



IN VIA

ACISJF



RELAZIONE ATTIVITÀ E DATI 2019

ACISJF

Centro di ascolto “Help Center”

Stazione Santa Maria Novella - Via Valfonda, 1 - Firenze - Tel. e fax +39 055 294635

Casa di Accoglienza “Casa Serena”

Via Nazionale, 19 - Firenze - Tel. e fax +39 055 216544

segreteria@ACISJF-firenze.it - www.ACISJF-firenze.it



Sommario

1. INTRODUZIONE	5
2. LAVORO DI RETE	7
3. SOSTENITORI	10
3.1. Regione Toscana	10
3.2. Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze	10
3.3. Fondazione Il Cuore si scioglie Onlus	10
3.4. ARCIDIOCESI 8X1000	11
3.5. Altri sostenitori: Aziende private e soci	11
4. INIZIATIVE ED EVENTI	12
4.1. La Testimonianza di ACISJF nella Scuola Pubblica	12
4.2. Inaugurazione nuovi locali Help Center	12
4.3. Giornata Mondiale dei Poveri: la “Valigia della Speranza”	14
4.4. Maratona di Beneficenza	14
5. CASA SERENA	15
5.1. Il Lavoro	15
5.2. Sostegno Psicologico ed Emotivo	16
5.3. Lab. Creativi	16
5.4. Sostegno allo Studio	16
5.5. Il Periodo Estivo	17
5.6. Socializzazione ed Eventi	17
6. CENTRO DI ASCOLTO: HELP CENTER	19
6.1. Dati Introduttivi	20
6.2. Vulnerabilità	21



6.3.	Azioni Operative	23
6.4.	Ascolto	25
6.5.	Ricerca Lavoro	26
6.6.	Corsi di Formazione	28
6.7.	Assistenza Burocratica e Legale	30
7.	IL PROGETTO TAGES	31
8.	TIROCINI	33
8.1.	Prog. Tages: 2 Tirocini Curricolari	33
8.2.	Tirocinio non-Curricolare	34
9.	ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E CULTURALE	35
9.1.	Visita a Barbiana	35
9.2.	Seminario Rete ONDS a Milano	35
9.3.	Percorso Formativo “La progettazione sociale”	35
9.4.	Florence Marketing Experience 2019	36
9.5.	Seminari e Corsi dell’Officina del Terzo Settore	36
9.6.	Convegno a Roma “Homelessness as Unfairness”	36
9.7.	Gruppi Esperienziali “L’essenziale è invisibile agli occhi”	36
9.8.	Formazione ONDS a Firenze	37
9.9.	Seminario “Oltre l’accoglienza”	37



1. INTRODUZIONE

L'anno 2019 ha visto il consolidarsi delle nostre attività all'interno della cornice della sede di via Valfonda n°1. L'Associazione Cattolica Internazionale al Servizio della Giovane (ACISJF) che gestisce l'**Help Center** della Stazione Santa Maria Novella, ha portato avanti al meglio il suo servizio di accoglienza, promozione e integrazione sociale di persone che vivono in situazioni di marginalità grazie anche a spazi nuovi e funzionali che ci hanno permesso di potenziare e ampliare i servizi preesistenti. I nuovi locali, posti all'esterno della Stazione di Santa Maria Novella, guardano verso la città che beneficia da sempre dal grande ed importante lavoro dell'Associazione, essendo essa sempre in prima linea ad aiutare chiunque si trovi in condizioni di necessità.

Di pari passo, la struttura di accoglienza "**Casa Serena**", con grande dedizione e professionalità, ha portato avanti percorsi di accoglienza ed inserimento lavorativo delle donne e delle giovani madri ospiti, accompagnandole per mano verso i più grandi obiettivi: autonomia ed autodeterminazione.

Con le due realtà abbiamo cercato di rispondere adeguatamente alle esigenze di una Firenze che, supportando sempre di più il sociale, ha cercato di dare maggiori risposte alla società attuale, sempre più articolata in termini di bisogni e difficoltà.

ACISJF offre un servizio gratuito a tutti coloro che vi si rivolgono, senza distinzione alcuna di nazionalità, religione e stato sociale, favorendo l'integrale realizzazione della persona e offrendole un sostegno immediato, allontanandola così dai rischi che le si presentano soggiornando in stazione. L'offerta dei servizi risponde all'esigenza di portare avanti una modalità di intervento che va oltre un approccio basato sull'assistenza e beneficenza e che, nell'integrazione con i servizi istituzionali cittadini, è finalizzata all'autodeterminazione e autopromozione della persona. Questo avviene attraverso la prevenzione, attuata per mezzo dell'accoglienza temporanea; l'integrazione, attraverso il sostegno e l'accompagnamento della persona nella ricerca del lavoro e di un alloggio adeguato; la promozione, attraverso l'organizzazione di corsi di formazione gratuiti, che permettono alla persona di potersi inserire nelle realtà cittadine.

L'impegno nella prossimità del disagio di uomini e donne provenienti da culture e realtà diverse tra loro, con storie di vita distanti e differenti esperienze, fanno di questa realtà un laboratorio di inter-educazione e formazione, dove quotidianamente si costruisce un linguaggio nuovo e condiviso. Ciò consente di superare gli ostacoli di inserirsi al meglio nelle realtà della comunità, facilitando la possibilità di opportunità e partecipazione a situazioni di convivenza più rispettosa dei bisogni, dei diritti e dei doveri di ciascuno.



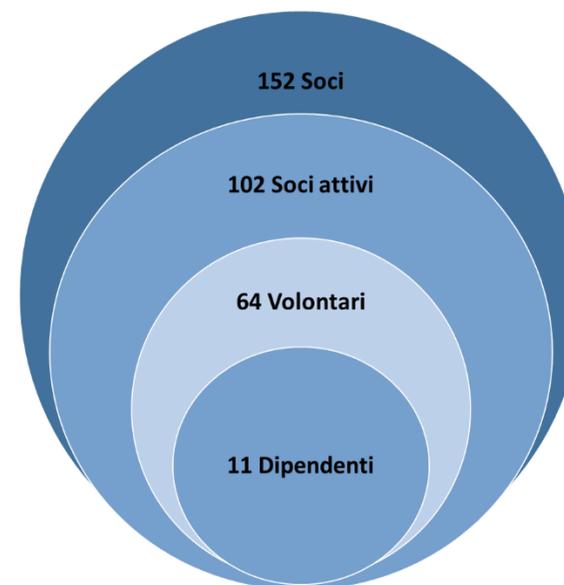
Da **centodiciotto** anni siamo presenti all'interno della stazione. L'Associazione Cattolica Internazionale al Servizio della Giovane (ACISJF), è nata a Friburgo nel 1897 per venire in aiuto alle giovani, quando la donna ha iniziato a muoversi per lavoro o studio, diffondendosi in breve tempo in molti paesi del mondo. L'ACISJF è stata una delle prime associazioni femminili cattoliche internazionali. È un'organizzazione internazionale cattolica (OIC) ed è anche un'organizzazione non governativa (ONG). Ha osservatori nei due centri principali delle Nazioni Unite a Ginevra e a New York. È riconosciuta con statuti speciali nel Consiglio d'Europa, presso l'Unesco e presso l'Ecosoc, il Consiglio economico e sociale dell'ONU.

ACISJF FIRENZE, quest'anno ha contato **152** soci, **102** soci attivi e **50** soci onorari, **64** volontari attivi, in particolare 20 insegnanti, 3 avvocati, 2 medici, 1 ingegnere, 1 economista, 1 architetto, 1 fisioterapista, 1 psicologa, 1 AS. Sociale, 1 infermiere per un totale di **16.100** ore di volontariato.

Nel 2019 i dipendenti sono stati 11, per un totale di **10.850** ore di lavoro: **1** coordinatrice di "Casa Serena"; **1** direttore di "Help Center"; **2** psicologhe operatrici presso il centro di ascolto; **1** progettista sociale; **4** operatrici diurne/notturne presso "Casa Serena" tra cui una sociologa; **1** impiegata amministrativa; **1** segretaria.

Il Consiglio Direttivo di ACISJF Firenze è composto da 9 consiglieri. L'assistente spirituale è Monsignor Marco Viola.

- Adriana Barbecchi - Presidente
- Anna Serena Velona - Vice Presidente
- Maria Chellini - Vice Presidente e Tesoriere
- Barbara Molinari - Segretaria
- Lucia Boldrini - Consigliere
- Silvia Chellini - Consigliere
- Franca Pacquali - Consigliere
- Maria Grazia Gentiluomo - Consigliere
- Letizia Ammanati - Consigliere





2. LAVORO DI RETE

Il 2019 ha rappresentato un anno di crescita dei rapporti e del lavoro di rete tra ACISJF e più di trenta tra Istituzioni Pubbliche, private ed enti del Terzo Settore che operano sul territorio fiorentino: le realtà presenti presso la stazione di S.M.N. che attuano interventi di riduzione del danno (Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane); Comune di Firenze, Regione Toscana; Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, Università di Firenze; Tribunale di Firenze; Cesvot; CTM; Centro Diurno La Fenice, Centro Polivalente Metropolis; Albergo Popolare, Suore Missionarie della Carità, Suore Domenicane, Caritas, Pronto Dimmi; Strutture per Minori Stranieri non Accompagnati (Consorzio Cori, Nosotras, Diaconia Valdese, Cooperativa Rifredi Insieme e Coop. Martin Luther King); Coop. Chicco di Grano; la rete di Volontariato (Avvocati di Strada), di Solidarietà (Gli Angeli della Città, La Ronda della Carità, le Unità di Strada); Abitare Solidale; Banco Alimentare; Cittadella Internazionale di Loppiano; associazioni che si occupano di aspetti socio sanitari e riduzione del danno (Associazione Tumori Toscana, Ambulatorio Niccolò Stenone, Porte Aperte, CMM), gli Sportelli di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione (Segretariato Sociale, Centri per l'impiego, Uffici di Inclusione Sociale e Anagrafe, Questura, Prefettura ecc.); agenzie interinali.

L'accrescimento delle sinergie ha garantito il rafforzamento del coordinamento strategico istituzionale dei servizi formali e delle azioni sociali informali che si realizzano nel contesto della stazione ferroviaria. Il continuo impegno e lavoro ha rafforzato così la capacità di rispondere ai bisogni sempre più complessi legati alla grave emarginazione adulta, all'emergenza abitativa, alla condizione di maggiore vulnerabilità delle donne e dei minori e ad altri fattori relativi alla vulnerabilità sociale. Le attività di ascolto e orientamento ai servizi della rete destinati a persone in condizione di marginalità sociale hanno pertanto facilitato i processi individuali di inclusione sociale attiva.

Quest'anno si sono consolidati gli interventi sociali e i servizi dell'Help Center della Stazione S. M. Novella di Firenze. Il progetto che portiamo avanti con il Comune, finanziato dalla Regione, comprende la presenza attiva dell'assistente sociale all'interno dei servizi che si offrono. Questo ha favorito la presa in carico professionale di molte persone con eventuali percorsi di inclusione attiva, interventi socio-sanitari, rimpatri, riconoscimento di residenza e domicilio, ecc. Questi strumenti condivisi con l'equipe multidisciplinare del Centro di Ascolto garantiscono un incremento dell'efficacia e dell'efficienza del lavoro svolto all'interno dell'Help Center a favore delle azioni di prevenzione, inclusione e integrazione sociale.

Il rapporto con CESVOT ha permesso la partecipazione dei nostri volontari e del personale ad alcuni seminari e corsi di formazione e aggiornamento, oltre all'accompagnamento nella riforma del terzo settore.

