



RELAZIONE ATTIVITÀ E DATI 2020 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 della Presidente Adriana Barbecchi	4
2. Lavoro di rete	
3. Sostenitori	
4. Iniziative ed Eventi	
4.1 Giornata Mondiale dei Poveri: la "Valigia della Speranza"	
5. Casa Serena	14
5.1 Progetti di autonomia e nuovi inserimenti	
5.2 Monitoraggio impegni lavorativi delle giovani madri	
5.3 Supporto Psicologico ed Emotivo	10
5.4 Sostegno ai minori	1'
5.5 Sostegno allo studio e didattica a distanza	1'
5.6 Eventi	
5.7 Riflessione finale	1
6. Centro di Ascolto: Help Center	
6.1 Dati Introduttivi	20
6.2 Vulnerabilità	2
6.3 Azioni Operative	
6.4 Ascolto	2
6.5 Ricerca Lavoro	2
6.6 Corsi di Formazione	29
6.7 Assistenza Burocratica e Legale	30
7. Tavoli Mensili e Monitoraggio Stazione	3
8. Progetti Tematici	
8.1 Il Progetto TAGES 2	
8.2. Progetto "Autonomia in movimento: progetto di promozione sociale di donne e minori" - Bando "ADOMI"	30
9. Attività di Aggiornamento Professionale e Culturale	3!



1. Introduzione della Presidente Adriana Barbecchi

L'Associazione Cattolica Internazionale al Servizio della Giovane (ACISJF) che gestisce l'Help Center (H.C.) della Stazione Santa Maria Novella (S.M.N.) e Casa Serena ha portato avanti al meglio il suo servizio di accoglienza, promozione e integrazione sociale di persone che vivono in situazioni di marginalità nonostante la pandemia da Covid 19 che ha fortemente segnato il 2020, rendendo necessari alcuni cambiamenti nell'erogazione dei servizi. Gli ampi spazi della attuale sede di via Valfonda 1, hanno permesso il totale rispetto di tutte le norme di contrasto alla pandemia.

Di pari passo, la struttura di accoglienza "Casa Serena", con grande dedizione e professionalità, ha portato avanti percorsi di accoglienza ed autonomia delle donne e delle giovani madri ospiti, prevedendo, durante il periodo del lockdown, una accoglienza h24 volta a tutelare al massimo la salute degli ospiti.

Con le due realtà abbiamo cercato di rispondere adeguatamente e prontamente alle nuove esigenze emerse a causa dell'emergenza sanitaria: la pandemia, oltre a creare ulteriori difficoltà a chi già viveva in condizioni di marginalità, ha fatto sì che emergesse una nuova fascia di povertà.

ACISJF ha continuato ad offrire un servizio gratuito a tutti coloro che hanno richiesto un sostegno in questi mesi così complessi, adattando scrupolosamente le modalità di erogazione dei servizi alle norme vigenti in materia di contrasto della pandemia.

Durante i mesi del lockdown, è stato infatti attivato un servizio di ascolto telefonico che ha permesso l'intercettazione del bisogno in una fascia oraria più estesa.

Lo scopo principale di tale intervento è stato quello di far sì che nessuno si sentisse solo o privo di punti di riferimento ma soprattutto si è cercato di tutelare tutte quelle persone senza fissa dimora che si trovavano, mai come in quei mesi, ad essere i più vulnerabili, non avendo un luogo sicuro nel quale rifugiarsi. Il sostegno immediato che ACISJF ha prestato, infatti, ha più volte permesso l'allontanamento di persone da situazioni di rischio favorendo l'ingresso in strutture di accoglienza che, in via del tutto eccezionale, hanno esteso l'orario di apertura a 24 ore su 24.

Il servizio di ACISJF si è adattato all'emergenza e su di essa ha agito nei mesi più critici, lasciando poi spazio ad un lavoro di sostegno nella ricostruzione della vita delle persone.

L'offerta dei servizi risponde all'esigenza di portare avanti una modalità di intervento che va oltre un approccio basato sull'assistenza e che, nell'integrazione con i servizi istituzionali cittadini, è finalizzata all'autodeterminazione e autopromozione della persona che, mai come negli ultimi mesi, si è trovata ad affrontare nuove sfide, ricalibrando la propria formazione sulla base di un mercato del lavoro profondamente cambiato. Tutto ciò 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 cittadina. Nella seconda metà del 2020, i corsi sono stati tenuti in forma telematica per consentire il libero accesso che da sempre rappresenta la caratteristica principale della nostra offerta formativa.



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.

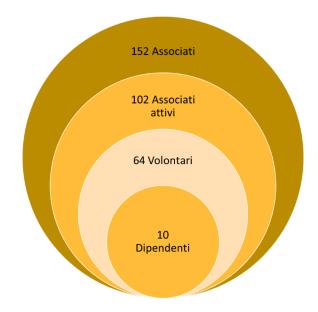
Voglio ringraziare, riconoscente, il Consiglio Direttivo, i volontari che con generosità e impegno hanno portato avanti i corsi di italiano e inglese, e i professionisti che hanno svolto gratuitamente il corso per Assistenti Familiari. Voglio inoltre ringraziare gli avvocati che hanno continuato in maniera preziosa a dare risposte ai bisogni dell'Associazione, in particolare per gli adeguamenti statutari, e il servizio che viene svolto in aiuto gratuito nei confronti degli utenti; a tutti gli operatori che con professionalità e con grande generosa disponibilità lavorano ogni giorno ed anche nel 2020 hanno incontrato 1200 persone provenienti da 75 paesi.

Ringrazio di cuore tutti coloro che hanno offerto il loro aiuto alla nostra associazione e sostenuto il proseguimento delle attività e dei servizi anche economicamente.



Da **centodiciannove** 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 di cui 102 soci attivi e 50 soci onorari, 64 volontari attivi, tra cui 25 insegnanti, 5 avvocati, 2 medici, 1 ingegnere, 1 economista, 1 architetto, 1 fisioterapista, 1 psicologa, 1 AS. Sociale, 1 infermiere per un totale di 15.000 ore di volontariato.



Nel 2020 i dipendenti sono stati 10, per un totale di 10.350 ore di lavoro: 1 coordinatrice di "Casa Serena"; 1 coordinatore 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 Pasquali Consigliere
- Maria Grazia Gentiluomo Consigliere
- Letizia Ammanati Consigliere



2. Lavoro di rete

Il 2020 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 continuato la collaborazione attraverso la presenza di una Psicoterapeuta. Durante il lockdown il servizio è stato garantito per via telematica. Tutto questo ci ha permesso di seguire i minori del progetto TAGES e i nuclei di Casa Serena, di facilitare il dialogo, 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.

