

A photograph of a dining table with a basket of bread and coffee service. The basket is filled with slices of white bread and some darker bread. The table is set with white plates, cups, and saucers. The background shows a dining room with tables and chairs.

“Noi alimentiamo relazioni”

**Vademecum Vincenziano
per i Volontari della
Colazione della Charité**

La Carità di Santa Luisa

Noi alimentiamo relazioni

La COLAZIONE del “24”

“Ogni volta che avete fatto queste cose a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me, e chi avrà dato anche solo un bicchiere di acqua fresca non perderà la sua ricompensa.”

(dal Vangelo di Matteo)

La Colazione di Casa Santa Luisa “il 24” è un Servizio che “alimenta relazioni”. L'accoglienza degli Amici senza dimora, e delle loro sofferte storie di vita, pone al centro la loro persona e la persona di chi li serve. Alimentare il corpo è bisogno primario non meno che esprimere considerazione, valore, affetto gli uni per gli altri.

Il Servizio deve caratterizzarsi nel “modo” di viverlo e donarlo.

Tanti altri offrono cibo, Casa Santa Luisa attraverso il cibo vuole toccare i cuori feriti degli Amici, invitarli alla fiducia, alla confidenza, a contare sui Volontari e sulle Figlie della Carità volontarie per capire insieme come affrontare le difficoltà delle loro situazioni. Si vuole arrivare alla causa dei loro problemi e cercare insieme di risolverli, con pazienti, ponderati, graduali cammini.

Le parole chiave sono dignità, promozione, delicatezza, cura di ogni aspetto della persona, calore umano, ascolto. In una parola: Amore, in particolare per i più deboli e fragili. A Casa Santa Luisa tutti si riconoscono come sorelle e fratelli, figli di un unico Padre.

La Colazione è aperta a tutti, ma mirata alle Persone senza dimora: chi non ha casa o non ha le condizioni personali e oggettive per condurre, pur con un tetto, una vita dignitosa.

La buona relazione interpersonale aiuta la fiducia. Gli Amici confidano in chi li serve. Il momento dell'arrivo a Colazione, dello stare a tavola, dell'attendere in cortile, sia opportunità di ascolto per il loro bisogno di parlare, di raccontare. Nella riservatezza, poi queste notizie verranno condivise con il Servizio di Ascolto, che potrà arricchire la conoscenza dell'Amico incontrato nel colloquio. Casa Santa Luisa sia una comunità in ascolto.

I Volontari avvertiranno i referenti delle loro presenze, assenze, ritardi. I referenti si organizzeranno per non far mancare apporto al Servizio.

Ai Volontari è richiesto un abbigliamento consono al Servizio: comodo per le azioni da svolgere e non succinto, sia da parte delle donne che degli uomini: non aderenze pronunciate, non scollature, non indumenti a vita bassa, per rispetto del sentire dei nostri Amici già abbastanza sollecitato dalle condizioni che vivono. E non abiti, accessori, monili appariscenti, chiaramente costosi, che possano umiliare chi ora non se li può permettere.

Tutti coloro che maneggeranno i cibi sono chiamati a seguire le normative per la somministrazione e la

La Carità di Santa Luisa

conservazione degli alimenti. I Volontari saranno invitati a seguire il corso mirato HACCP quando proposto.

Non saranno ammessi comportamenti lesivi della persona, fisicamente e moralmente. A tutti è richiesta buona educazione e rispetto secondo il convivere civile, gentilezza, pazienza, delicatezza, discrezione. Si interverrà subito in caso di situazioni di tensione e conflittualità, cercando di mediare e calmare, ma se vi è gravità si faranno intervenire tempestivamente le forze dell'ordine e il pronto intervento sanitario.

Si richiede rispetto, attenzione e cura per l'ambiente e le suppellettili: pulizia, ordine, avvisi immediati per guasti e danni.

Primo: ACCOGLIENZA, l'entrata in Sala

Affabilità, sorrisi delicati, dolcezza, voce festosa ma sommessa, potremmo essere i primi ad incontrare quella persona, non sappiamo cosa ha vissuto nella notte... Far sentire la nostra prossimità, il nostro piacere nell'incontrarli, la nostra convinzione di essere doni reciproci. Noi doneremo loro dei beni, oltre al nostro servizio; loro ci donano la loro presenza: pensiamo sempre a quanto può essere difficile, pesante, umiliante, varcare il nostro portone, poiché chi entra sa di "definirsi" come povero, senz'altro, "barbone" (termine non nostro, ma ancora molto diffuso nel linguaggio comune).