Grazie al progetto ONDS dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane (ONDS) e grazie al progetto "Treno Solidale" delle Ferrovie, abbiamo avuto la possibilità di fornire gratuitamente titoli di viaggio a persone che hanno bisogno ad esempio di raggiungere il



Consolato del proprio paese di origine per importanti questioni burocratiche o a persone in dimissione dalle strutture ospedaliere e a parenti di detenuti in carcere.

Con l'associazione A.T.T. abbiamo incrementato la collaborazione attraverso la presenza di una Psicoterapeuta che ha seguito i minori del progetto TAGES e i nuclei di Casa Serena nel facilitare il dialogo, nell'affrontare le problematiche adolescenziali e le difficoltà relative all'inserimento dei ragazzi nelle realtà d'accoglienza. Il progetto ha inoltre coinvolto un'ampia rete di sostegno composta da: il Consorzio Martin Luther King, l'Associazione Collegamenti, la Cittadella Internazionale di Loppiano, l'Unione Italiana Sport per Tutti (UISP); e convenzione con l'Università degli Studi di Firenze per l'avvio di tirocini curriculari. Questa rete ha permesso la realizzazione diverse attività a sostegno dei minori destinatari delle azioni progettuali (vedi cap. 7)

È stato proficuo anche il rapporto con l'Azienda Farmaceutica Municipalizzata di Firenze (AFAM) che ha offerto all'Associazione medicinali omeopatici, alimenti per neonati e attrezzatura informatica. L'Associazione è stata anche appoggiata da diversi negozianti del territorio fiorentino che hanno ad esempio fornito alcune paia di scarpe per bambini, occhiali e lenti da vista. Anche le Ferrovie dello Stato hanno offerto all'Associazione coperte termiche da distribuire ai senza fissa dimora che gravitano intorno alla stazione di Santa Maria Novella, e a chi si rivolge direttamente al centro di ascolto.

Un aiuto concreto per i minori e le mamme di Casa Serena è stata il continuo sostegno da parte del Banco Alimentare che durante tutto l'anno ci ha rifornito di prodotti alimentari che hanno integrato il nostro specifico budget.

Si è confermato anche per questo anno la fattiva collaborazione con la Misericordia di Firenze che ci ha permesso di effettuare visite specialistiche gratuite con veloci tempistiche per i casi sociali più urgenti.

Inoltre abbiamo attivato una nuova collaborazione con il Centro Giovanile Giorgio La Pira che nell'estate 2019 ha permesso ad una giovane ospite di Casa Serena di partecipare ad una vacanza estiva con altri giovani in una località vacanziera Toscana per condividere momenti di svago ma anche di riflessione rispetto al comune futuro; questa vacanza è stata sostenuta economicamente da una volontaria di ACISJF.

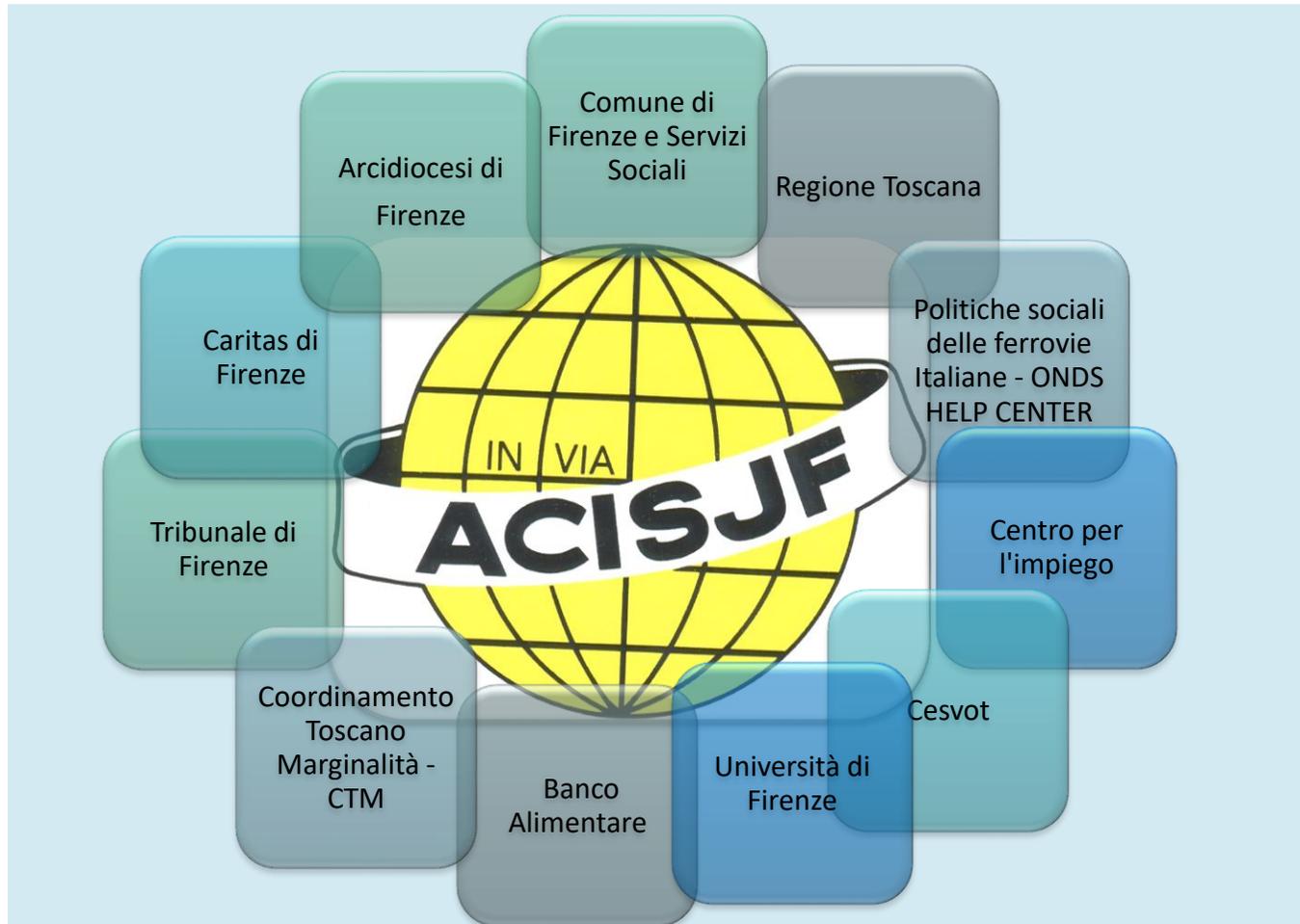


Figura 1 – La rete dei partner ACISJF



3. SOSTENITORI

3.1.Regione Toscana

Oltre al progetto Help Center sostenuto anche con i contributi della Regione Toscana e in collaborazione con il Comune di Firenze, ACISJF ha partecipato all' "Avviso pubblico per la concessione a soggetti del terzo settore di contributi in ambito sociale - anno 2018 e 2019". Nel 2019 si sono concluse le azioni previste dall'Avviso del 2018 e hanno preso il via quelle dell'Avviso del 2019 che si concluderanno nel 2020/21. Le azioni progettuali si collocano nell'ambito degli interventi volti a prevenire e contrastare le cause del disagio legate alla fragilità sociale, alla salute e al benessere della persona; sensibilizzare la comunità locale a queste tematiche; promuovere e migliorare la qualità dei servizi erogati; rispondere a fenomeni multiproblematici in maniera tempestiva ed efficace con impatto sociale positivo su tutto il territorio fiorentino. L'Avviso del 2019 prevede anche la pubblicazione (elaborazione contenuti, stampa e diffusione) di tre libri contenenti le testimonianze delle persone che grazie ai servizi del pubblico e del privato sociale, hanno superato condizioni di disagio e fragilità sociale e/o sanitaria, in partenariato con l'Associazione Tumori Toscana (A.T.T.).

3.2.Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze

La FCRF ha avuto un ruolo importante nel sostegno alle attività dell'Associazione grazie all'erogazione di contributi e lo sviluppo di nuove progettualità. Nello specifico, i contributi sono volti al rafforzamento dei servizi di accoglienza e l'accompagnamento all'uscita in autonomia di donne sole e madri con minori a carico, ospiti presso la struttura "Casa Serena". Il sostegno per l'avvio di nuove progettualità ha invece interessato l'implementazione del progetto Tages, vincitore del Bando Nessuno Escluso. Grazie a questo progetto si sono attivati interventi di inclusione socio culturale che hanno coinvolto 36 minori italiani e stranieri in condizione o a rischio di emarginazione sociale. Il progetto ha inoltre favorito lo sviluppo di un'ampia rete di partner e la pubblicizzazione delle attività dell'Associazione (per approfondimenti vedere Cap. 7). Il sostegno da parte della Fondazione non si è limitato all'erogazione di contributi monetari ma anche all'organizzazione lungo l'intero anno di corsi di formazione gratuiti a cui hanno partecipato i volontari e i dipendenti dell'ACISJF. Oltretutto, la Fondazione ci accompagna con calore, stimolandoci e incoraggiandoci in un'evoluzione del servizio. Inoltre, in occasione delle feste natalizie e a Pasqua, la Fondazione regala all'Associazione dolci tradizionali da distribuire ai nostri assistiti.

3.3.Fondazione Il Cuore si scioglie Onlus

Sulla scia della Campagna di Crowdfunding realizzata nel 2017/18, anche quest'anno abbiamo continuato la collaborazione con la "Fondazione Il Cuore si Scioglie Onlus" realizzando un documentario che è stato trasmesso in TV2000. Il documentario racconta il progetto di accoglienza e i percorsi di inserimento lavorativo per le donne e le giovani madri ospiti della struttura di accoglienza "Casa serena" di Firenze, e per quanti vivono condizioni di estrema marginalità sociale e si rivolgono allo sportello di ascolto "Help Center" della Stazione Ferroviaria di Santa Maria Novella.



Puoi vedere il video al seguente link: <https://www.youtube.com/watch?v=BQmUlKAq8r8>

3.4.ARCIDIOCESI 8X1000

Grazie al sostegno dell'Arcidiocesi di Firenze abbiamo potuto nuovamente beneficiare dei contributi derivanti dai fondi dell'8x1000. Gli interventi che abbiamo realizzato hanno raggiunto un'un'utenza debole, senza fissa dimora, con poche risorse e con scarsa possibilità di autogestione all'interno del sistema dei servizi. I contributi sono volti specialmente ai servizi di accoglienza temporanea presso "Casa Serena" di donne sole, gestanti e madri con minori, sostegno nel percorso verso l'autonomia con corsi di italiano e formazione lavoro per "assistenti familiari", aiuto nella ricerca del lavoro e della casa.

3.5.Altri sostenitori: Aziende private e soci

Il sostentamento dei servizi che offriamo avviene anche attraverso aziende private e soci che si prodigano in favore dell'Associazione con un aiuto concreto in donazioni, tempo, energie, preghiere e in tanti altri modi.

In modo speciale vogliamo ricordare il sostegno offertoci dalle ditte Zeus IBA S.R.L., Biofin S.P.A. e dalla socia Matilde Grechi che da sempre sono coinvolti con grande generosità e impegno nella vita dell'Associazione.