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.

In collaborazione con l'Opera per la Gioventù Giorgio la Pira, una delle nostre adolescenti ha partecipato al campo estivo presso il "villaggio La Vela", sostenuto economicamente da una nostra carissima volontaria.

"Compagnia di Babbo Natale" attraverso il Dott. Marco Ungar, che anche quest'anno, nonostante il periodo difficile, si è reso disponibile a portare i doni ai bambini di Casa Serena creando un clima di gioia e di festa.

In collaborazione con la "Scuola Internazionale di Comics di Firenze" si è erogata una borsa di studio ad una giovane ragazza per l'iscrizione al secondo anno del corso di fumetto.



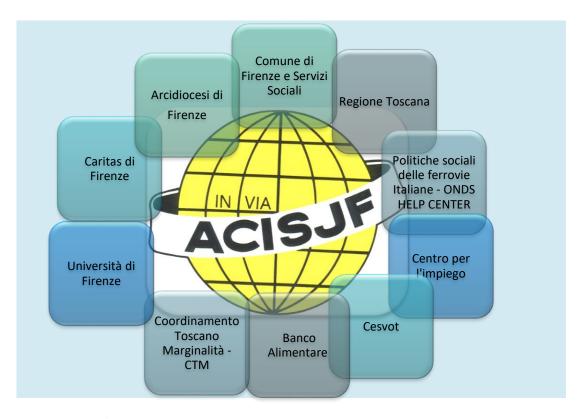


Figura 1 – La rete dei partner ACISJF



3. Sostenitori

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 volto a sostenere gli interventi promossi da Organizzazioni di volontariato e Associazioni di promozione sociale e finalizzati a fronteggiare le conseguenze determinate dall'emergenza sanitaria Covid -19", ricevendo un contributo essenziale per la continuazione dei servizi ordinari e l'acquisto di strumenti e dispositivi per la protezione e la sicurezza individuale dei dipendenti e dei volontari durante la pandemia. Nel 2020 si sono inoltre concluse le azioni previste dall'Avviso del 2019. Queste 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 sciale positivo su tutto il territorio fiorentino. L'Avviso del 2019 prevedeva 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.). Il primo dei tre libri, "La Terapia della Bellezza" del piccolo Simone è stato stampato in 250 copie, mentre la stampa dei libri dell'ACISJF e dei ATT è prevista per l'estate 2021.

Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze

La FCRF anche nel 2020 ha avuto un ruolo importante nel sostegno delle attività dell'Associazione grazie all'erogazione di contributi ordinari 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 è stato invece possibile grazie a due progetti vincitori dei bandi "Fai la Casa Giusta 2" e "A.DO.MI", sempre a favore dei percorsi di autonomia e formazione delle giovani mamme ospiti presso la nostra struttura, attraverso azioni di: orientamento al lavoro e sostegno all'inserimento lavorativo; sostegno alla ricerca di un alloggio in autonomia; fondo di sostegno all'uscita per l'autonomia abitativa; sostegno psicologico ed emotivo; erogazione di una borsa di studio in partenariato con la Scuola Internazionale di Comics di Firenze; erogazione di un fondo per l'acquisizione della patente di guida europea categoria B; acquisto di biglietti per sostenere la mobilità sul territorio dei destinatari; sostegno ai minori e allo studio; sostegno alla didattica a distanza attraverso la distribuzione di computer portatili per i giovani studenti.



Il progetto Tages 2, vincitore del Bando Nessuno Escluso 2, ha permesso invece l'attivazione di interventi di inclusione socio culturale e formativi/professionali, coinvolgendo 27 minori italiani e stranieri che vivono una condizione di disagio, sia esso sociale, economico abitativo e/o emotivo.

La Fondazione CR Firenze ci accompagna con calore, stimolandoci e incoraggiandoci nello sviluppo dei nostri servizi, e anche in questo difficile periodo, segnato dall'emergenza epidemiologica da Covid 19, la Fondazione ci è stata vicina, donando all'ACISJF mascherine ffp2 e permettendoci di mantenere tutti i servizi dell'Help Center attivi e di svolgere il nostro lavoro in sicurezza senza dover chiudere la struttura di accoglienza.

Fondazione Il Cuore si scioglie Onlus

Anche in questo anno così difficile la "Fondazione Il Cuore si Scioglie Onlus" ha supportato le nostre attività a favore dei più fragili. Grazie all'iniziativa "Nessuno Indietro", messa in campo da Unicoop Firenze per contrastare l'emergenza sanitaria Covid-19 che ha messo a dura prova il tessuto sociale ed economico del nostro paese, amplificando ulteriormente le disuguaglianze tra i cittadini, si è potuto rafforzare l'impegno sociale della rete di volontariato della nostra Associazione con l'organizzazione di corsi di italiano per stranieri e inglese tenuti in via telematica.

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.

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 Giornata Mondiale dei Poveri: la "Valigia della Speranza"



In occasione Giornata mondiale dei poveri (17 novembre 2020) 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.

Quest'anno è stata scelta una signora arrivata a Firenze nel 2019. Originaria del Venezuela, ha deciso, a causa delle recenti vicissitudini politiche, di lasciare il suo paese dove vivono ancora 3 sorelle, un fratello, la madre, la zia ed un nipote. Yel. lavorava in università e ha sempre partecipato alle proteste. Ci racconta di essere sopravvissuta ad un colpo di arma da fuoco, di essere stata rapita e minacciata.

Decide allora di scappare: dopo aver trascorso un mese e mezzo ospite di amici in tre città diverse della Colombia, arriva in Italia dove gli amici hanno provveduto al pagamento di 3 notti presso un albergo.

Si rivolge, il giorno successivo al suo arrivo, al nostro centro: ci attiviamo immediatamente, riusciamo a trovarle un posto letto nell'ambito dell'accoglienza invernale e il 2 febbraio, a soli 4 giorni dal suo arrivo, la domanda di protezione è già depositata in questura.

L'iniziale condizione di angoscia e stress per la lontananza dalla famiglia, che versa in condizioni economiche molto critiche, rende difficile l'integrazione di Yel. ed anche

l'apprendimento della lingua italiana, nonostante la continua frequenza ai nostri corsi di italiano. Soffre di fortissimi attacchi di panico e parliamo con lei per molte ore per cercare di tranquillizzarla e contenere la sua disperazione.

Nel frattempo conosce una compatriota che la sostiene in questo suo percorso e la accompagna, su nostro invio, all'ambulatorio medico "Niccolò Stenone" perché il suo caso e le sue fragilità vengano prese in carico.

