

Mar Pons, coordinadora del programa d'inclusió social i ocupació de Càritas Menorca

“Ens va sorprendre que durant el confinament els Serveis Socials tanquessin portes i no atenguessin presencialment”

Text: LLORENÇ ALLÈS / FOTOS: LLORENÇ ALLÈS



És en moments com aquests quan ens adonam de la necessitat d'entitats com Càritas Menorca. La crisi econòmica i social causada pel coronavirus ha posat a moltes famílies a prop del precipici, i són imprescindibles xarxes de suport com la que proporciona l'entitat diocesana. Des que va esclatar aquesta situació, Càritas ha incrementat la seva activitat, intentant aportar esperança a aquelles persones que no veuen una sortida. Mar Pons és la coordinadora del programa d'inclusió social i ocupació de Càritas Menorca.

- Com ha afrontat Càritas Menorca aquesta situació?

- S'ha notat un increment de persones que han vingut a demanar ajuda, a tots els nivells, però principalment per necessitats bàsiques com són disposar d'aliments o poder pagar rebuts.

- Abans de l'estiu es parlava d'un increment d'un 70 per cent...

- Aquestes dades eren sobretot del servei d'aliments. Durant el confinament, Càritas no va tancar, però sí vam haver d'aturar els serveis que no eren essencials. El 70 per cent d'increment del que em parla és la pujada que hi va haver en el servei d'aliments. A l'estiu, aquest percentatge va baixar, perquè algunes persones van poder fer feina i van reduir el nombre d'avalis d'aliments, però ara ja tornam a pujar, i tornam a tenir un volum d'usuaris.

- Arribareu al volum de demandants d'aliments d'abans de començar l'estiu?

- Hi arribarem d'aquí a poc temps, sí. De totes maneres, cal aclarir que el nivell de l'estiu va ser més baix que abans de començar la temporada, però va ser alt en comparació a estius passats.

- Quin és el perfil d'usuari que ha vingut a tocar la porta de Càritas a partir de març?

- Març i abril era un moment en què moltes famílies fiaven començar la temporada turística i, per tant, pensaven que tindrien suficients recursos per passar l'estiu. El perfil de demandant que va venir aquells mesos és de gent que no havia pogut començar la temporada. També hem tingut un increment de persones que feia temps que no ens demanaven ajuda i han tornat, i també un gruix important de persones que no havien vingut mai a Càritas i no s'havien pensat mai trobar-se mai en una situació com aquesta.

- Quina és l'actitud d'aquestes persones que no han tingut més remei que tocar per primera vegada la porta de Càritas?

- Moltes vegades la gent arriba a Càritas com a darrera opció, perquè a moltes persones, sobretot menorquines, els és difícil pensar que han d'arribar a Càritas. I quan arriben, ho fan amb la pressió de que se'ls talla el llum, o deuen mesos de lloguer, o que la situació s'ha tornat bastant crua. Venir a Càritas és la seva darrera opció, el seu últim recurs.

- Algunes persones s'avergonyeixen d'haver de demanar ajuda?

- En alguns casos sí, sobretot aquelles persones que han vingut per primera vegada, que no s'haguessin pensat mai haver de venir a Càritas.

- Les persones que vénen a Càritas han passat abans pels Serveis Socials?

- Algunes sí i algunes no, però sempre ens coordinam amb els Serveis Socials municipals. Si alguna persona ve a nosaltres, els ho notificam a Serveis Socials, perquè són ells els que han de tenir constància de les persones que estan en una situació vulnerable. No podem fer feina sense ells.

- Tenc la sensació que a la gent els resulta més fàcil tocar la porta de Càritas que no acudir a Serveis Socials, per evitar la burocràcia, les cites prèvies, la lentitud administrativa...

- És així. De fet, en ple confinament, la gent trobà la porta tancada als Serveis Socials i van venir a tocar la nostra porta. Hem pres totes les mesures sanitàries i de seguretat, i vam mantenir la porta oberta en els primers moments. Des de l'inici del confinament, Serveis Socials, com molts serveis de l'administració, va tancar la porta i va passar a fer atenció telefònica. Nosaltres també, però a la vegada manteníem l'atenció presencial per qui ho necessitava. El nostre lema va ser Càritas no tanca.

- Els va sorprendre que els Serveis Socials municipals i públics tanquessin les portes i deixessin de fer atenció presencial en un moment tant delicat com va ser el confinament?

- No és el mateix atendre per telèfon que presencialment. Ens va sorprendre que s'allargués tant la situació de porta tancada, i és cert que intentam fer atenció telefònica i cita prèvia, però ens sor-

prèn que uns Serveis Socials tanquessin. Tots ens hem adaptat, tots intentam fer cita prèvia per complir normes sanitàries, però en ple confinament sí que va ser estrany, i quan vam poder tornar a contactar presencialment amb els ajuntaments, va ser un comentari que els vam fer. Les persones a vegades necessiten contacte presencial, que se'ls doni la informació cara a cara, i el telèfon és molt fred.

- Quina és ara la principal petició d'ajuda?

- La primera petició és tot allò lligat a habitatge, més que alimentació. S'està convertint en el pitjor problema. Ara ens trobam que la gent no pot pagar el lloguer, els rebuts del llum... I és molt important no perdre l'habitatge, i a vegades la gent deixa de gastar en menjar perquè han de pagar el lloguer. Donam molts

“La principal petició d'ajuda ara mateix és l'habitatge. Hi ha gent que deixa de gastar en menjar per poder pagar el lloguer”

“En moments de crisi, la societat menorquina sol respondre, i ara també ho està fent”.