4. INIZIATIVE ED EVENTI

4.1. La Testimonianza di ACISJF nella Scuola Pubblica

Il 29 marzo 2019, grazie alla collaborazione con il prof. Fabio Dipalma, si è tenuto un incontro di sensibilizzazione presso l'Istituto di Istruzione Superiore "Giuseppe Peano" di Firenze al quale hanno partecipato le classi seconde, per un totale di circa 150 ragazzi. Oltre alla presentazione dell'associazione con la sua storia e le sue attività, un ampio spazio è stato dedicato ad un nostro utente, Amadou, che ha raccontato la sua storia migratoria. I ragazzi si sono dimostrati attenti e curiosi, creando poi uno stimolante momento di confronto sulle tematiche trattate e sull'attuale situazione socio-politica del nostro paese.

4.2. Inaugurazione nuovi locali Help Center

Il 24 ottobre 2019 è stato un giorno molto importante per l'ACISJF Firenze perché è stato inaugurato il nuovo spazio destinato all'Help Center alla stazione di Santa Maria Novella di Firenze- in via Valfonda. L'evento si è svolto nella Sala presidenziale della Stazione ferroviaria fiorentina. La giornata ha visto gli interventi dell'A.D. di Grandi Stazioni Rail Silvio Gizzi, il Sindaco di Firenze Dario Nardella, dell'Assessore Regionale al diritto alla salute e welfare Stefania Saccardi, l'assessore regionale alle infrastrutture Vincenzo Ceccarelli, il Direttore dell'ONDS Alessandro Radichi, il delegato per l'apostolato dei laici della Diocesi di Firenze monsignor Vasco Giuliani, la Presidente dell'ACISJF Firenze Adriana Barbecchi.

Erano inoltre presenti in sala: l'Assessore comunale al Diritto alla Salute e Welfare Andrea Vannucci, l'assessore comunale Alessandro Martini, Dott. Ugo Bargagli della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, la Presidente dell'ACISJF Nazionale Simona Saladini, associazioni del territorio, soci, volontari e operatori.

Durante il suo intervento l'A.D. Silvio Gizzi ha detto che: "Consapevoli del fatto che S.M.Novella rappresenta un richiamo per migliaia di persone ogni giorno, come Grandi Stazioni, cerchiamo di offrire tutto quello che possiamo fare in termini di collaborazione, messa a disposizione di locali, di aiuto fisico ed economico insieme agli enti locali".

Successivamente l'Assessore Saccardi ha tra l'altro spiegato: "Sosteniamo con risorse regionali gli Help Center, in modo che i senza dimora che arrivano in stazione e non sanno dove andare trovino qualcuno che gli aiuti ad orientarsi verso i servizi essenziali: mense, dormitori temporanei, fino a





corsi di lingua italiana, di informatica e di formazione, anche di formazione lavoro, organizzati in collaborazione con associazioni di volontariato. Questo è il welfare che ci piace, non assistenzialismo ma sostegno alla responsabilità ed all'acquisizione dell'autonomia. ACISJF lavoro su questo fronte da tanto tempo e bene ed è specializzata in particolare sull'aiuto alle donne, senza distinzione di età, etnia o religione”.

L'assessore Ceccarelli ha sottolineato il fatto che l'Help Center è un grande servizio perché le stazioni sono da sempre un rifugio per le persone in difficoltà ed è importante poter offrire loro un servizio condiviso e concordato tra volontariato e istituzioni, che si faccia carico di chi vive situazioni di disagio e lo orienti verso giusti percorsi di assistenza ma anche di autonomia.



Il Sindaco di Firenze, Dario Nardella, durante il suo intervento ha sottolineato che questo Help Center è un centro di accesso diretto, quindi un primo approdo per persone straniere e italiani che hanno difficoltà sociali. Si basa su un lavoro di squadra straordinario che vede impegnati Le Ferrovie dello Stato, Regione Toscana, il Comune di Firenze e l'associazione di volontariato ACISJF. Nel ringraziare i volontari che dedicano il loro tempo all'Help Center, Il Sindaco ha detto che questo è un fiore all'occhiello della Firenze, della solidarietà, dell'inclusione, dell'attenzione alla legalità, ma anche alle persone più in difficoltà e più deboli.

dell'ACISJF sottolineando il fatto che l'associazione è stata la prima realtà sociale strutturata di aiuto alle persone in difficoltà, all'interno delle stazioni italiane, e che con il suo metodo non assistenziale e completamente gratuito, ha lo scopo di favorire senza alcuna distinzione, l'integrale realizzazione delle giovani donne e di ogni persona che chiede aiuto. Ha poi spiegato i vari servizi dell'Help Center di Firenze, sottolineando l'importanza del protocollo d'intesa siglato nel 2015 con i Servizi Sociali del Comune di Firenze e che ad oggi rende possibile una presa in carico più ampia, cui partecipa tutta la rete dei cittadini, facilitando e ampliando lo svolgimento di tutte le attività dell'Help Center.

La Presidente di ACISJF Firenze ha iniziato il suo discorso ringraziando tutte le persone presenti e le Autorità che hanno reso possibile l'incontro. In seguito ha fatto una breve presentazione





Ha, infine, portato in evidenza l'importanza di un primo presidio sul territorio che parta dalla stazione, punto di riferimento e incontro per le persone senza dimora e luogo indispensabile per intercettare nuove categorie di bisogni che emergono da una realtà quotidiana sempre in continua evoluzione, incoraggiando la cultura del sociale.

Questa giornata è stata anche l'occasione per presentare il rapporto dell'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni Italiane (O.N.D.S.) che raccoglie i numeri delle attività svolte quotidianamente dai 18 Help Center presenti nelle stazioni a cui sono rivolti più di 120 mila persone per oltre 440 mila interventi di assistenza realizzati nel 2018. Il rapporto è stato illustrato da Alessandro Radicchi, Direttore dell'ONDS.

4.3. Giornata Mondiale dei Poveri: la “Valigia della Speranza”



In occasione Giornata mondiale dei poveri (17 novembre 2019) abbiamo aderito all'iniziativa promossa da ACISJF Federazione Nazionale, consegnando la “Valigia della Speranza”: un aiuto concreto per dare corpo ai desideri che spesso le donne accolte nelle nostre case di accoglienza, non riescono a realizzare. ACISJF Firenze ha donato a una mamma con tre figli accolta presso Casa Serena, la possibilità per poter frequentare il corso per il conseguimento della Patente di Guida e per tutti i minori di Casa Serena, la possibilità di poter sperimentare e intraprendere un'attività sportiva per i prossimi mesi. In questo evento abbiamo coinvolto i nostri volontari e gli operatori che hanno invitato conoscenti promuovendo l'ACISJF Firenze e con l'occasione hanno aderito all'Associazione una decina di nuovi soci.

4.4. Maratona di Beneficenza

Sabato 23 novembre, ben 24 persone tra utenti, volontari e personale ACISJF, divise in 8 squadre da 3, hanno partecipato alla Huawei Marathon, staffetta di beneficenza del programma charity della Firenze Marathon, correndo un percorso di 21 chilometri (7km cad.) all'interno del parco delle Cascine.

L'obiettivo della staffetta è stato quello di sostenere le associazioni e la rete locale poiché tutti i partecipanti possono correre per un'organizzazione Non Profit e aiutarla a raccogliere donazioni. I nostri atleti se la sono cavati benissimo, chiudendo i parziali sotto l'ora di tempo! Un grazie infinito e di cuore ai/alle tanti/e maratoneti/e che hanno sostenuto la nostra associazione.





5. CASA SERENA

ACISJF durante l'anno 2019 ha accolto 6 nuclei familiari così composti: 5 nuclei madre/figli presso Casa serena; un nucleo composto da una coppia presso la Casa delle Suore Domenicane di Via Manzoni.

Durante l'anno una madre con il figlio piccolo è uscita dall'Accoglienza ed è entrata in una soluzione abitativa di secondo livello del Comune di Firenze, in cui la donna si gestisce in maniera più autonoma contribuendo con un affitto mensile.

Nel mese di agosto, su segnalazione dell'Assistente Sociale Pascucci è entrata a Casa Serena una signora con una figlia adolescente attraverso la richiesta dell'ex art. 31.

Come sappiamo i casi che ci arrivano attraverso questo percorso sono i più complessi da seguire, in quanto le mamme arrivano da paesi stranieri dai quali fuggono per gravi motivi familiari/sociali; i passi importanti da portare avanti sono inizialmente legati alla regolarizzazione dei documenti, il percorso di alfabetizzazione e il positivo inserimento dei minori nella realtà scolastica; in seguito insieme ai servizi sociali di riferimento viene articolato il progetto che porterà il nucleo verso la loro autonomia economica ed abitativa.

Negli ultimi anni le persone accolte nella casa provengono da questo percorso e infatti la loro uscita ha tempistiche dilatate nel tempo rispetto alla casistica più ampia delle persone in stato di disagio sociale.

5.1. Il Lavoro

Durante questo anno uno degli obiettivi che ci siamo dati insieme al servizio sociale del comune è stato quello di investire energie e progetti per dare stabilità agli impegni lavorativi delle madri. Una delle donne accolte infatti è stata inserita nel progetto SERTI del Comune di Firenze; la signora ha svolto durante l'anno, un corso teorico/pratico come ausiliaria sanitaria, il percorso è stato positivo e l'azienda in cui ha svolto il tirocinio l'ha assunta per sei mesi presso una residenza sanitaria assistita.

Le altre 3 donne sono riuscite a mantenere il loro contratto di lavoro di 25 ore ciascuna.

Un'unica giovane madre, assunta presso un hotel da aprile ad ottobre 2019, ha svolto solo lavori occasionali a seguito del mancato rinnovo del contratto.

Questi dati ci dicono quindi che le donne accolte, dopo una fase in cui si devono integrare in una nuova realtà sociale con i propri figli, riescono a trovare lavoro, le ore si conciliano con l'organizzazione dei figli ma sono poche per sostenere la spesa di una casa in affitto.

Il sostegno di ACISJF alle donne in difficoltà si articola attraverso tutte queste fasi caratterizzate dall'affrontare ostacoli pratici, articolando strategie d'intervento. L'agire concreto, il misurarsi con i problemi spesso toccano nel profondo la sfera emotiva delle donne e dei minori e possono esserci dei blocchi personali oppure sentirsi poco adeguate nell'affrontare i problemi che via via emergono.



5.2.Sostegno Psicologico ed Emotivo

Durante questo anno ACISJF per affrontare al meglio il nostro intervento di supporto ha messo in campo un importante servizio che coadiuva i volontari, gli operatori e la coordinatrice di Casa Serena.

Da gennaio 2019 ACISJF, infatti attraverso la collaborazione con A.T.T all'interno del Progetto Tages, ha potuto destinare diverse ore settimanali all'intervento di una psicoterapeuta a supporto dei nuclei accolti e in particolare per i minori. La Terapeuta ha avuto modo d'incontrare le persone accolte, conoscere la storia e accompagnare tutto il nucleo verso una maggiore consapevolezza rispetto alle difficoltà da affrontare e alle risorse interne da attivare. I minori in particolare, hanno trovato la possibilità di essere ascoltati in un setting terapeutico che ha permesso loro di liberare pensieri e desideri che spesso vengono "tenuti dentro" soprattutto quando la madre è molto concentrata su problematiche pratiche legate all'autonomia di tutto il nucleo. I suggerimenti che la Terapeuta ha consegnato al gruppo di lavoro ha permesso di indirizzare in maniera calibrata gli interventi educativi interni alla casa nelle dinamiche di gruppo tra i nuclei ma soprattutto nel percorso di crescita dei minori stessi.