Con il nostro aiuto e con quello dei nostri avvocati volontari, prosegue nella richiesta del permesso di soggiorno, vive presso la struttura dell'accoglienza invernale fino a fine marzo e, ancora prima della chiusura, riesce a trovare un impiego come badante convivente.



Da quel momento non abbiamo mai smesso di sentirci e di vederci. Ha già maturato varie esperienze lavorative senza mai fermarsi o ricorrere alla disoccupazione e, grazie a ciò, riesce ad inviare alla famiglia ogni mese una cifra che corrisponde al salario annuale medio di una persona che vive in Venezuela.

Yel. fin dal momento del suo arrivo esprime un desiderio: studiare e formarsi per poter fornire un'assistenza qualificata a chi chiede il suo aiuto. Ha assistito una donna affetta da SLA e si è resa conto di quanto sia importante avere competenze tecniche nel lavoro di assistenza alla persona.

ACISJF Firenze le ha, quindi, donato un corso professionale come Operatore Socio Assistenziale (OSA) coronando il suo sogno e con la speranza che questo possa offrirle molteplici opportunità lavorative.



5. Casa Serena



In questo anno caratterizzato da tante difficoltà e sofferenze a causa del Covid-19, ACISJF ha continuato il suo impegno nella tutela e nella promozione sociale delle donne sole e con figli che si trovano a vivere gravi situazioni di disagio sociale ed economico.

L'associazione ha offerto ad alcune di queste donne accoglienza e percorsi di autonomia presso la struttura di primo livello "Casa Serena", in via Nazionale 19, Firenze.

L'Associazione con l'inizio dell'anno 2020 aveva messo in ponte tante azioni ed eventi per dare continuità all'impegno statutario, ovvero la reale integrazione delle donne accolte nella società.

Dal mese di marzo, con le norme relative alla gestione Covid stabilite dalle istituzioni statali e comunali, abbiamo dovuto affrontare un lungo periodo di blocco degli movimenti, l'attenzione si è concentrata sulla sfera della salute ed inevitabili sono emerse le ripercussioni sulla possibilità di portare avanti tutte le azioni progettuali legate alla nostra casa d'Accoglienza.

Nel periodo in esame ACISJF ha dovuto riorganizzare gli ambienti della struttura di accoglienza tenendo conto delle regole di

sanificazione e di distanziamento; nel periodo autunnale due mamme hanno contratto il virus Covid-19 per fortuna in forma lieve.

E' stato coinvolto il servizio sanitario, mettendo in sicurezza la struttura attraverso lo spostamento dei casi positivi presso l'albergo sanitario indicato.

Se la gestione degli spazi comuni è stato quindi il primo problema affrontato, subito dopo abbiamo dovuto tener conto di aspetti molto delicati che hanno coinvolto tutto il gruppo di lavoro dell'ACISJF e la rete associativa del terzo settore pubblico e privato incrementando la capacità di lavorare in comunione di intenti e risorse.

A tal riguardo sono state implementate azioni volte a favorire la stabilità psicologica ed emotiva degli ospiti con particolare riguardo ai minori, incrementando la loro resilienza a situazione di disagio e riducendo la loro vulnerabilità attraverso una minore esposizione a rischi e traumi. I minori sono stati inoltre sostenuti nello svolgimento della didattica a distanza e monitorati lungo tutto il periodo di studio.

Sono stati messi in atto interventi di mediazione con il mercato del lavoro privato per alcune delle madri accolte, azioni rese necessarie per continuare a favorire i percorsi di autonomia intrapresi, altrimenti ancor più ostacolati dall'emergenza in corso.

All'interno della casa, le operatrici si sono prodigate nel mantenere una atmosfera positiva caratterizzata sia dal senso di responsabilità nel rispetto delle regole ma anche nel "condividere" il quotidiano e le piccole occasioni di festa come una grande famiglia che vive una fase di comune difficoltà.



Queste attenzioni delle operatrici sono state preziose perché hanno permesso da una parte di monitorare con scrupolo l'igiene e i movimenti di tutte le persone accolte e dall'altra si è preservato un buon clima emotivo.

5.1 Progetti di autonomia e nuovi inserimenti

L'accoglienza di Casa Serena, nonostante tutti gli elementi di complessità evidenziati nel 2020 ha accolto 18 persone: **tre nuclei** sono usciti dall'accoglienza, in particolare due donne con i propri figli hanno trovato una sistemazione in autonomia nel libero mercato e la coppia che era accolta presso la Casa delle suore Domenicane di Firenze, nel mese di novembre è finalmente entrata nella propria abitazione attraverso il progetto del Fondo Hausing Toscano, sostenuto dalla Fondazione Ente cassa di Risparmio e dalla Città metropolitana di Firenze.

Verso la fine dell'anno sono state accolte due nuove madri con minori sotto i sei anni.

ACISJF, consapevole del fatto che l'attuazione del progetto d'uscita di un nucleo monoparentale in tempi di pandemia è un'impresa complessa, in accordo con il servizio Sociale territoriale ha continuato a sostenere queste famiglie per dare continuità ai progetti d'integrazione dei minori e a sostenere in parte le spese relative all'affitto della casa.

Sono interventi che Acisjf promuove da sempre ma che in questa fase così delicata risultano particolarmente importanti per non mettere in crisi un fattivo percorso d'autonomia e di integrazione sociale

I nuovi nuclei accolti sul finale dell'anno invece, ci hanno impegnato soprattutto a riguardo dei minori:

ci siamo attivati subito per favorire l'ingresso dei bimbi nella scuola ed anche all'interno della Casa, tenendo in equilibrio l'attenzione alle norme igieniche e la socializzazione interna.

Per quanto riguarda i documenti delle due nuove madri, ci siamo confrontate con il servizio sociale e con l'equipe di avvocati volontari che collabora da anni presso l'Help Center di ACISJF mettendo in moto la pratica della richiesta ex articolo 31.

Consapevoli del fatto che tale percorso presenta tempistiche lunghe, confidiamo però nel fatto che con la nuova normativa, tale permesso può essere convertito in quello di tipo lavorativo.

Per questo, nonostante la crisi attuale nell'ambito della ricerca del lavoro a causa del Covid, continuiamo con l'impegno in una continua ricerca soprattutto in ambito della cura della persona fragile anziana e della casa.

5.2 Monitoraggio impegni lavorativi delle giovani madri

Le donne accolte nella casa d'accoglienza con l'inizio della Pandemia hanno dovuto rimodulare con i datori di lavoro il loro impegno lavorativo tenendo conto dell'emergenza in corso, le esigenze richieste dal datore stesso ma anche l'organizzazione stessa della nostra casa.

