma a nostro parere significativo: "servirebbe **maggior uniformità all'interno delle ASL confinanti**".

Per O. “Reperimento di farmaci (indisponibilità)”, solo 1 commento: *“difficoltà per reperire uno dei farmaci per me indispensabili per l’artrite reumatoide, la cloroquina, nome commerciale Plaquenil.* (ANMAR HA PUBBLICATO LETTERA APERTA PER DENUNCIARE QUESTO SPECIFICO PROBLEMA)

Rilevante la P. per numero e contenuto dei commenti:

P. RELAZIONE CON IL MMG/PLS (difficoltà a rintracciarlo, ottenimento di ricette, ecc.)
Temi emersi
<p><i>(molti commenti)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • difficoltà di accesso per ricette e di rintracciare MMG al telef. per consulto o visita / studi medici non rispondono • Cittadini lamentano di essere rinviati alla guardia medica o al PS • difficoltà nel rapporto con il medico curante / scarsa comunicazione con i MMG.
Proposte / soluzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Necessaria attivazione altre forme: mail, cellulari • necessaria implementazione reale della ricetta elettronica, inesistente (Veneto)

Per Q., “Difficoltà di comprensione su come richiedere/ottenere permessi speciali per chi assiste persone disabili e per chi usufruisce della **Legge 104**”, sono emersi 2 commenti relativi a ostacoli burocratici e alla necessità di **maggiore chiarezza e fruibilità del testo** (troppo tecnico).

Per R. *“Fatica fisica e psicologica nella gestione di figli o familiari fragili conviventi (disabili, autistici, ADHD, malati di Alzheimer, ecc.)”* emerge un problema di **“abbandono”, carenza di assistenza:**

- *mia madre **invalida al 100%** abbandonata alle mie sole cure perché la badante non è più voluta venire, e l’**assistenza domiciliare è stata sospesa per il virus...** Vergognoso davvero per un paese CIVILE.*
- *Sorte subita da mio fratello invalido psichico al 100%: **abbandonato dalla struttura pubblica alle cure della famiglia** dopo aver sospeso l’assistenza per virus.*

Molto segnalato e commentato anche T., **“Sofferenza psicologica”**, anche se sono stati aggiunti pochi aspetti o specificazioni diversi dalla forte **necessità di supporto** psicologico:

- *disagio per la ripetitività delle azioni giornaliere*
- *bisogno di uno spazio/tempo per usare (quando senza figli) gli sportelli psicologici attivati per telefono*

Molti i commenti sulla paura del **contagio** e sull'incertezza per il **futuro**, anche in correlazione tra loro.

U. SENSAZIONE DI INSICUREZZA / PAURA DEL CONTAGIO PER SÈ E/O PER I PROPRI FAMILIARI

Temi emersi

(molto segnalati)

- **troppa gente in giro** e troppe attività lavorative aperte.
- paura di non avere **mascherine adatte**
- paura per **superficialità** altrui: troppe persone non si rendono conto dell'emergenza, **non rispettano le regole** del distanziamento sociale, usano DPI non adatti e in modo improprio mettendo a **rischio** loro stessi e gli altri
- **incertezza** sul **reale stato sanitario** e proprio e dei familiari:
- incertezza sulle misure di prevenzione determina un **elevato grado di diffidenza**, quasi di irritazione, **nella vicinanza ad altri** nei pochi luoghi frequentabili (supermercati ecc.) per paura del contagio

Testimonianze:

- *L'azienda in cui lavoro non rispetta le norme di sicurezza sul covid*
- *La vera paura è non capire - nella novità della malattia e nell'incertezza degli specialisti - se questa pandemia evolverà velocemente in una **presenza endemica** e abbastanza innocua del virus o continuerà questo massacro di vite umane. Ma qui la risposta chi/quando potrà darcela?*

Bisogni insoddisfatti

- che ci fossero meno attività lavorative aperte
- poter accedere a **test/tamponi** per conoscere il reale **stato di salute** proprio/dei conviventi per maggior **serenità**

V. ANSIA/ANGOSCIA/INCERTEZZA NEI CONFRONTI DEL FUTURO

Temi emersi

(abbastanza segnalati)

- **Mancata chiarezza** nello spiegare il **funzionamento dell'epidemia** e cosa attendersi dal futuro
- non riuscire ad immaginare vita con problemi relazionali sia di **distanziamento** sociale che di **fiducia nel prossimo**
- paura per il futuro, soprattutto per **figli e nipoti**
- non sapere se posso o no provare ad **avere un figlio**

Testimonianza segnaletica:

- *"Ho paura che la società ingiusta di prima ritorni più feroce di prima, visto che ci si preoccupa solo dell'immediato".*
- *"Non sapere cosa accadrà in estate è angosciante. Potremo andare al mare? I nostri figli avranno modo di svagarsi all'aperto? Ancora più quando si hanno le seconde case chiuse da mesi, rispetto alle quali non è nemmeno possibile sapere se sono avvenuti danni o problemi".*

Bisogni insoddisfatti

- che ci si fosse **accorti prima della serietà del problema**
- **unitarietà** di tutta la **classe politica** e dirigente
- **nuove politiche economiche**, di **lungo periodo** / serio approccio vs. il futuro/ **progettualità** del sistema paese
- avrei bisogno di **informazioni più chiare**, si sente dire tutto e il contrario di tutto
- meno proclami in televisione e più **ragionamenti pacati sulla ripresa**;
- le **tasse e bollette** per le **2^e case** avrebbero dovuto essere azzerate per i mesi di blocco forzato...