5.3.Lab. Creativi

Inoltre nella primavera e nell'autunno del 2019 abbiamo attivato dei laboratori espressivi sia per il gruppo dei bimbi piccoli (tre maschietti sotto i 5 anni e una bimba di 7) sia con le mamme. I primi sono stati condotti da una pedagoga che attraverso l'utilizzo del gioco ha permesso al gruppo bimbi di stimolare una serena collaborazione degli spazi condivisi dagli adulti e dalle ragazze più grandi. I laboratori artistici che hanno visto la partecipazione delle mamme sono stati pensati per decorare gli spazi della casa nei momenti di festa e per favorire la socializzazione attraverso il "fare insieme".

5.4.Sostegno allo Studio

I nostri volontari inoltre ci hanno dato un supporto importante nel seguire per tutto l'anno alcune minori che hanno avuto bisogno di aiuto nello studio, venendo settimanalmente a Casa Serena e nel seguire le minori in specifico in alcune materie in cui sono più evidenti le carenze scolastiche; aiutandole nei compiti assegnati o nella spiegazione di argomenti poco compresi.

Durante l'anno sono stati tenuti costanti contatti con i maestri/insegnanti di alcuni minori e attraverso incontri cadenzati con le mamme abbiamo indirizzato con più precisione gli interventi di sostegno talvolta richiedendo anche la presenza della nostra Terapeuta che ha permesso alle insegnanti di comprendere meglio il quadro delle problematiche ma anche le risorse personali del minore e del nucleo stesso; aspetti che permettono agli insegnanti di intervenire in classe con il minore con maggiori conoscenze e strategie d'intervento.

Alla fine dell'anno scolastico tutte le ragazze sono state promosse, un risultato positivo che ci incentiva a supportarle sia nelle fasi caratterizzate da maggiore difficoltà sia nella normale gestione del loro impegno scolastico che tocca la sfera più ampia della loro emozioni e del loro impegno.

Il sostegno allo studio ha coinvolto anche la sfera più ampia degli interessi dei minori. È stata data infatti l'opportunità durante l'anno di sperimentare attività come calcio, piscina e danza. In particolare, alla fine dell'anno scolastico, una nostra piccola ospite ha partecipato alla performance finale di danza della scuola Max Ballett Academy di Firenze che ha sostenuto economicamente il corso per dar modo alla bimba di realizzare il suo piccolo-grande desiderio.

5.5. Il Periodo Estivo

Durante il periodo estivo quando le mamme continuano il loro iter lavorativo i minori con le scuole chiuse devono ritrovare una nuova organizzazione e questa gestione rappresenta ogni anno un momento delicato.

Per un nucleo accolto abbiamo cercato, per tempo, di far presente al servizio Sociale che sarebbe stato utile poter accordare la possibilità di rivedere e passare parte del periodo estivo dei minori con i nonni materni; L'assistente sociale dopo una valutazione con il responsabile del servizio ha accordato tale opportunità che è stata vista finalmente attraverso l'ottica del benessere dei minori.

Gli altri nuclei con i minori più piccoli hanno usufruito dei centri estivi Comunali o dell'associazione Quattro Pani e due pesci che in particolare si è resa disponibile nel mese d'agosto ad accogliere un minore.

Per l'altra ragazza adolescente invece, attraverso i contatti avuti con l'Opera per la gioventù Giorgio la Pira, ha avuto la possibilità di partecipare ad una vacanza presso il villaggio "la Vela" a Castiglioncello e vivere un'esperienza molto arricchente con altre coetanee; tale opportunità è stata sostenuta economicamente da una delle volontarie di ACISJF che in maniera silenziosa non ha voluto che fosse reso pubblico il suo aiuto.



5.6. Socializzazione ed Eventi

Casa Serena nel corso dell'anno ha vissuto anche momenti di festa, in particolare nell'occasione dell'incontro delle nostre mamme, minori, volontarie ed operatrici con la Presidente Nazionale ACISJF Simona Saladini che ha trascorso con noi una bella giornata coronata con una cena e ha dato a tutti input positivi nel portare avanti i progetti personali e dell'associazione stessa.

Un'altra occasione indimenticabile per tutte noi è stata "la Cena Sotto le stelle" realizzata in piazza della Signoria, organizzata dal Comune di Firenze e Associazioni / Aziende Fiorentine per tutte le persone ospiti delle strutture che accolgono famiglie e anziani.



Vi sono state inoltre tante occasioni di festa legate ai compleanni di mamme e minori e “pranzi e cene” particolari con la preparazione di pizze e dolci che hanno visto coinvolto, il gruppo dei bimbi più piccoli.

Tutte queste occasioni per stare insieme sono fonte di benessere, sono momenti spensierati che aiutano le persone a sentirsi parte di un gruppo che sta crescendo insieme.

Abbiamo coronato l’anno 2019 con un importante evento, vissuto proprio a Casa Serena e pensato da ACISJF Nazionale denominato, la Valigia della Speranza; è stato sostenuto dall’Associazione un progetto d’autonomia di una delle nostre mamme ovvero il sostegno economico per ottenere la patente di guida.

Nell’anno 2019 Casa Serena ha portato avanti l’impegno sostenendo i nuclei familiari nei loro progetti d’uscita attraverso un supporto che ha toccato tante sfere importanti quali la stabilizzazione del lavoro, la responsabilizzazione dei minori nei loro impegni scolastici, attenzione e comprensione nella vita comunitaria.

Riteniamo che i nuclei accolti siano pronti su tanti piani per poter finalmente uscire dalla dimensione di una struttura di Accoglienza seppur in una dimensione molto familiare;

occorre adesso trovare una sistemazione abitativa autonoma a coronamento di un percorso di crescita di tutti i vari nuclei attualmente presenti.

ACISJF non farà mancare l’aiuto per sostenere i nuclei cercando d’essere sempre “Famiglia per le famiglie” nell’ottica della promozione umana.





6. CENTRO DI ASCOLTO: HELP CENTER

L'Help Center gestito dall'Associazione ACISJF svolge la funzione di sportello di ascolto, orientamento e di sostegno per emergenze e bisogni primari della persona e costituisce una prima frontiera di accesso al sistema dei servizi della città. A partire dal mese di settembre 2015, l'H.C. fiorentino è strutturalmente inserito all'interno del sistema formale dei servizi per il contrasto alle povertà e per l'inclusione sociale. Pertanto, tutte le attività ed i servizi resi presso l'H.C. devono intendersi come organici al sistema delle prestazioni erogate dai Servizi Sociali istituzionali.

L'H.C. è concepito come "presidio sociale" posto all'interno della Stazione SMN. Si costituisce come una cabina di regia legittimata, (gruppo di lavoro interdisciplinare che integra le risorse pubbliche e del privato sociale), che intercetta, in stazione, la domanda di aiuto. Valuta in modo professionale ed approfondito le diverse necessità delle persone che vi si rivolgono e, in un'ottica di prevenzione primaria e secondaria, esclusivamente nei casi degli aventi diritto crea un collegamento



con i canali di accesso alla rete dei servizi decentrati rispetto alla stazione centrale SMN ed alle altre stazioni del territorio comunale.

L'azione di osservazione si inserisce nel contesto di una sempre maggiore necessità di integrazione delle informazioni raccolte attraverso molteplici esperienze già attive sul territorio. ACISJF utilizza alcuni strumenti di monitoraggio come il diario elettronico "Anthology", strumento utile per registrare i bisogni e gli interventi di ogni singola persona che si rivolge all'Associazione e per garantire alti standard di monitoraggio e facilitare la stesura di report periodici.

L'Associazione dispone inoltre di un'ampia rete di volontari che operano all'interno del centro di ascolto, tenendo i corsi di formazione di italiano, inglese, il corso di formazione per assistenti familiari, oltre ad affiancare il personale nelle azioni di sportello e ascolto come la ricerca lavoro e l'orientamento ai servizi cittadini.



È inoltre importante sottolineare la collaborazione sinergica con la Protezione Aziendale delle Ferrovie dello Stato, il corpo Militare del progetto “strade sicure”, le guardie della stazione ferroviaria e con le Forze della Polizia Ferroviaria. Con la POLFER, in particolar modo, si è stabilito un rapporto di reciprocità: gli agenti possono accompagnare persone in disagio individuate nella stazione ed allo stesso tempo l’H.C. può rivolgersi alla POLFER quando lo ritiene necessario, sia per segnalazioni che per interventi diretti.

6.1.Dati Introduttivi

ETA'		NUMERO UTENTI - 2206	
0-17	57	PRINCIPALI PAESI DI PROVENIENZA	
18-29	733		
30-39	490		
40-49	419		
50-59	344		
>60	163		
PROVENIENZA		Perù	654
Extra-UE	1823	Italia	167
Italia	167	Somalia	118
UE	155	Nigeria	115
N/R	61	Marocco	102
GENERE		Romania	101
Maschi	1155	Senegal	76
Femmine	1045	Honduras	68
Transgender	6	Bangladesh	59
		Albania	58
		Gambia	45
		Brasile	41
		Sri Lanka	38

Tabella 1 - Dati Utenti Help Center per Provenienza, Genere, Età, periodo 2019

Nell’anno 2019, l’H.C. ha registrato **2.206 utenti**, di cui **1655 nuovi utenti**, e **6.104 accessi**, provenienti da **83** nazionalità diverse. Questi numeri sono relativi a quanto registrato sul database Anthology, sulla base degli accessi spontanei di coloro che si rivolgono allo sportello. Nonostante ACISJF mantenga inalterata la sua mission di aiuto alle donne, presso l’H.C. si è registrato negli anni un progressivo aumento dell’utenza maschile: spesso si tratta di uomini soli, con alle spalle un passato fatto di scelte sbagliate ma soprattutto privi di una rete familiare di sostegno. Impossibile non riflettere sull’età: come indicato in tabella, la maggior parte delle persone che si rivolge all’H.C. si trova in un’età compresa fra i 18 e i 29 anni. Parliamo di giovani che hanno da poco intrapreso un complesso percorso di immigrazione e che sono alla ricerca di strumenti per potersi integrare ed avviare verso l’autonomia. Nonostante la provenienza dell’utenza sia prevalentemente extraeuropea, negli anni si è riscontrato un aumento di italiani in stato di bisogno: l’età è compresa fra i 40 e i 50 anni e si tratta di persone che vivono da molti anni in una condizione di marginalità dovuta a problematiche economiche, di dipendenza da sostanze e da fragilità

psichiatriche. Se nel caso dei giovani l’assenza di una rete di sostegno è spesso dovuta ad una lontananza geografica o a morti premature dovute a condizioni estreme del paese di origine, nel secondo caso le relazioni familiari sono più spesso assenti o compromesse proprio in virtù dei comportamenti del soggetto stesso o di fragilità preesistenti all’interno del funzionamento del nucleo.