Per questo motivo, la coordinatrice ha seguito da vicino queste situazioni particolari che hanno messo in luce le preoccupazioni relative al futuro lavorativo e a riguardo della salute di tutti.

La signora che lavora presso una famiglia come collaboratrice domestica, nel primo periodo d'emergenza ha utilizzato le ferie e definito un accordo con il datore di lavoro che le ha permesso di rimanere il primo mese a casa; successivamente ha ripreso il lavoro anche se con ritmi più soft.



In questo modo è riuscita a gestire i movimenti e i ritmi di studio dei suoi tre figli, in quanto due figlie frequentano le scuole superiori e il piccolo nel passaggio tra ultimo anno della materna e primaria.

Per la signora E. invece l'aspetto lavorativo ha avuto un connotato particolare in quanto assunta a tempo determinato presso una R.S.A come ausiliare degli ambienti della struttura. A marzo, quando il virus stava espandendosi abbiamo compreso tutti molto bene quanto potevano essere a rischio le residenze per anziani.

Per questo motivo la coordinatrice di Casa Serena, in accordo con E., ha contattato il datore di lavoro per far presente che la signora era accolta in una struttura d'accoglienza e lavorava in una struttura sanitaria con tutti i rischi correlati.

Costanti contatti tra il datore di lavoro e la Dott.ssa Sassetti hanno favorito la continuazione dell'impegno lavorativo della signora E. che si è svolto nella totale applicazione dei presidi anti Covid e particolare attenzione a tutte le procedure di sicurezza e sanificazione per scongiurare qualsiasi contagio all'interno e all'esterno di Casa Serena.

In questo periodo così sofferto un'altra mamma di Casa Serena ha dovuto rivedere i ritmi di lavoro; S. nei primi mesi dell'anno stava portando avanti, l'impegno di lavoro (seppur provvisorio) presso una realtà turistica fiorentina che con l'avvento del Covid ha visto bloccato in flusso turistico.

Per le donne accolte a Casa Serena, la riduzione/ revisione delle opportunità di lavoro e in generale il repentino cambiamento dei ritmi nel quotidiano ha comportato un'ulteriore ridimensionamento dei desideri d'autonomia per il proprio nucleo familiare;

Durante questo anno, inoltre si sono riavvicinati alla nostra realtà d'accoglienza, alcuni nuclei e donne sole seguiti nel passato, ma che in una fase come questa ci hanno richiesto "vicinanza", nell'aiuto a ricevere pacchi alimentari, nel disbrigo documenti ma anche semplicemente nell'ascoltare i loro pensieri e preoccupazioni.

5.3 Supporto Psicologico ed Emotivo

Per poter affrontare i momenti di stress e ansia così come il cambiamento dei ritmi di vita legati all'emergenza, ci siamo avvalsi della collaborazione della Dott.ssa Letizia Ciani, psicoterapeuta dell'Associazione Tumori Toscana (A.T.T.) con cui collaboriamo per offrire supporto psicologico ed emotivo agli ospiti di Casa Serena.

Dall'inizio dell'emergenza la Dott.ssa Ciani ha settimanalmente consultato il personale ACISJF per aggiornarsi sulle problematiche che via via emergevano e ha sostenuto colloqui individuali, anche a distanza per via informatica, con le minori e le madri accolte.

Questa consulenza psicologica ci ha permesso di supportare i nuclei e di non nascondere pensieri e preoccupazioni rispetto ai risvolti personali di questa emergenza, risvolti che hanno toccato la sfera della salute, economico/lavorativa e di progettualità futura da rivedere.



5.4 Sostegno ai minori

Si è prestata particolare attenzione alle esigenze del gruppo di 5 adolescenti che la casa ospita, consapevoli del fatto che dopo le chiusure imposte dalle ordinanze ministeriali il i loro ritmi e le loro abitudini si sarebbero interrotte bruscamente.

Una ragazza in particolare ha mostrato un forte malessere rispetto alla chiusura delle relazioni e dei movimenti personali, i dialoghi settimanali con la Dott.ssa Ciani sono stati utili per cogliere un disagio che stava emergendo e che la ragazza tendeva ad affrontare dormendo molto spesso e invertendo i ritmi di sonno veglia. In questo caso è stato utile l'aggancio ai servizi di Neuropsichiatria infantile che abbiamo attivato. Questo caso è stato sicuramente il più complesso da gestire all'interno della casa, ma attraverso un lavoro preventivo siamo riusciti a cogliere il disagio ad affrontarlo e ad evitare che il malessere degenerasse.

Le altre adolescenti hanno vissuto questi mesi con preoccupazione ma la possibilità di sentirsi protette e accolte le ha permesso di gestire meglio la propria emotività.

Nel gruppo dei minori vi è anche un bimbo di 5 anni, per lui è stata fondamentale la vicinanza del proprio nucleo familiare per aiutarlo a poter comprendere questa emergenza, come tutti i bimbi ha sentito tanto la mancanza dei suoi compagni di scuola e poter uscire e sfogare la propria energia. Sul finale del 2020 abbiamo accolto 3 nuovi bimbi che non hanno avuto particolari difficoltà ad inserirsi nella casa e hanno mostrato capacità di adattamento vissuta con serenità.

5.5 Sostegno allo studio e didattica a distanza

I minori accolti inoltre hanno dovuto riorganizzarsi per poter portare avanti lo studio sperimentando in maniera veloce un metodo nuovo: l'utilizzo delle lezioni on-line, interrogazioni in videoconferenza, in generale il computer è diventato un mezzo fondamentale per l'apprendimento.

Delle quattro adolescenti ospiti in struttura, due sono molto impegnate e con una scolarizzazione di buon livello, le altre due ragazze invece, hanno scarse competenze scolastiche, nei loro ambiti di studio hanno già supporti/ facilitazioni per lo studio in classe.

Il nostro intervento si è concentrato sulle ragazze con maggiori difficoltà, continuando a monitorare le altre che però sono riuscite ad entrare nel ritmo delle video lezioni senza particolari problemi.

G e A hanno avuto un vero e proprio blocco nell'affrontare questo nuovo metodo di studio, abbiamo dovuto costantemente raccordarci con le coordinatrici di classe per capire e gestire i compiti.

Da questi contatti siamo riusciti a farci inviare da un Istituto un computer in dotazione, per l'altra ragazza invece la scuola li aveva terminati; ci siamo attivati e la nostra Associazione ha fatto fronte riuscendo a reperirne due.