L'apertura del portone è alle 7.15 (la chiusura è alle 8.30). Salutiamo cordialmente e cerchiamo di chiamare gli Amici per nome. Invitiamo ad avvicinarsi allo Sportello se l'Amico è sprovvisto di Tessera, o a mostrare la Tessera al Volontario addetto alla "lettura" (la Tessera viene data dopo il colloquio all'Ascolto); se vi è fila allo Sportello, cerchiamo di svolgere le operazioni rapidamente, dando la precedenza a chi deve fare Colazione e dedicandoci dopo alle prenotazioni dei Servizi con Tessera.

Invitiamo gli Amici a sostare nel cortile o sotto il portico ma non sul marciapiede antistante l'entrata nostra e della Scuola dell'Infanzia: davanti alla Scuola, sotto il portico e in tutti gli ambienti interni di Casa Santa Luisa, è vietato fumare.

Agli Amici che arrivano accompagnati dai loro cani (gatti e...) sarà richiesto di lasciarli in custodia presso lo Sportello dell'Accoglienza nel tempo della Colazione.

Secondo: COLAZIONE, il servizio al tavolo

Ricordate che innanzitutto offrite voi stessi, il meglio di voi a chi, in questo momento, non ha più niente, non ha più nessuno. Espressione del volto, gesti, parole, esprimano il "modo" del nostro Servizio.

Il nostro operare contro la cultura dello spreco, sia vissuto nell'accoglienza di coloro che la società emargina. Abbiamo una particolare attenzione a chi si presenta in condizioni nelle quali, materialmente, stare vicino è impresa ardua. Questi Amici saranno invitati a gustare la nostra Colazione in luoghi mirati, sempre in nostra compagnia, ma non in Sala: nello Sportello Accoglienza o, nella bella stagione, nel "dehor" del nostro cortile. E il nostro impegno contro la cultura dello spreco si manifesti anche nella pianificazione e nell'offerta dei beni. Nel servire al tavolo quello che giorno per giorno viene preparato, avremo attenzione a seguire in

La Carità di Santa Luisa

quanto possibile i desideri espressi e a non forzare le Persone a mangiare quello che non si sentono (o non possono per particolari scelte di vita), magari “per finire” quello che in realtà si può conservare. Ricordiamo sempre che ci relazioniamo con persone adulte, certo fragili, in situazioni precarie e limitanti, ma proprio per questo ancora più sensibili e vulnerabili riguardo la propria dignità.

Non metteremo in tazza o sui piattini porzioni straboccanti. Vi sono Persone non abituate a vedere tanto cibo in una sola volta. Rischiamo di scandalizzare questi Piccoli, soprattutto se parte di queste porzioni finisce nel bidone dell'immondizia. Alimentare relazioni vuol dire anche educare all'uso corretto dei beni pure se ci sono in abbondanza. Significa dare valore a quello che si condivide. Non sprecare è atto di giustizia.

La cura della Persona senza dimora riguarda chiaramente anche la salute. Vi sono Persone non abituate a mangiare tanto in una sola volta e al mattino presto. Vi sono Persone che hanno sofferto la fame e la sete. Nostro compito è anche quello di sostenerli con un'alimentazione adeguata, sana, non eccessiva da creare disturbi di assimilazione e digestione.

Ci prepariamo con grembiule (e guanti se entriamo in contatto con il cibo) e con il referente ci accordiamo per i compiti che svolgeremo quel mattino, pronti a modificarli in caso di urgenza.

Parliamo agli Amici in modo gentile, chiaro, lento per far comprendere cosa stiamo offrendo loro; se dobbiamo dire “no” non sia mai brusco, e motiviamolo: “Si ricorderanno nella distribuzione di cominciare quest'azione con un atto interiore di dolcezza e di carità tanto nel dare come nel dissuadere coloro che chiedono ciò che potrebbe essere loro nocivo, con rischio di star male, o se non vi è altro di quello che viene chiesto, mostrando loro dispiacere di non poterli in ciò soddisfare.”(Regolamenti di San Vincenzo). Invitiamo l'Amico appena entrato ad accomodarsi, possibilmente nei tavoli più vicini al punto di servizio e che sono già preparati e dopo aver versato il primo caffelatte, il primo the, ricordiamo al nostro Amico, quando si alzerà dopo aver gustato la nostra Colazione, di portare la tazza e le suppellettili usate al finestrino della Cucina.

Se l'Amico chiede ancora oltre la porzione ricevuta, secondo il principio di cui sopra riguardo lo spreco, verseremo solo mezza tazza in più per volta e mezza porzione di alimenti, assicurando la ripetizione se il tutto viene consumato.

Daremo la possibilità di asportare cibi, sempre con criterio, discrezione e grande attenzione ai bisogni.