6.2. Vulnerabilità

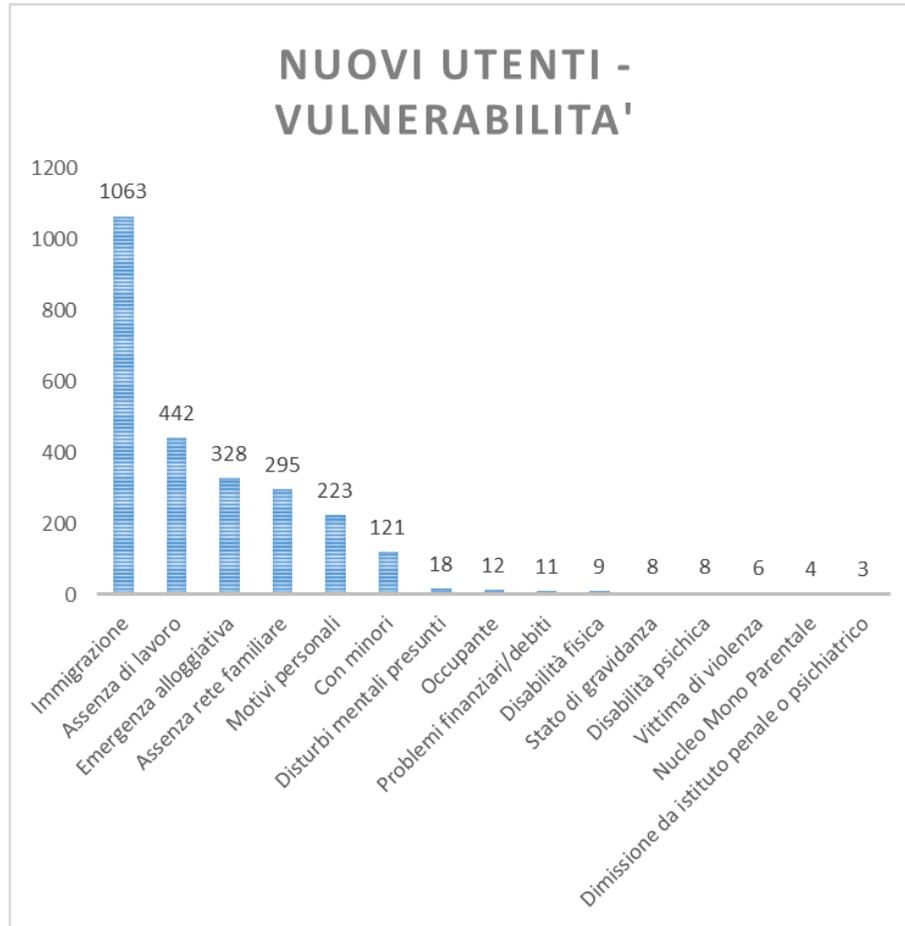


Grafico 1 - Principali Vulnerabilità per Nuovi Utenti, periodo 2019

decessi prematuri e violenti legati alla condizione del paese di origine, spesso ci troviamo di fronte a persone che hanno perso la vicinanza della famiglia di origine a causa di gravi litigi e rotture legate alle fragilità e agli errori del soggetto ma anche alle problematiche già preesistenti all'interno del nucleo. Questo fenomeno investe anche un elevato numero di donne che decidono di migrare verso l'Italia da sole con i propri figli, spesso minorenni.

In questo Istogramma vengono riassunte le vulnerabilità più presenti fra gli utenti che si rivolgono all'H.C., fornendo un complesso ed articolato spaccato sulla natura della marginalità dell'area metropolitana fiorentina. A conferma di quanto precedentemente detto, l'immigrazione è l'aspetto maggiormente riportato, soprattutto nei più giovani, che si trovano nel nostro paese e che sono alla ricerca di tutti quelle indicazioni e quegli strumenti necessari ad un primo orientamento ed una successiva inclusione all'interno della città.

In accordo con il quadro socio-economico generale dell'Italia, la seconda fragilità più segnalata è quella relativa alla precarietà lavorativa o alla totale assenza di un impiego. Questo dato è presente sia nei giovani, nonostante siano spesso in possesso di particolari certificati, patentini o attestati di partecipazione a corsi professionali sia, ed è forse il dato più preoccupante, in adulti che incontrano grandi difficoltà ad ottenere una nuova occupazione.

Dal precariato lavorativo dipende, in modo diretto, la mancanza di un alloggio. Dati i prezzi molto elevati degli affitti e la frequente assenza di un contratto a tempo indeterminato, sono sempre di più le persone che vivono in condizioni di sovraffollamento pagando affitti in nero. Nel 2019 si sono verificati sgomberi da stabili occupati e in molti casi, assieme al Polo Marginalità e Immigrazione dei Servizi Sociali del Comune, abbiamo provveduto al ricollocamento di alcune persone in strutture e dormitori di emergenza.

L'assenza di rete familiare rappresenta un elemento delicato e doloroso della vita di molte persone che si trovano a vivere in uno stato di marginalità. Se da una parte, come già accennato, la mancanza è dovuta alla lontananza fisica o a



Una delle vulnerabilità più preoccupanti è la presenza di fragilità psicologiche: spesso si tratta di condizioni preesistenti che, soprattutto nel caso dei migranti, vengono esacerbate sia dai vissuti traumatici affrontati durante il viaggio, sia dalle numerose difficoltà che incontrano nell'integrarsi in una società con cultura, vita, lingua e ritmi completamente diversi da quelli conosciuti.

In generale, l'emarginazione, la mancanza di regolari documenti e di una residenza anagrafica rendono estremamente difficili sia l'individuazione di questi soggetti sia, di conseguenza, il trattamento dei disturbi psichiatrici che riportano. In questi casi è fondamentale il collegamento con le strutture sanitarie pubbliche e private del territorio poiché solo passando attraverso la presa in carico di certe problematiche è possibile poi pianificare un percorso ad hoc per la persona.

La stessa collaborazione sinergica è di vitale importanza per fornire supporto ed un aiuto tempestivo a coloro che sono affetti da gravi patologie cliniche e invalidanti, dipendenze da sostanze, vittime di violenza o che si trovano in stato di gravidanza.

6.3. Azioni Operative

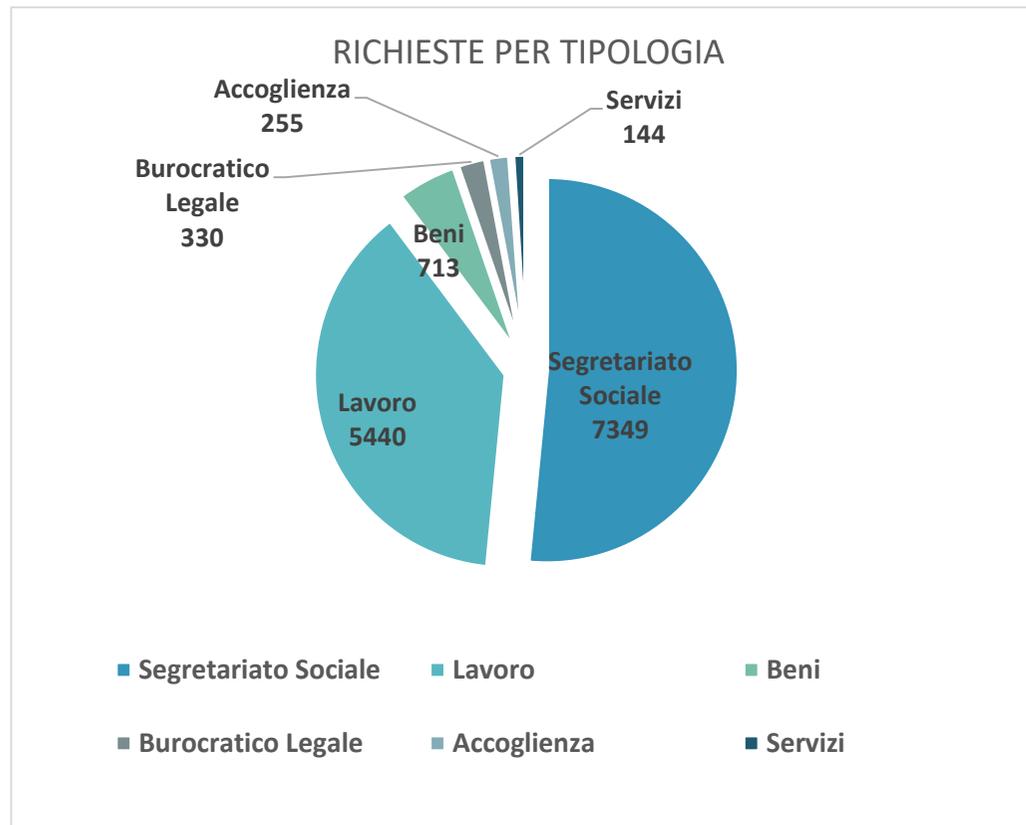


Grafico 2 – Richieste di aiuto suddivise per tipologia, periodo 2019

La principale funzione dello sportello è quella di fornire un primo ascolto per poter approfondire l'analisi del bisogno attraverso dei colloqui individuali. Le macro aree di intervento sono le seguenti:

SEGRETARIATO SOCIALE

- Primo Colloquio di ascolto e approfondimento per tutti, residenti e non;
- Colloquio con Assistente Sociale del Polo Marginalità e Immigrazione del Servizio Sociale del comune di Firenze.
- Informazioni e orientamento ai servizi del territorio;
- Progetti di Rimpatrio.
- Filtro di accesso ai servizi del territorio (anagrafe e Segretariato Sociale territoriale)

LAVORO

- Ricerca Lavoro;
- Valutazione competenze e stesura Curriculum Vitae;
- Percorsi di Formazione (italiano, inglese, assistenza anziani, progetti di inclusione socio-culturale per minori che soffrono marginalità sociale e disagio).

BENI

- Medicinali;
- Beni di prima necessità in casi emergenziali;
- Progetto CTM (Oltre la strada): Richieste per rinnovo documenti (passaporti, permessi di soggiorno, carte di identità), titoli di viaggio, abbonamenti treno e bus, assicurazione sanitaria, pernottamenti emergenziali in strutture a pagamento;



- Progetto “Treno Solidale”: Titoli di viaggio gratuiti per le persone che devono spostarsi per questioni familiari, lavorative o di documenti e per i familiari di detenuti ristretti presso gli istituti penali di Firenze;
- Progetto Farmaci: acquisto farmaci con ricetta medica attraverso l’accesso al fondo progetti istituzionali CTM, SIFO, AFAM, Centro Missionario Medicinali.

BUROCRATICO LEGALE

- Sportello legale: Due consulenti legali sono disponibili due volte al mese presso lo sportello H.C. Oltre a ciò, qualora sia necessario, si procede con l’orientamento verso sportelli di consulenza legale gratuiti in collegamento con le associazioni del territorio;
- Sostegno burocratico (pratiche per rinnovo documenti, STP, Permessi di Soggiorno, acquisizioni anagrafiche, gratuito patrocinio, assicurazioni ecc.).

ACCOGLIENZA

- Informazione, orientamento e inserimento presso le strutture di accoglienza (privato sociale e pubblico) di bassa soglia dell’area metropolitana e regionale.

SANITARIA

- Orientamento verso ambulatori medici gratuiti e ASL territoriali.

SERVIZI

- Riduzione del danno, collegamento col progetto Outsider: per quanto riguarda l’osservazione delle zone ferroviarie, si collabora con il lavoro di alcune unità di strada che svolgono i sopralluoghi per conto dell’amministrazione e sono in contatto operativo con l’Help Center;
- Segnalazione ai servizi di mense e docce;
- Aiuto per telefonate.