5.6 Eventi

Durante questo anno abbiamo dovuto ridimensionare tutte le accasioni conviviali di gruppo sia esterne sia interne alla Casa stessa.

Abbiamo vissuto, in maniera intensa (perché prima del Covid) solo l'evento legato alla festa dell'Epifania, occasione preziosa perché ci ha dato la possibilità di avere tra noi l'assessore all'Welfare la Dott.ssa Funaro, tanto legata ai nostri progetti e in particolare alle donne di Casa Serena.

Durante tutto l'anno abbiamo cercato di "vivere" seppur in maniera protetta e attenta alle regole anti covid le feste di compleanno dei minori e delle donne accolte; particolare attenzione abbiamo riservato per due delle ragazze accolte che in questo periodo hanno festeggiato i 18 anni.

Durante l'estate, in collaborazione con l'Opera per la Gioventù Giorgio la Pira, una delle nostre adolescenti ha partecipato al campo estivo presso il "villaggio La Vela", sostenuto economicamente da una nostra carissima volontaria.

Nel periodo autunnale invece abbiamo dovuto gestire casi covid in struttura e quindi la possibilità di pensare ad organizzare anche piccoli eventi è stata messa da parte, con la speranza di rivivere questi momenti conviviali in tempi migliori.

A Natale però siamo riusciti a far vivere un momento di particolare intensità ai nostri piccoli accolti, grazie alla "Compagnia di Babbo Natale". Babbo Natale è arrivato a Casa Serena, come ogni anno regalando a ciascun bimbo un dono e cercando di mandarci un pensiero speranzoso per il futuro.

5.7 Riflessione finale

Dal resoconto riportato, si comprende come anche Casa Serena abbia vissuto un anno molto complesso:

i nostri volontari hanno dovuto interrompere il loro impegno presso la nostra casa e così gli operatori hanno gestito tutta l'emergenza, la gestione dei minori nelle varie fasi di maggiore o minore chiusura che hanno riguardato la Regione Toscana.

In questa organizzazione gli operatori sono stati in stretto raccordo con la Presidente e vice presidente di ACISJF, con le quali abbiamo condiviso ogni passaggio più critico.

La nostra accoglienza, ha continuato a dare i nput ai progetti di autonomia delle donne, perché anche in momenti come questi è importante mantenere ben presenti gli obbiettivi fondamentali, nello stesso tempo abbiamo cercato di rendere il "quotidiano" vissuto nella casa come un'opportunità altrettanto importante per la crescita di tutti: il rispetto delle regole di igiene, il distanziamento per la tutela della salute di tutti, sono stati oggetto di riflessioni comuni con le mamme e i minori nelle tante occasioni di vita quotidiana vissuti insieme.



6. Centro di Ascolto: Help Center

Il centro di ascolto Help Center (H.C.) gestito dall'Associazione ACISJF svolge la funzione di sportello di ascolto, orientamento e sostegno per emergenze e bisogni primari della persona e costituisce una prima frontiera di accesso al sistema dei servizi della città. Il progetto H.C., attivo dal 2004, ha permesso di valorizzare l'esperienza maturata in oltre 100 anni dall'associazione ACISJF, facendo sì che acquisisse ancor più una valenza istituzionale e costituisse parte integrante e proattiva del sistema integrato degli interventi cittadini sul disagio sociale.

L'H.C. è concepito come "presidio sociale" posto all'interno della Stazione Santa Maria Novella (S.M.N.). Si costituisce come una cabina di regia legittimata, (gruppo di lavoro interdisciplinare che integra le risorse del privato e pubblico sociale), che intercetta, in stazione, la domanda di aiuto. Esso



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 ed alle altre stazioni del territorio comunale.

ACISJF utilizza alcuni strumenti di monitoraggio quale, a titolo di esempio, 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, facilitando inoltre 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. L'emergenza sanitaria da Sars-Cov-2 ha reso necessaria una riorganizzazione del lavoro e i volontari hanno rivestito



un ruolo fondamentale in questo processo, dimostrando una grandissima disponibilità e, quindi, un grande attaccamento verso l'associazione e la sua mission.

Nel 2020 si è ulteriormente consolidata la collaborazione sinergica con 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 (POLFER): sono stati istituiti dei tavoli di concertazione mensili incentrati sulla gestione della marginalità presente all'interno della stazione.

6.1 Dati Introduttivi

ET	A'	NUMEDO UTENTI 1167	
0-17	8	NUMERO UTENTI- 1167	
18-29	321	PRINCIPALI PAESI DI PROVENIENZA	
30-39	322	Perù	262
40-49	235	Italia	105
50-59	178	Nigeria	57
>60	103	Marocco	60
PROVENIENZA		Somalia	59
Extra-UE	952	Romania	43
Italia	105	Senegal	43
UE	69	Tunisia	35
N/R	41	Bangladesh	33
GENERE		Honduras	29
Maschi	680	Albania	28
Femmine	486	Colombia	26
Transgender	1	Gambia	25

Tabella 1 - Dati Utenti Help Center per Provenienza, Genere, Età, periodo 2020

Nell'anno 2020, l'H.C. ha registrato 1167 utenti, di cui 649 nuovi utenti, e 3.011 accessi, provenienti da 75 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 39 anni. Non si tratta solo di giovani che hanno da poco intrapreso un percorso di migrazione ma anche di giovani adulti, da più tempo soggiornanti in Italia, e che a causa dell'emergenza Covid hanno repentinamente perduto il proprio impiego. Più gravemente colpiti, sono stati coloro che, con contratti più o meno stabili o regolari, erano impiegati nel settore ricettivo e in quello della ristorazione, attività cardine per la città di Firenze ma fra le più colpite dalle chiusure imposte durante l'anno. 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.

L'anno 2020, fortemente segnato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, è stato caratterizzato da cambiamenti in termini di tipologia e quantità di richieste pervenute al centro. Durante il periodo di lockdown, tra marzo e maggio 2020, è stato attivato uno sportello di ascolto telefonico per intercettare e rispondere prontamente ai bisogni riportati dalle persone che si trovavano a vivere una situazione emergenziale, garantendo un continuo contatto con i Servizi Sociali e con le associazioni del privato sociale del territorio.