Cerchiamo di servire tutti con la stessa attenzione, per non creare malumori, sospetti, discriminazioni: “Si guarderanno dal prendere più cura dell'uno che dell'altro, ma li tratteranno tutti ugualmente secondo i loro bisogni.” (Regolamenti di San Vincenzo). Le cure particolari siano per Persone in evidente situazione di urgenza. se necessario motiviamo il nostro agire con gli altri Amici; spesso sono loro stessi a segnalarci situazioni di ancor maggior disagio della loro.

Terzo: il servizio in CUCINA e DISPENSA

E' il servizio che prima inizia e per ultimo finisce. Servizio impegnativo e fondamentale. Come detto sopra, la salute dei nostri Amici passa anche dalla nostra Cucina oltre che dal nostro Ambulatorio. A noi garantire

La Carità di Santa Luisa

un'alimentazione equilibrata, non carica di calorie, zuccheri o grassi. Chiederemo ai nostri Medici, secondo i periodi dell'anno, di aiutarci con tabelle per una buona nutrizione in condizioni estreme come quelle dei nostri Amici. Utilizzeremo ciò che è giorno per giorno deperibile, sempre di qualità, e ne prepareremo le quantità necessarie alla media delle presenze giornaliere. Cercheremo di variare l'offerta, secondo le indicazioni e la Provvidenza che arriverà.

Fondamentale è il dialogo fra dispensa, cucina, sala e viceversa. Ai temi già trattati aggiungiamo l'ordine, la pulizia, la sanificazione degli ambienti e delle suppellettili; la conservazione e la presentazione dei cibi; l'attenzione allo svolgimento quotidiano del Servizio. Sono argomenti correlati fra loro, che necessitano di grande cura e di massima collaborazione.

L'igiene e l'integrità dei cibi potrebbero apparire come argomenti sottintesi. Attenzione poiché parliamo di questioni soggette alla normativa pubblica e quindi non basta il buon senso o le altrettanto buone intenzioni. In più si parla della salute nostra e degli Amici. Massima allerta sui prodotti usati nella pulizia, massima allerta sulla preparazione e conservazione dei cibi e sulle loro scadenze, anche se precedute da un "preferibilmente".

La nostra Colazione offre varietà di cibi a volte in abbondanza a volte in quantità contenute. Serviamo con libertà e vediamo di programmare nel tempo del Servizio la distribuzione dei beni (anche di quelli che poniamo in ceste e sono a disposizione degli Amici). Valutiamo ciò che è necessario, con attenzione agli ultimi arrivati, ma sempre nella libertà del: "Quello che ho ti do'...".

"Quello che volete gli altri facciano a voi, anche voi fatelo a loro." (dal Vangelo di Luca)
"Amatevi gli uni gli altri come io ho amato voi." (dal Vangelo di Giovanni)

A Casa Santa Luisa, nello spirito vincenziano dell'Associazione "La Carità di Santa Luisa", detta Charité, **"disponibili per rispondere alle necessità che vi si presentano, nonostante le difficoltà, che il vostro sguardo diventi attento per amare, il vostro orecchio paziente per ascoltare, le vostre parole gradevoli per riconfortare, le vostre mani premurose per aiutare! ... e allora ci sarà un po' di speranza e di gioia nel nostro mondo disorientato. Siete e dovete essere "il punto di riferimento" (dei vostri Amici senza dimora). Per alcuni siete e sarete la "boa di salvataggio" che permetterà loro di riprendere la Strada, perché, grazie a voi, sapranno che "esistono per Qualcuno..."**
suor Anne Duzan FdC

La Carità di Santa Luisa

REGOLAMENTO della COLAZIONE del “24”