6.4. Ascolto

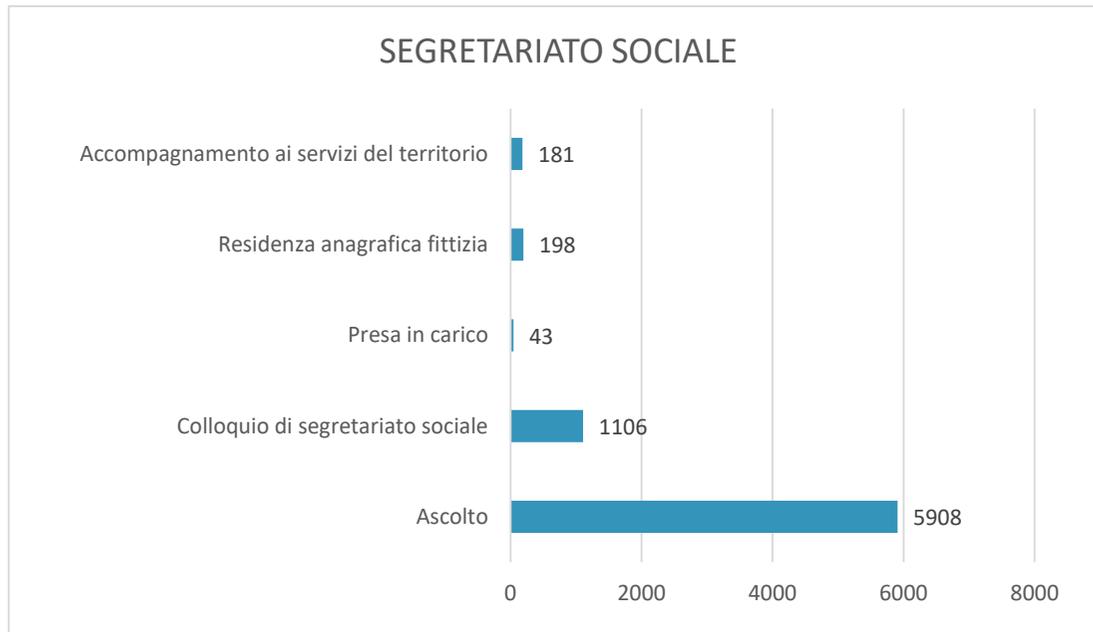


Grafico 3 – Numero interventi di segretariato sociale ed ascolto, periodo 2019

assiduo con coloro che erano stati i protagonisti degli interventi forniti al soggetto in precedenza, rimanendo però sempre a disposizione per ulteriori approfondimenti e valutazioni qualora la situazione del soggetto dovesse cambiare. Mediamo frequentemente fra la persona residente ed il segretariato sociale, soprattutto nei casi in cui la persona si trova per la prima volta in una condizione di necessità. Unitamente a ciò, sulla base delle fragilità e necessità presentate, indirizziamo sempre verso le associazioni della rete di cui formiamo parte attiva. Per quanto riguarda le persone prive di una residenza anagrafica, in uno stato di emergenza abitativa o comunque di grave difficoltà e marginalità, dopo un primo attento colloquio di approfondimento e orientamento ai servizi di base, viene fornito un appuntamento con l'assistente sociale del Polo Marginalità e Immigrazione che presta servizio presso l'H.C. due volte a settimane. Qualora sia possibile, si ha dunque una presa in carico istituzionale che prevede l'analisi della domanda attraverso una valutazione professionale integrata. Grazie ad un assiduo lavoro di collaborazione multidisciplinare, accompagniamo le persone nel percorso tracciato assieme che tiene conto del loro percorso di vita e delle loro potenzialità.

L'ascolto rappresenta il fil rouge di ogni intervento messo in atto all'interno dell'H.C, stimola ad accrescere la presa di coscienza di sé, delle proprie potenzialità e responsabilità. Nonostante non sia possibile fornire sempre risposte positive o tempestive alle richieste che ci vengono rivolte, ci impegniamo affinché la persona si senta accolta, libera di esprimersi e protagonista di tutto il tempo di permanenza che ritiene necessario all'interno dei nostri uffici. Questo tipo di approccio, unitamente alla presenza di spazi più ampi e confortevoli che garantiscono la privacy delle persone, ha portato nel 2019 ad un aumento di accessi veramente significativo e senza precedenti.

Si rivolgono a noi sia residenti che non residenti e a tutti garantiamo ascolto ed un'assistenza ad hoc sulla base delle necessità del singolo.

Nel caso delle persone già residenti, sia a Firenze che nei dintorni, cerchiamo sempre di facilitare la ripresa di un contatto



Il consolidamento di questa fondamentale collaborazione ha portato alla creazione di nuove prassi preziose nell'assistenza alle persone in difficoltà. A titolo di esempio, segnaliamo i casi di dimissione da reparti di psichiatria o da istituti penali: le persone che risultano essere residenti altrove, dopo un lavoro di ricerca e contatto, vengono riavvicinate alla propria rete familiare e assistenziale.

Ancora più importante ed impattante è il problema della residenza: se lo sportello di ascolto facilita i contatti con l'anagrafe per prendere gli appuntamenti per ottenere la residenza virtuale, in casi di gravi malattie o necessità estreme, l'assistente sociale può favorire l'ottenimento della residenza, soprattutto quando la persona necessita di trattamenti salva vita.

Oltre ai casi sopra descritti, l'assistente sociale garantisce sempre colloqui di ascolto e approfondimento a chiunque ne faccia richiesta, specialmente a donne sole o con minori, a uomini soli e/o invalidi che stanno attraversando momenti di emergenza alloggiativa o precarietà lavorativa ed anche a giovani studenti universitari privi di rete familiare a cui viene revocato il diritto all'alloggio DSU.

A tal proposito, reputiamo molto importante l'attivazione del progetto SERTI che ha permesso a persone di tutte le età, dopo un tirocinio retribuito, di poter ottenere un contratto di lavoro. L'accesso a questo progetto, soprattutto per coloro che erano e sono inseriti in strutture di accoglienza, ha costituito un importante passo verso l'uscita e l'autonomia.

6.5. Ricerca Lavoro

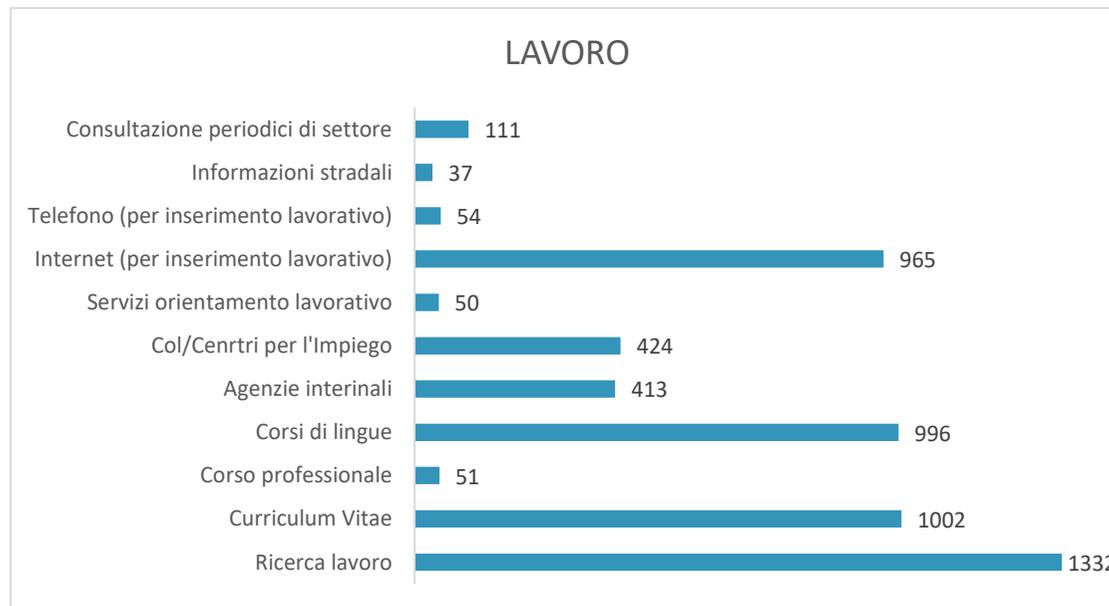


Grafico 4 – tipologia e numero di interventi in ambito di orientamento e ricerca lavoro, periodo 2019

Molte persone si sono rivolte all'Help Center per la ricerca di un impiego e, ad ognuna di esse, abbiamo risposto cercando di dare fiducia, incoraggiamento e consigli sulla base delle richieste avanzate dal mercato del lavoro in quel momento. Le richieste di lavoro sono state 1332, vari utenti hanno avuto colloqui di lavoro che hanno portato in buon numero ad una posizione lavorativa. Non è sempre possibile avere notizie puntuali su quanti riescono a trovare lavoro ma la mancanza di un dato quantitativo viene pienamente sopperito da due elementi forse ancora più importanti. In primis ci riferiamo alla gratitudine per la buona riuscita che alcuni ci dimostrano con piccoli gesti, un caffè, un fiore o un cioccolatino, ringraziamenti simbolici ma pieni di affetto e riconoscenza. In secondo luogo, anche se la ricerca in sé non va a buon fine e nonostante la frustrazione che ne deriva, siamo certi che le



indicazioni e i consigli che forniamo costituiscano per la persona un primo passo verso la tanto agognata autonomia. A tal proposito, attraverso la stesura del Curriculum Vitae, cerchiamo di capire quali siano le competenze apprese dalle persone, sia in Italia che nel paese di origine, dando quindi un importante strumento di promozione della persona.

Negli ultimi anni, la continua trasformazione del mercato del lavoro e delle opportunità professionali ha richiesto una maggiore attenzione alle attività di orientamento alla ricerca del lavoro, soprattutto nei confronti dei giovani e delle persone che soffrono una condizione di marginalità sociale o che si trovano all'inizio del proprio percorso migratorio. Come già accennato, questo servizio ha un importante ruolo per l'ACISJF, non solo nella formazione dell'individuo attraverso corsi di formazione lavoro e nello sviluppo delle proprie competenze, ma soprattutto come percorso da seguire per un'autodeterminazione e il raggiungimento di una autonomia economica.

Attraverso l'orientamento al lavoro, svolto da un'equipe di professionisti e volontari qualificati, l'ACISJF ha cercato di aiutare le persone a prendere coscienza di sé, delle proprie potenzialità e competenze e delle capacità sociali e relazionali, per mettere a fuoco gli obiettivi professionali e facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro. Per far ciò abbiamo utilizzato approcci e metodologie e ricerche moderne.

Il punto di partenza è stato il lavoro di identificazione delle capacità e l'individuazione degli ambiti professionali che offrono maggiori opportunità a seconda del singolo caso. I corsi di lingua inglese e italiano e formazione lavoro hanno fornito ulteriori competenze fondamentali per l'inserimento nel mondo del lavoro.

L'Associazione ha promosso anche un servizio di informazione e orientamento relativo alla rete delle agenzie e degli uffici per il lavoro pubblici e privati presenti sul territorio della Città Metropolitana di Firenze.

6.6. Corsi di Formazione

Iscritti ai corsi di formazione 2019 - ACISJF

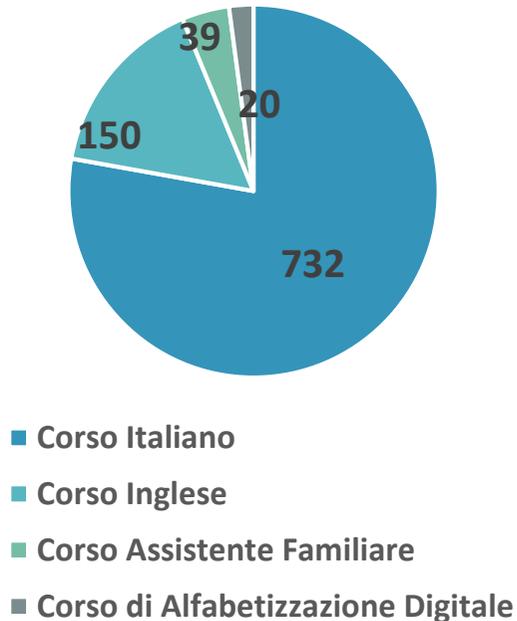


Grafico 5 - Numero iscritti ai corsi di formazione, periodo 2019

La lingua italiana è, quindi, uno strumento indispensabile per favorire il mutamento della propria condizione sociale, raggiungere i propri obiettivi e per la costruzione e la realizzazione del proprio progetto di vita.