6.2 Vulnerabilità

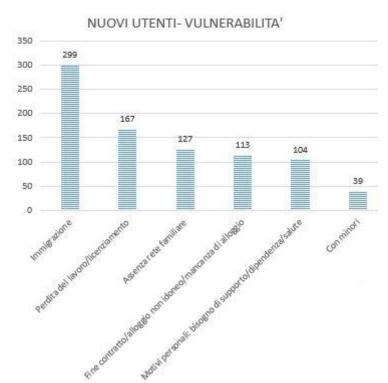


Grafico 1 - Principali Vulnerabilità per Nuovi Utenti, periodo 2020

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, vulnerabilità che si è accentuata a causa del covid-19. 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. Ultimamente si è registrato un incremento di difficoltà lavorative riportate da persone presenti sul territorio da decenni o comunque già in possesso da moltissimi anni di contratti di lavoro a tempo indeterminato; oltre alle difficoltà nel percepire ogni mese una cassa integrazione irrisoria, molti hanno subito la totale chiusura dell'attività nella quale erano impiegati. Questo tipo di difficoltà si inserisce pertanto in un contesto economico e lavorativo profondamente segnato dalla

pandemia: nei prossimi mesi sarà importante supportare le persone nell'individuazione di nuovi percorsi formativi e professionali che possano adeguarsi alle nuove esigenze del



mercato.

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. L'emergenza sanitaria non ha inciso positivamente sul mercato immobiliare, limitando ulteriormente la possibilità da parte delle persone a proseguire nel pagamento degli affitti. Molti, trovandosi improvvisamente disoccupati, e quindi impossibilitati a sostenere le spese per il canone di locazione, hanno avuto la necessità di chiedere aiuto per un posto letto in 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 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 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.

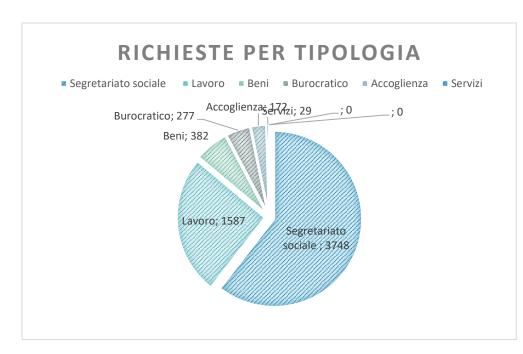
Una delle vulnerabilità più preoccupanti è la presenza di fragilità psicologiche: spesso si tratta di condizioni già presenti che, soprattutto nel caso dei migranti, vengono esacerbate sia dai vissuti traumatici affrontati durante il viaggio, sia dalle numerose difficoltà che incontrano nell'integrarsi in una società con cultura, vita, lingua e ritmi completamente diversi da quelli conosciuti. Queste persone si sono trovate svantaggiate dal distanziamento sociale e dai continui cambiamenti e rallentamenti nella fruizione di servizi e tutto ciò ha spesso portato ad un acutizzarsi di fragilità latenti.

Ancora più di prima, 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



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

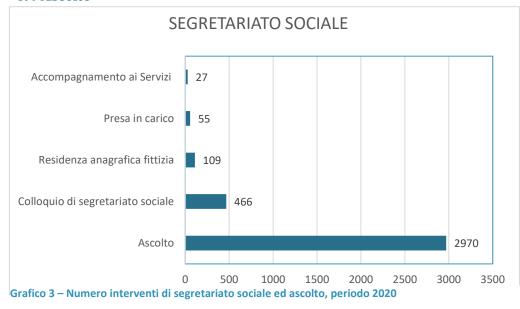
• Orientamento verso ambulatori medici gratuiti e ASL territoriali.

SERVIZI

- Riduzione del danno: 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



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 le preoccupazioni relative alla pandemia che stava progressivamente paralizzando l'Italia, durante il periodo di lockdown, l'HC si è da subito operato affinché il servizio di ascolto non venisse meno. Pertanto, è stato attivato un servizio di ascolto telefonico, che ha lasciato spazio, in un secondo momento, ad appuntamenti in presenza che permettessero di contingentare gli ingressi al centro. Infatti, sin dall'inizio del periodo di chiusura, ci si è adoperati per poter adeguare gli spazi dell'Help Center alle nuove normative in tema di contrasto alla diffusione del Sars-Cov-2 per poter tornare quanto prima ad operare in presenza: sono stati acquistati dei plexiglass, uno per ogni scrivania, operatori e volontari sono stati dotati di mascherine FFP2, e si è deciso di

contingentare gli ingressi degli utenti, fissando degli appuntamenti. Tra ogni appuntamento, è previsto un tempo di circa 15 minuti dedicato all'igienizzazione delle postazioni. Tuttavia, ci si è spesso trovati a dover gestire situazioni di emergenza per le quali non era possibile concordare o rimandare un colloquio di approfondimento. In tal caso, rispettando comunque le norme igieniche e di sicurezza, si è provveduto all'ascolto ed all'individuazione di una possibile soluzione. Nel corso del 2020 vi è stato un incremento delle persone che si sono rivolte a noi a causa della perdita dell'impiego che spesso ha comportato anche la perdita di alloggio. Molti utenti che negli anni passati erano riusciti a sostentarsi in autonomia, anche se con lavori senza contratto e nel settore turistico/stagionale, si sono ritrovati in uno stato di profonda difficoltà e senza le risorse e gli strumenti per poter mantenere quanto sino ad allora raggiunto.

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 del tempo che le viene dedicato all'interno dei nostri uffici. 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 assiduo con coloro che avevano messo precedentemente in atto interventi per il soggetto, 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 settimana. Per facilitare i colloqui con l'Assistente Sociale, spesso resi difficili da forti barriere linguistiche che possono divenire un ostacolo nell'ascolto e nella comprensione del bisogno, è prevista la presenza una volta a settimana di una mediatrice nigeriana della Cooperativa CAT. Gli utenti provenienti dalla Nigeria, infatti, sono, come indicato nella Tabella 1, tra gli utenti che più di frequente accedono al nostro centro, rendendo questo affiancamento di preziosa utilità.

Così facendo, 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.

Il consolidamento di questa fondamentale collaborazione ha portato alla creazione di nuove buone prassi 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 mancanza di residenza divenuto particolarmente impattante data la momentanea impossibilità di richiedere al numero "lineacomune" 055055 appuntamenti per l'inoltro della domanda di residenza virtuale per senza fissa dimora. Per sopperire a tale mancanza, e dato l'alto numero di persone non in grado di compilare correttamente ed inviare in autonomia i moduli di richiesta, da novembre 2020 lo sportello H.C. ha dato il via ad un ulteriore servizio di supporto: un mediatore arabo della Cooperativa CAT, su appuntamento una volta a settimana, riceve coloro che desiderano presentare domanda di residenza anagrafica per senza fissa dimora. L'ottenimento della stessa rappresenta un punto cruciale del percorso di autonomia della persona, poiché rende possibile la richiesta di sussidi mirati, una presa in carico da parte dei Servizi Sociali Territoriali, l'ottenimento dell'assistenza sanitaria di base e, soprattutto, la stipula di un regolare contratto di lavoro. Qualora la persona sia affetta da gravi patologie o presenti necessità estreme, l'assistente sociale può favorire l'ottenimento della residenza, soprattutto in caso 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.