1. QUESTA COLAZIONE È DEDICATA ALLE PERSONE SENZA DIMORA: CHI NON HA CASA O NON HA LE CONDIZIONI PER CONDURRE, PUR CON UN TETTO, UNA VITA DIGNITOSA.
 2. IL SERVIZIO DELLA COLAZIONE INIZIA ALLE ORE 7.15 E TERMINA ALLE ORE 8.30
 3. PER ENTRARE IN SALA DOVETE ESSERE CALMI, NON ALTERATI DA ALCOOL O DROGHE, DISARMATI E CON UN COMPORTAMENTO RISPETTOSO VERSO TUTTI: GLI ALTRI AMICI, LE SUORE, I VOLONTARI
 4. NON URLATE, NON AGITATEVI, NON METTETE FRETTA, CON LA VOSTRA PAZIENZA AIUTERETE I VOLONTARI A SVOLGERE UN MIGLIOR SERVIZIO
 5. NON SONO AMMESSI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI E PROVOCATORI
 6. IN CASO DI LITE ACCESA LA PERSONA O LE PERSONE COINVOLTE VERRANNO TEMPESTIVAMENTE ALLONTANATE E, IN CASO DI PERICOLO, SI FARANNO INTERVENIRE LE FORZE DELL'ORDINE
 7. IL VOSTRO ABBIGLIAMENTO SIA ADATTO A QUESTO AMBIENTE, SOPRATTUTTO NEI MESI ESTIVI
 8. UTILIZZATE CON CURA E RISPETTATE AMBIENTI, MOBILI, E QUANTO VI VIENE DATO PER IL SERVIZIO
 9. SEGNALATE GUASTI, DANNI O INADEMPIENZE NEL SERVIZIO
 10. SE CHIEDERETE UNA SECONDA PORZIONE, VI VERRÀ VERSATA MEZZA TAZZA IN PIÙ PER VOLTA E MEZZA PORZIONE DI ALIMENTI. SE CONSUMERETE TUTTO, VI ASSICURIAMO CHE VERRETE ANCORA SERVITI
 11. PER FAVORE NON SPRECAETE CIBO! CHIEDETE SOLO QUANTO VI È NECESSARIO PER UNA BUONA COLAZIONE
 12. AIUTATECI A MANTENERE LA PULIZIA DELLA SALA, LASCIANDO ORDINATO IL VOSTRO TAVOLO, E PORTANDO LA VOSTRA TAZZA, E QUANTO AVETE USATO, SULLA FINESTRA DELLA CUCINA
- PER ACCEDERE AL BAGNO, CHIEDETE SE È LIBERO AI VOLONTARI ADDETTI
13. LASCIATE I BAGNI PULITI (COME SENZ'ALTRO VORRESTE TROVARLI VOI)

**È SEVERAMENTE VIETATO FUMARE
SUL MARCIAPIEDE DAVANTI ALLA SCUOLA, SOTTO IL PORTICO
E ALL'INTERNO DEGLI AMBIENTI DI CASA SANTA LUISA**

La Carità di Santa Luisa

REGOLAMENTO

per i VOLONTARI del SERVIZIO COLAZIONE

1. LA COLAZIONE INIZIA ALLE ORE 7.15 E TERMINA ALLE ORE 8.30
2. INDOSSIAMO IL GREMBIULE E I GUANTI SE ENTRIAMO IN CONTATTO CON IL CIBO, E RACCOGLIAMO I CAPELLI LUNGHI
3. ACCORDIAMOCI CON IL REFERENTE ESECUTIVO SUI COMPITI DA SVOLGERE (IN PARTICOLARE VI SIA CURA DA PARTE DEL REFERENTE E DEI VOLONTARI ESPERTI SULL'OPERATO DEI NUOVI VOLONTARI)
4. RELAZIONIAMOCI CON GLI AMICI IN MODO ACCOGLIENTE, PAZIENTE, DOLCE E AL TEMPO STESSO FERMO, E FACCIAMO BEN COMPRENDERE LORO COSA STIAMO OFFRENDO
5. INVITIAMO L'AMICO AD ACCOMODARSI AI TAVOLI GIÀ PREPARATI
6. FACCIAMO ATTENZIONE ALLE CONDIZIONI DELLA PERSONA E ALLE SUE ESIGENZE (EVENTUALI PROBLEMI DI SALUTE, SCELTE PERSONALI ...)
7. NEL DARE UNA SECONDA PORZIONE (SE RICHIESTA CHIARAMENTE), VERSIAMO MEZZA TAZZA IN PIÙ PER VOLTA E OFFRIAMO MEZZA PORZIONE DI ALIMENTI, ASSICURANDO LA RIPETIZIONE SE IL TUTTO VIENE CONSUMATO
8. NON LASCIAMO SUI TAVOLI LA ZUCCHERIERA, I VASSOI, I BRICCHI, MA SERVIAMO SEMPRE NOI
9. DIAMO AGLI AMICI CHE LO CHIEDONO LA POSSIBILITÀ DI ASPORTARE CIBI, SEMPRE CON DISCREZIONE E ATTENZIONE AI BISOGNI
10. I VOLONTARI DI SALA NON ENTRINO IN CUCINA (SE NON PER URGENZE) E I VOLONTARI DELLA CUCINA ORGANIZZINO OPPORTUNAMENTE IL RIFORNIMENTO DEI BRICCHI, VASSOI E CARAFFE D'ACQUA PER EVITARE IL SERVIZIO PROMISCOUO NEI DUE AMBIENTI.

La Carità di Santa Luisa