Il corso di lingua inglese, invece, ha offerto a tutti la possibilità di apprendere o perfezionare una nuova lingua che ormai è connaturata a moltissimi aspetti della vita, oltre ad essere la lingua più richiesta in ambito professionale.

Nel mese di giugno si è celebrato la fine delle lezioni con il rilascio di un attestato di frequenza per gli studenti.

Nel 2019 il nostro centro ha registrato 921 persone iscritte delle quali 732 al corso di lingua italiana, 150 al corso di lingua inglese e 39 al corso di Assistente Familiare. Tutti i corsi, così come tutti i servizi ACISJF, sono gratuiti e tenuti da insegnanti qualificati e volontari. Per quanto riguarda l'insegnamento e l'apprendimento della lingua italiana che attualmente è il corso con il numero maggiore di iscritti, l'ACISJF lo considera come il fulcro ed il primo passo per un'efficace integrazione.

Attraverso la conoscenza della lingua italiana, infatti, vogliamo in primo luogo che la persona partecipi attivamente alla vita della nostra città, partendo dagli aspetti più pratici della quotidianità, garantendo la possibilità di accedere alle informazioni riguardanti tutti i servizi che la città offre. In secondo luogo si vuole facilitare il percorso di regolarizzazione documentale ed anche l'accesso al mondo del lavoro.





Si è tenuto inoltre il corso di Assistente Familiare al quale hanno partecipato 39 persone di nazionalità diverse. Questo corso è stato promosso con l'aiuto di diversi professionisti volontari (avvocati, medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, nutrizionisti) i quali hanno fornito tutte le nozioni, informazioni e competenze necessarie all'accudimento di persone anziane, favorendo anche in questo caso, il processo di integrazione, formazione professionale e di inserimento lavorativo.

Non per ultimo, è stato organizzato un corso di alfabetizzazione digitale che ha coinvolto una ventina di minori stranieri non accompagnati coinvolti nel progetto Tages. Il corso ha offerto a questi minori la possibilità di approfondire la conoscenza dei software e degli hardware del computer, l'utilizzo del pacchetto office, dell'email e la creazione di un curriculum vitae formato europass, utile per la ricerca lavoro al compimento della maggiore età. La partecipazione ai corsi che proponiamo incoraggia la socializzazione fra le persone di diverse nazionalità nella realtà cittadina e favorisce l'acquisizione di nuove competenze.

Durata corso:
10 gennaio 2019 - 9 maggio 2019

Quando:
il giovedì ore 17,00 - 19,00

Lezioni:
30 ore di lezione

Attestato di partecipazione:
frequenza lezioni almeno 80%



ACISJF FIRENZE

Via Valfonda, 1 - FIRENZE
tel. 055 294635
acisjf.firenze@gmail.com



Con il patrocinio del
 **COMUNE FIRENZE**

Con il patrocinio di
 **REGIONE TOSCANA**

Con il sostegno di
 **FONDAZIONE CR FIRENZE**

corso gratuito per assistenti familiari

*Help Center - Via Valfonda, 1
Stazione Santa Maria Novella
FIRENZE*

DESCRIZIONE DEL CORSO

La finalità del corso è acquisire le competenze necessarie al ruolo di assistente familiare. Dà ai partecipanti la possibilità di accudire con professionalità le persone nel proprio domicilio e accrescere la capacità di collaborare con i familiari attraverso una preparazione specifica nell'assistenza alla persona anziana.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a quanti lavorano o cercano lavoro in questo ambito. Per i non italiani, è necessario aver frequentato il corso di italiano L2.

METODO

Il metodo didattico è improntato alla massima semplicità, pur rendendo la persona responsabile del delicato ruolo che deve assolvere.

AREE TEMATICHE

culturale e civica:
storia, costituzione, organizzazione dello Stato ed educazione civica;

sociale e psicologica:
le relazioni nella persona anziana, relazioni con i familiari, sociologia dell'anziano. Informazioni sui centri sanitari e sociali del territorio;

sanitaria e infermieristica:
patologie, primo soccorso, terapie, alimentazione, igiene della persona e della casa, prevenzione.



DOCENTI

- Molinari Barbara - avvocato
- Longo Erik - professore di Diritto Costituzionale
- Chellini Benedetta - medico
- Celami Aurel - fisioterapista
- Buscemi Emanuele - infermiere
- Canzi Paola - assistente sociale
- Lombardo Irene - psicologa
- Lenzi Anna - prevenzione, igiene e alimentazione

Informazioni e iscrizioni entro l'8 gennaio 2019:
**Help Center - Via Valfonda, 1
Firenze**
Tel. 055 294635
dal lunedì al venerdì ore 10,00 -13,00



6.7. Assistenza Burocratica e Legale

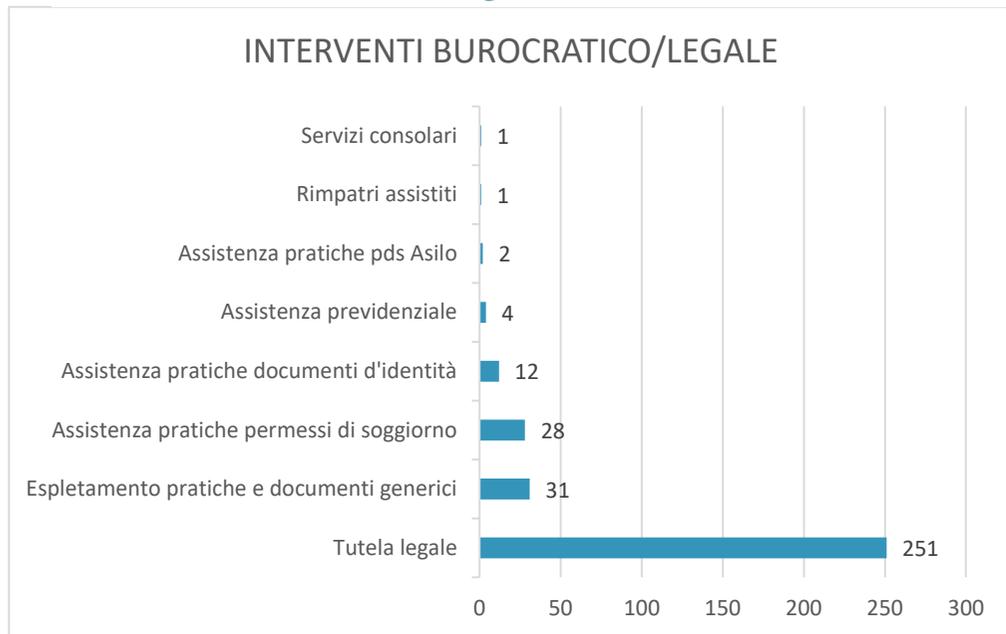


Grafico 6 – Tipologia e numero interventi in ambito burocratico legale, periodo 2019

compilazione di bollettini e moduli necessari per la richiesta di rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno e nella prenotazione degli appuntamenti per richiedere la Carta di Identità elettronica. Oltre a ciò, in particolar modo nei casi di persone che esprimano il desiderio di rientrare nel loro paese, facilitiamo il contatto con le organizzazioni che si occupano di Rientri Volontari Assistiti (RVA) e con i consolati preposti al rilascio dei passaporti o dei lascia passare.

Presso l'H.C. è possibile, infine, richiedere i certificati in carta libera rilasciati dall'anagrafe del Comune di Firenze.

Tra i molteplici servizi offerti dall'ACISJF è doveroso annoverare quello burocratico/legale che, come è possibile apprezzare dalla tabella, risulta essere uno dei più richiesti ed attivi nell'anno 2019.

Nella fattispecie si tratta, non solo delle indicazioni offerte dalle nostre operatrici appositamente formate in tal senso, ma in particolare di uno sportello legale presente due volte al mese a cui gli utenti possono rivolgersi, tramite appuntamento, a due avvocati volontari e gratuiti.

251 sono gli utenti che hanno usufruito di questo servizio che si occupa di fornire consulenze legali oltre che assistenza per supportare gli utenti rispetto alle pratiche per il rinnovo dei documenti o per l'ottenimento di un regolare permesso di soggiorno. Nel corso del tempo si è dimostrato essere un servizio prezioso data la velocità con cui le norme e le leggi mutano e che possono essere di difficile comprensione per tutti coloro che sono da poco in Italia, ma anche per chi da tempo gravita sul territorio ed ha bisogno di essere guidato sotto questo aspetto.

Presso lo sportello di ascolto viene fornito un aiuto importante nella

7. IL PROGETTO TAGES



“Tages” è un progetto di inclusione sociale e culturale vincitore del Bando “Nessuno Escluso” del 2018 della Fondazione CR Firenze e della Fondazione Il Cuore si scioglie Onlus. Il progetto realizzato dall’Associazione ACISJF di Firenze in partenariato con l’Associazione Tumori Toscana (A.T.T.), è durato 12 mesi, da gennaio 2019 a gennaio 2020, e ha coinvolto 36 minori. Il progetto ha favorito lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale e culturale di minori, italiani e stranieri, che vivono nella Città Metropolitana di Firenze e soffrono condizioni di disagio sociale, economico, abitativo e familiare.

L’obiettivo del progetto è stato favorire la riduzione del disagio, della condizione di solitudine e incertezza dei minori mediante attività formative, culturali, ludiche e di socializzazione. Il minore, attraverso questo percorso, scopre le proprie potenzialità e si allontana dai rischi correlati alle condizioni di fragilità sociale e psicofisica. Il minore percorre così un cammino di speranza e sicurezza, per non sentirsi più solo ma essere protagonista di una nuova realtà di inclusione e integrazione nella società e nella

comunità territoriale e di promozione dell’autonomia. I minori sono stati individuati presso diverse strutture del territorio fiorentino:

- “Casa Serena”, struttura di accoglienza per donne sole e madri con minori a carico;
- strutture residenziali e semi residenziali per Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA);
- Centro Polifunzionale Metropolis;
- in famiglie che soffrono un disagio dovuto dal trauma della presenza nel nucleo familiare di un paziente affetto da patologia oncologica.



L'azione congiunta di ACISJF e A.T.T. si è concretizzata nella formazione di un'equipe multidisciplinare composta da una educatrice professionale, una psicoterapeuta e un responsabile progetto con il compito di seguire il percorso del singolo minore, anche attraverso azioni di gruppo, lungo tutte le attività progettuali. La psicoterapeuta ha offerto un sostegno psico-emotivo mirato alle esigenze personali dell'individuo nel suo contesto di vita familiare e sociale attraverso un lavoro di prevenzione ed intervento precoce del disagio giovanile e promozione del benessere psicologico; l'educatrice ha proposto un percorso formativo di integrazione sociale (anche in relazione al network di realtà che sostengono il progetto) e il responsabile ha coordinato e monitorato l'implementazione delle attività e i minori coinvolti.

Oltre ACISJF Firenze (capofila progetto) e A.T.T. (partner principale), il progetto ha coinvolto un'ampia rete di sostegno composta da: il Consorzio Martin Luther King, l'Associazione Collegamenti, la Cittadella Internazionale di Loppiano, l'Unione Italiana Sport per Tutti (UISP); e convenzione con l'Università degli Studi di Firenze per l'avvio di tirocini curriculari.