6.5 Ricerca Lavoro

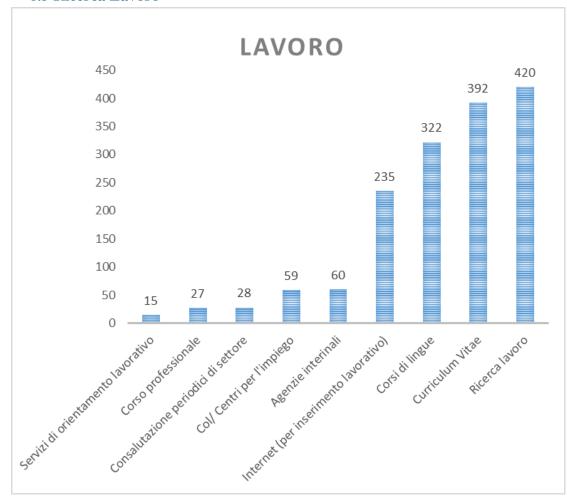


Grafico 4 – tipologia e numero di interventi in ambito di orientamento e ricerca lavoro, periodo 2020

La perdita del lavoro rappresenta, purtroppo, una delle conseguenze più impattanti che la diffusione della pandemia ha portato con sé. Questo ha fatto sì che molte persone si siano rivolte all'Help Center per la ricerca di un nuovo impiego e, ad ognuna di esse, abbiamo risposto cercando di dare fiducia, coraggio e consigli sulla base delle richieste del mercato del lavoro. Le richieste di ricerca lavoro sono state più di 400, vari utenti hanno sostenuto colloqui di lavoro che hanno portato in buon numero ad una posizione lavorativa nonostante le difficoltà del periodo. Non è sempre possibile avere notizie puntuali su quanti riescano 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 non va a buon fine nell'immediato e nonostante la frustrazione che ne deriva, le indicazioni e i consigli che forniamo costituiscono 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 e valorizzazione 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 e nello sviluppo delle proprie competenze, ma soprattutto come percorso da seguire per raggiungere l'autodeterminazione ed il raggiungimento dell'autonomia economica.

Attraverso l'orientamento al lavoro, svolto da un'équipe 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 di ricerca 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 e strumenti 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



Nel 2020 la pandemia ha impedito agli studenti di frequentare i nostri corsi in presenza ma, sin dai primi mesi di lockdown, ci si è adoperati affinché questo servizio, che nell'anno 2019 aveva registrato circa 900 iscrizioni, non venisse meno.

Le lezioni si sono quindi tenute sulla piattaforma zoom e questa iniziativa ha riscosso un grande successo, reso evidente dalla partecipazione di molte persone: alcuni hanno deciso di collegarsi alle lezioni nonostante si trovassero in isolamento o, addirittura, ricoverati in ospedale. Nonostante l'online sia stata una necessità dettata dall'impossibilità di stare fisicamente vicini, non ha impedito la creazione di una grande socializzazione fra le persone, collegate dalle proprie case, dai propri luoghi di lavoro e dai luoghi più disparati d'Italia e del mondo.

Il nostro centro ha registrato 322 persone iscritte delle quali 294 al corso di lingua italiana e 38 al corso di lingua inglese. 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, è considerato da ACISJF 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.

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.



6.7 Assistenza Burocratica e Legale

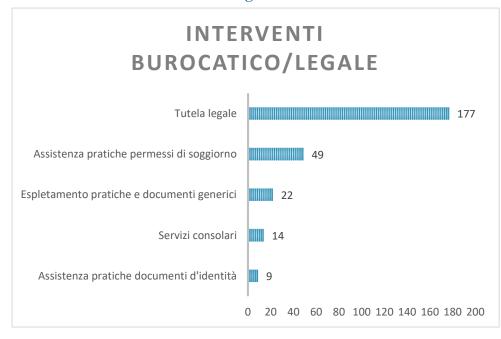


Grafico 6 – Tipologia e numero interventi in ambito burocratico legale, periodo 2020

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 2020.

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 tre avvocati volontari e gratuiti.

177 sono gli utenti che hanno usufruito di questo servizio che si occupa di fornire consulenze legali oltre che supporto agli 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 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.



7. Tavoli Mensili e Monitoraggio Stazione

La presenza dello sportello di ascolto nei locali di Santa Maria Novella, ha fatto sì che ACISJF fosse da sempre uno dei principali attori rispetto al monitoraggio degli ambienti della stazione.

Da novembre 2020, con l'intento di istituzionalizzare l'attività di monitoraggio che ACISJF ha sempre compiuto, è stato istituito un tavolo di concertazione mensile tra tutti gli enti, pubblici e privati che, in vario modo, intervengono con azioni di contrasto alla marginalità negli spazi della stazione centrale.

Ogni riunione ruota attorno alla condivisione di buone prassi e informazioni sulle persone che soffrono condizioni di disagio e che permangono, più o meno stabilmente, all'interno della stazione. Intervengono l'associazione ACISJF, Polfer, Protezione Aziendale, Servizi Sociali del comune di Firenze ed Insider.

Si dall'inizio, data la diffidenza che spesso viene espressa soprattutto da coloro che ormai da molti anni vivono in stazione, è emersa con chiarezza la difficoltà nel riuscire ad iniziare un rapporto di fiducia. Tutto ciò rende necessario un costante lavoro multidisciplinare e di rete che consenta l'aggancio, la creazione di una relazione, l'individuazione e, quando possibile, la risposta alle necessità che il singolo esprime.

Grazie alla sinergia delle parti, da novembre ad oggi sono stati individuati circa 47 utenti che orbitano più o meno stabilmente in stazione. Con molti di loro è stato instaurato un rapporto positivo che sta gradualmente dando i suoi frutti in termini di fiducia ed apertura verso i servizi.