La criticità W, “Senso d’impotenza/disagio per **non poter assistere/supportare familiari**, soprattutto anziani” non è stata molto commentata, ma sono emerse parecchie specificazioni relative a situazioni analoghe o correlate, ad esempio la sofferenza da parte di varie donne pensionate per **l’impossibilità di supportare i figli** che devono **lavorare** da casa in presenza dei bambini, o con qualche problema.

Sempre connesso a W emerge il tema delle **difficoltà dei caregivers**

- Non poter stare vicino alle persone disabili/fragili di cui si prendono cura
- non avere aiuti / contributi

Per quanto concerne X. “*Problematiche legate alla **convivenza “forzata”** (carenza di spazio vitale / sovrappollamento abitativo, ecc.)*”, riportiamo soltanto la necessità segnalata da alcuni di **aiuto psicologico per le famiglie** (connesso con T, sofferenza psicologica) e una testimonianza: “*Difficoltà a sopportare i miei genitori sempre in casa e che litigano tra loro*” (17 anni).

Per l’ultima categoria, Y. “*Difficoltà di **gestione delle giornate dei bambini** a causa della “**costrizione**” a **casa** (organizzare il tempo, intrattenerli, mantenere i ritmi biofisici, ecc.)* - connesso con G, si riportano:

- *Conciliare i Bisogni fisici di vicinanza di una bimba di 21mesi con le mie lezioni di Didattica a distanza è difficile, perché non le si riesce sempre a spiegare come mai la mamma è lì con lei, ma non può dedicarle le attenzioni che per lei è giusto chiedere*
- bisogno di attività per l’estate per i ragazzi.
- avrei avuto bisogno di un giardino di proprietà per i bambini
- ho 4 figli di cui una di 2 una di 3 e uno di 9 dobbiamo lavorare e non ci danno il bonus baby sitter perché mio marito è in disoccupazione sospesa per un contratto inferiore ai 6 mesi.

Iniziative in favore di altri

In coda al questionario è stato chiesto “se hai preso iniziative in favore di altri, in risposta all'emergenza, descrivile (es. andare a comprare generi alimentari e/o medicine per altri, condividere la propria connessione internet, donare alimenti in favore di famiglie fragili, volontariato, ecc.)”. Nel grafico seguente quanto emerge:

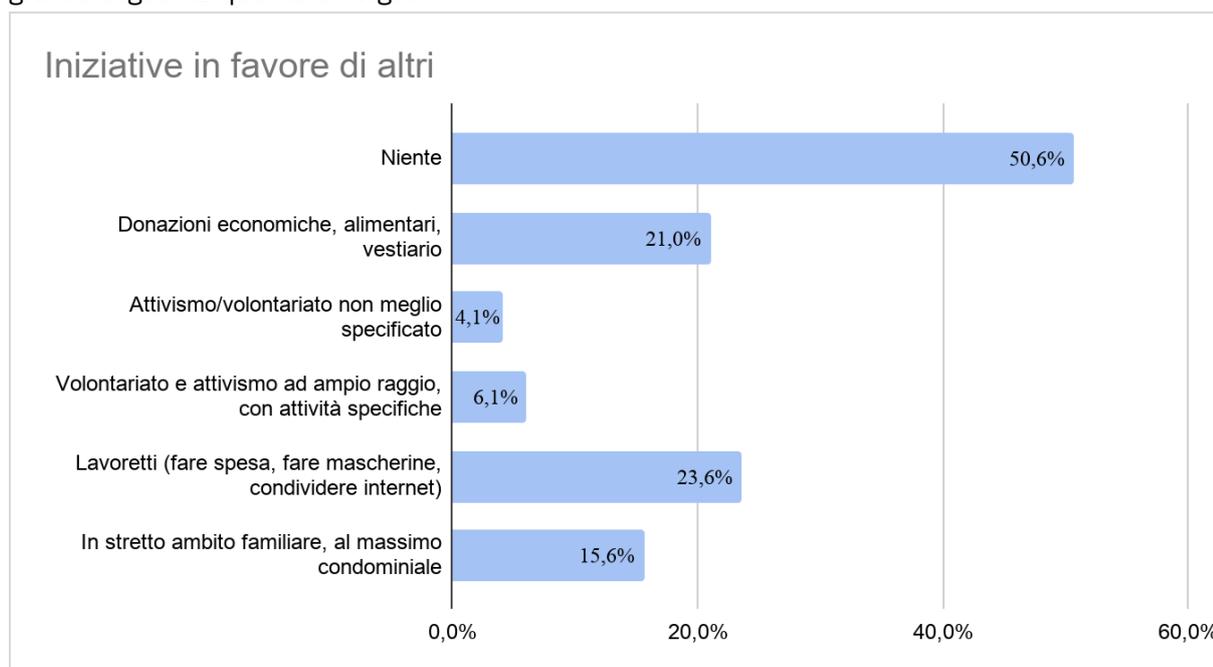


Grafico 8

Una metà degli intervistati non si è attivata per gli altri; tra loro tuttavia c'è qualcuno che avrebbe voluto farlo:

- *“Avrei tanto voluto dedicarmi al volontariato, ma per proteggere gli altri non me la sono sentita, a causa dei motivi elencati precedentemente (convivente che non rispetta le regole, ndr).”*
- *“non sono stata in grado di fare volontariato, anzi ringrazio i volontari che hanno aiutato me. io ho fatto una piccola donazione alla protezione civile”*
- *“non mi hanno voluta perché non avevo l'età adeguata” (over 65, ndr)*
- *“ammetto il mio egoismo radicato nella mia famiglia, che dal momento del blocco ha potuto contare soltanto su di se stesso”*
- *“Ancora non ho preso alcuna iniziativa se non una maggiore tolleranza e collaborazione con gli altri condomini del mio palazzo” (6 maggio, ndr)*
- *“Faccio fatica anche per andare in ospedale a lavorare figuriamoci se posso aiutare gli altri” (operatore sanitario, ndr)*

Tra coloro che dichiarano di essersi in qualche misura attivati per gli altri predominano (23,6%) una serie di piccoli “lavoretti” e commissioni, come fare la spesa per i vicini, cucire mascherine casalinghe per altri, condividere la propria connessione internet, portare a domicilio pacchi, alimenti, medicinali;

va però sottolineato (sono i rispondenti stessi che lo specificano) che queste attività di aiuto si sono limitate alla stretta cerchia di parenti, amici e vicini di casa.

- *“ho fatto dei servizi alla famiglia (figli e loro famiglia) per evitare che uscissero loro. ha dato diverse informazioni a chi come me si trovava spaesato nella file o nelle vari ipotesi di stop ho difeso anziani come me in fila dall'arroganza delle guardie e dei preposti agli accessi contingentati”*
- *“Con i miei vicini di casa (sullo stesso pianerottolo) ci aiutavamo per fare la spesa e la spazzatura”*
- *“ho aiutato mia mamma a casa perché lei ha anche il lavoro, mio padre fa poco e noi siamo tre figli” (under 17, ndr)*
-

Seguono subito dopo le donazioni (spesso in danaro, ma talvolta anche di alimenti o vestiario, tramite associazioni tipo Caritas). Infine ci sono alcune segnalazioni di attività di volontariato, talvolta ad ampio raggio tramite altre associazioni (es croce verde, protezione civile...), altre volte senza ulteriori specifiche, i rispondenti non forniscono ulteriori dettagli.

- *“con il progetto “tempo della Gentilezza” faccio assistenza domiciliare per consegna terapie, accompagnamenti, borse spesa”*
- *“Partecipazione personale a riempire i carrelli della spesa per i poveri nei supermercati. Donazione di denaro da parte di noi soci nelle associazioni per la protezione civile e il Comune”*
- *“In qualità di volontaria della mia Parrocchia, ho partecipato alla raccolta di alimenti in favore di famiglie fragili”*
- *“spesa e medicina per altri, donazioni, volontariato”*

Una voce fuori dal coro

Il nostro campione è piuttosto ridotto, tuttavia ci ha colpito, su 314, una sola compilazione completamente diversa e totalmente “stonata” rispetto alle altre. Riportiamo di seguito le risposte di questa persona, come **evento sentinella**.

Come disagi ad alto impatto, include tutto il pacchetto delle regole/decreti (A, B, C), la chiusura dei servizi (J) e i mancati rimborsi (L). Nel commento dichiara *“burocrazia incomprensibile. Per fortuna lo stato si basa sulla corruzione e ho abbastanza soldi.”*

Altri ambiti di difficoltà segnalati: *“Alti costi per la corruzione dei militari che cercano di impedire la vita normale (più di 10000 euro in quasi tre mesi!). Ma meglio che le multe.”*

Le condizioni personali: *“Non sono in quarantena e lavoro da libero professionista”*

Ha preso iniziative per altri? *“No: che ognuno esca”*

Maschio, 41-64 anni, Lombardia.