Questo ampio partenariato composto da Istituzioni, Associazioni, Consorzi e Cooperative locali, ha garantito l'attuazione di diverse attività a sostegno dei minori, nel dettaglio:

- sostegno psicologico ed emotivo;
- intervento educativo d'integrazione sociale;
- mediazione linguistica;
- corsi di Italiano, Educazione Civica e Alfabetizzazione Digitale;
- uscite formative tra mostre, biblioteche e monumenti di Firenze;
- una borsa di 6 mesi per un tirocinio non curriculare a cui è seguita un'assunzione nel campo della pelletteria;
- 2 uscite culturali presso La Cittadella di Loppiano;
- laboratori creativi e terapeutici con Associazione Collegamenti;
- attività motorie indoor e due uscite di trekking e arrampicata con UISP;





- avvio di due tirocini curriculari in convenzione con Unifi e Cesvot.

Il partenariato è nato quindi dalla necessità di assicurare un servizio di accompagnamento individualizzato e integrato in cui il minore è stato protagonista, superando il tradizionale assistenzialismo. Attraverso la sperimentazione di nuove prassi, in collaborazione con la rete, si sono sviluppati modelli di intervento fondati sull'integrazione di competenze, risorse economiche, professionali e strumenti sulla definizione di condivisi progetti personali di autonomia. Questo modello ha rafforzato la capacità di lavorare in rete nel Terzo Settore, riducendo il ricorso a servizi e sviluppando approcci sussidiari all'intervento istituzionale.

8. TIROCINI

8.1. Prog. Tages: 2 Tirocini Curriculari

Tages ha visto il coinvolgimento attivo di due tirocinanti curriculari in convenzione con l'Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Giuridiche, e in collaborazione con CESVOT. Il tirocinio è parte integrante del corso di Progettazione Sociale a.a. 2018/2019 e ha conferito alle studentesse 3 CFU, per un percorso di 70 ore cad. da settembre a dicembre 2019.

Le attività di tirocinio si sono svolte maggiormente presso la sede del Centro di Ascolto "Help Center", in Via Valfonda 1, e presso la Struttura di Accoglienza "Casa Serena", oltre ad includere alcune uscite ludico-culturali anche fuori dal comune di Firenze ed altre attività.

Dopo una prima fase di approfondimento delle attività ordinarie dell'ACISJF, le studentesse sono state coinvolte nell'implementazione di alcune azioni programmate inerenti il progetto "Tages". Nello specifico, hanno attivamente preso parte ad alcune lezioni di potenziamento della lingua italiana, educazione civica ed informatica dedicate al gruppo di MSNA che ha frequentato il secondo quadrimestre dei corsi; hanno inoltre affiancato il personale educativo nei laboratori creativi per i minori e gli adolescenti ospiti a "Casa Serena"; e hanno partecipato ad alcune uscite culturali come la visita alla Cittadella Internazionale di Loppiano. Le tirocinanti hanno anche partecipato alla staffetta di beneficenza Huawei 7x3 Km del programma charity della Firenze Marathon, correndo insieme agli staffettisti del gruppo formato da MSNA.





Questa fase ha quindi visto l'inclusione delle tirocinanti in attività volte all'implementazione delle azioni progettuali, offrendo loro la possibilità di apprendere dinamiche di coordinamento, composizione del gruppo di governo, lavoro in team, gestione e peculiarità dei destinatari, contesti di apprendimento, dinamiche relazionali di gruppo, coordinamento del partenariato, collaborazione tra il Terzo settore pubblico e privato, aspetti sulla comunicazione esterna e le voci di spesa e budget.

Le tirocinanti si sono inoltre impegnate nello sviluppo di una bozza progettuale, tenendo conto l'esperienza acquisita grazie al progetto "Tages" e usando come riferimento le linee guida del bando Nessuno Escluso del 2018 della Fondazione CR Firenze. La stesura del progetto è stata generalmente buona anche se non senza problemi nello sviluppo di specifici aspetti. Le studentesse sono comunque riuscite a completare la bozza progettuale in tutte le sue parti mostrando buone capacità descrittive e di sintesi, ampio interesse, elasticità mentale, adattamento alla tematica, comprensione delle dinamiche in questione, profilazione dei destinatari, sviluppo della rete dei partner.

8.2. Tirocinio non-Curriculare

A gennaio 2019 si è concluso un tirocinio non curriculare promosso dal progetto "GiovaniSi" della Regione Toscana. Il tirocinio, iniziato nel 2018 e della durata di 12 mesi, ha previsto la presenza presso lo sportello di ascolto per 20 ore settimanali di una tirocinante laureata in Psicologia Clinica e della Salute che ha affiancato gli operatori nel loro lavoro.

A seguito conclusione di questo percorso formativo, la tirocinante è stata assunta come operatrice sociale allo sportello di ascolto, divenendo così parte integrante dello staff dell'ACISJF.



9. ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E CULTURALE

9.1. Visita a Barbiana

In maggio si è tenuta la giornata sociale dell'Associazione con visita a Barbiana, nel Mugello, con la presenza di una trentina fra dipendenti e Volontari. È stata un'occasione di confronto con una realtà significativa da cui la Presidente ACISJF Adriana Barbecchi ha avuto il suo “battesimo” nel sociale entrando in contatto con un bambino che don Milani seguiva.

Ci siamo poi spostati nella comunità “Il Mulino”, situata a Vicchio. Le famiglie della comunità promuovono una cultura di solidarietà e servizio che si è aperta negli ultimi anni all'accoglienza degli immigrati. Il momento di riflessione si è articolato in due fasi distinte: la prima dedicata allo scambio di esperienze e opinioni sull'anno trascorso, sugli obiettivi raggiunti e sulle linee per il futuro, la seconda ha visto come protagonista Amdam che ci ha accompagnati in un'importante riflessione sulla comunicazione possibile fra islam e cattolicesimo.



9.2. Seminario Rete ONDS a Milano

Il 19 e 20 giugno 2019 si è tenuto a Milano un seminario di aggiornamento della rete ONDS (Osservatorio Nazionale Della Solidarietà nelle Stazioni) in cui sono stati coinvolti i rappresentanti di tutti gli Help Center di Italia; il focus delle due giornate è stato individuato in 3 tematiche principali: la promozione di percorsi formativi indirizzati agli utenti degli Help Center per favorire l'inserimento nel tessuto produttivo locale, la valorizzazione delle buone pratiche e delle collaborazioni istituzionali pubbliche e private sviluppate a livello locale dai vari Help Center e la presentazione di un percorso di raccolta dati che avrà luogo nel triennio 2019/2021 e che interesserà la valutazione dell'impatto sociale che l'azione degli Help Center esercita sul territorio di pertinenza ed anche su tematiche specifiche quali, ad esempio, la situazione della donna che si trova a vivere condizioni di marginalità.

9.3. Percorso Formativo “La progettazione sociale”

Si è inoltre partecipato a diversi corsi e seminari di aggiornamento e potenziamento delle competenze relative allo sviluppo di progettualità sociale in rete. Nel dettaglio, il personale dell'area progetti ha partecipato al corso di formazione “La progettazione sociale. Progettare in rete per lo sviluppo Locale”, tenutosi dal 1° marzo al 11 maggio, per la durata di 60 ore e in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze, Dipartimento delle



Scienze Giuridiche e CESVOT. Grazie ai percorsi formativi sopradescritti, il nostro personale ha usufruito di una qualificata opportunità di crescita culturale e professionale, acquisendo sempre maggiore padronanza dei principali strumenti di lavoro e di tutte le fasi del processo progettuale in ambito sociale: dalla compilazione di formulari in relazione a diversi bandi di finanziamento, l'analisi dei bisogni e il diagramma di Gantt, alla programmazione economica e i principi di rendicontazione, fino ai sistemi di monitoraggio e alla valutazione dei progetti ex-ante.

9.4.Florence Marketing Experience 2019

Il 23/24 maggio abbiamo partecipato al Florence Marketing Experience 2019, il festival fiorentino dedicato all'acquisizione e al potenziamento delle competenze di marketing utili per la propria associazione. È stata un'importante occasione per confrontarsi con altre realtà del territorio e con professionisti della comunicazione nelle diverse aree del marketing anche a livello internazionale.

9.5.Seminari e Corsi dell'Officina del Terzo Settore

Nei mesi di giugno e luglio si è anche preso parte a diversi pacchetti formativi dell'Officina del Terzo Settore, promossi da Fondazione CR Firenze, "Siamosolidali" e in collaborazione con "The Fund Raising School". In particolare si è partecipato al corso di "Valutazione di Impatto Sociale", il 26-27-28 giugno, e ai seminari "Modulistica e Rendicontazione" e "Strumenti Finanziari per l'Impresa Sociale" tenutisi rispettivamente il 19 giugno e 5 luglio.

9.6.Convegno a Roma "Homelessness as Unfairness"

Il giorno 11 settembre 2019 si è tenuto presso il Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale (Università la Sapienza di Roma) il seminario "Homelessness as unfairness", in occasione del XVI convegno nazionale dell'Associazione Italiana di Psicologia Sociale. In tale occasione sono stati presentati i risultati del progetto H2020 HOME_EU che ha cercato di capire come contrastare e ridurre il fenomeno delle persone senza dimora, sintomo della presenza di profonde ineguaglianze sociali. Per riuscire in questo scopo, 12 gruppi di ricerca da tutta Europa (compresa l'Italia) hanno indagato i diversi livelli che influenzano il fenomeno: le persone che usufruiscono di servizi per la marginalità, gli operatori/trici che ci lavorano, l'opinione pubblica e le politiche sociali.

9.7.Gruppi Esperienziali "L'essenziale è invisibile agli occhi"

Nella Sede dell'Associazione "Arcobaleno" di via del Leone, 9, il Coordinamento Toscano Marginalità ha proposto un percorso di gruppo esperienziale terapeutico destinato alle persone senza dimora, aperto anche ad operatori, volontari e cittadini. Il percorso si è articolato in incontri di confronto e dialogo senza temi predeterminati, aperti e liberi, condotti da un'équipe multidisciplinare di professionisti provenienti da vari ambiti dei servizi psicologici e sociali.



9.8. Formazione ONDS a Firenze

Ad ottobre in occasione dell'inaugurazione dell'Help Center sono state organizzate attività di formazione al quale hanno partecipato i nostri operatori assieme agli altri operatori degli altri Help Center presenti in Italia.

Le giornate formative si sono suddivise in due momenti, prevedendo una parte dedicata alla formazione teorica tenuta da uno Psicologo-Psicoterapeuta dell'HC di Roma. Questa parte era focalizzata sui processi, sulle modalità e sulla promozione del cambiamento negli utenti che frequentano i centri di ascolto. La seconda parte è stata, invece, dedicata ad attività esperienziali e di gruppo così da sperimentare e massimizzare l'apprendimento dei contenuti proposti durante la formazione teorica.

Grazie a queste due giornate formative, tutti gli operatori di diversa provenienza territoriale e bagaglio professionale hanno potuto riportare e confrontarsi sulle diverse esperienze, sulle difficoltà, sui punti di forza e sulle tipologie di interventi messi in atto da ognuno, divenendo spunto di riflessione e di crescita del lavoro che viene svolto.

9.9. Seminario “Oltre l'accoglienza”

Il 13 dicembre, si è preso parte al seminario “Oltre l'accoglienza. Fare cittadinanza nella società delle migrazioni” tenutosi presso il Polo didattico delle Piagge dell'Università di Pisa. L'incontro ha avuto come tema principale quello del ruolo che il terzo settore può ricoprire nella promozione di una pari dignità sociale e di un accesso egualitario ai diritti.