Riportiamo di seguite le storie di tre donne per le quali l'intervento di ACISJF ha avuto come scopo ultimo quello di facilitare l'allontanamento dalla stazione:

Alice (nome di fantasia): ad inizio gennaio viene segnalata ad ACISJF la presenza in stazione nelle ore notturne della signora A. che subito viene invitata da Protezione Aziendale a rivolgersi allo sportello la mattina seguente. La signora era già conosciuta dal nostro servizio, ma la sua presenza sul territorio è stata sempre discontinua in virtù di continui viaggi all'estero in cerca di lavoro. Nei periodi di permanenza a Firenze ha più volte usufruito di dormitori di pronta accoglienza, alternandoli a periodi di ospitalità da conoscenti. Quando la signora arriva da noi, dato anche il problema di insufficienza renale che la affligge, ci attiviamo subito per trovare una soluzione: ricostruiamo gli ultimi accadimenti che l'hanno portata alla condizione di emergenza abitativa di quel momento; contattiamo il CAS di Empoli, dal quale la signora si è allontanata per screzi con le compagne di stanza; ci accordiamo con il suo operatore di riferimento affinché richieda per la signora un appuntamento con un assistente sociale della prefettura per cercare un posto in una struttura alternativa, così da evitare altri dissapori ed eventuali allontanamenti che possano mettere in pericolo A. . Provvediamo, infine, al pagamento di un titolo di viaggio per raggiungere la struttura e riceviamo poi una mail che conferma il ritorno della signora.



Giulia (nome di fantasia): Protezione Aziendale segnala la presenza della ragazza, tossicodipendente, durante la notte assieme ad un uomo. G. si era già rivolta all'H.C. per poi decidere di tornare in Sicilia dove vivono i genitori. La mattina successiva alla segnalazione, insieme a Polfer e Protezione Aziendale prendiamo contatti con la ragazza e le proponiamo un posto letto nell'ambito dell'accoglienza invernale gestita da Caritas. Inizialmente G. è titubante e rifiuta, presentandosi, però, pochi giorni dopo, a chiedere nuovamente aiuto. In tale occasione, viene prenotato un sierologico immediato e in collaborazione con Caritas riusciamo immediatamente ad avere la disponibilità per un posto letto presso una struttura di Calenzano, permettendo così l'ingresso di G. fin dalla sera stessa. La ragazza ha frequentato regolarmente l'accoglienza invernale fino alla chiusura e sta, non senza difficoltà, proseguendo in un percorso che potrebbe prevedere in futuro l'interruzione dell'uso di sostanze ed un miglioramento della sua qualità di vita.

Anna (nome di fantasia): la ragazza è conosciuta da Acisjf dal 2018. Dopo un primo incontro, non è più tornata ed ha vissuto un percorso difficile, reso ancora più complesso dalla fragilità psichiatrica da cui è affetta. Inizia a dormire e a vivere in stazione. A settembre 2020 si rivolge a noi per una sospetta gravidanza; si procede con l'attivazione dei Servizi Sociali di Reggello dove la ragazza risulta ancora residente, ma l'intervento si conclude in un nulla di fatto: A. non è in stato di gravidanza e rifiuta qualsiasi proposta alloggiativa.

Nei mesi le viene più volte proposto un alloggio ma rifiuta sistematicamente.

Seguono contatti assidui con la presidentessa dell'Associazione Rumeni Uniti in Toscana, con i Servizi Sociali di Reggello che più volte rimarcano l'impossibilità di intervenire sul caso, con i genitori e con l'avvocatessa di A. .

Vengono individuate delle azioni che ciascuna parte può compiere a favore di A.: i genitori assieme all'aiuto dell'Associazione Rumeni Uniti in Toscana e all'avvocatessa proseguono nel lungo percorso di ottenimento di un tutore; l'Assistente Sociale Lorenzo Pascucci segnala il caso alla Salute Mentale fiorentina, prendendo contatti con lo psichiatra Paolo Rossi Prodi; ACISJF si impegna a monitorare la presenza di A. in stazione. Questo lavoro di rete ha portato poi, in modo inaspettato, alla decisione da parte di A. di entrare all'accoglienza invernale. Al momento della chiusura, grazie alla collaborazione con l'Assistente Sociale Lorenzo Pascucci e con il Centro Diurno "La Fenice", A. viene inserita in una struttura nella quale tutt'ora vive.

Questi tre esempi mostrano come la stretta collaborazione consolidata dal tavolo di concertazione sia funzionale ad individuare fin dal loro arrivo in stazione situazioni di emergenza che altrimenti rimarrebbero inascoltate e di come l'intervento immediato sia fondamentale per aiutare la persona ad individuare e perseguire una progettualità alternativa.



8. Progetti Tematici

8.1 Il Progetto TAGES 2

"Tages 2" è un progetto di inclusione sociale e culturale vincitore del Bando "Nessuno Escluso" del 2020 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 cominciato a luglio 2020 e si concluderà a maggio 2021.

Il progetto ha favorito lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale e culturale di minori e neomaggiorenni, italiani e stranieri, che vivono nella Città Metropolitana di Firenze e soffrono condizioni di disagio emotivo, sociale, economico, abitativo e familiare.

L'obiettivo del progetto è stato favorire la riduzione del disagio, della condizione di solitudine e incertezza dei giovani destinatari, condizione ancor più aggravata dall'emergenza epidemiologica in atto.

I destinatari, grazie a percorsi inclusivi, formativi e culturali, scoprono le proprie potenzialità e si allontanano dai rischi correlati alle condizioni di fragilità sociale e psicofisica.



I ragazzi percorrono così un cammino di speranza e sicurezza, per non sentirsi più soli, ma diventando protagonista di una nuova realtà di inclusione e integrazione nella società e nella comunità territoriale, verso l'autonomia.

I destinatari sono stati individuati attraverso un complesso lavoro di selezione basato su aspetti oggettivi, quali l'età, la provenienza e la condizione economica ed abitativa, e elementi soggettivi, quali la storia personale del singolo, l'ambiente familiare e specifici necessità e bisogni.



I/le ragazzi/e sono stati intercettati:

- presso "Casa Serena", struttura di accoglienza per donne sole e madri con minori a carico;
- tramite segnalazione da parte dei Servizi Sociali Territoriali;
- tramite intercettazione della richiesta di aiuto da parte del minore o del nucleo familiare presso l'Help Center;
- 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 destinatario.

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 una rete di sostegno composta dalla Cooperativa Sociale Oltre Il Ponte e l'Associazione Collegamenti.



Il gruppo di lavoro e la rete di sostegno hanno permesso e garantito l'attuazione di diverse attività, nel dettaglio:

- sostegno psicologico ed emotivo: grazie all'intervento della Dott.ssa Letizia Ciani che, a cadenza settimanale, ha offerto sostegno ai minori accolti presso Casa Serena e a minori che vivono una situazione di disagio emotivo, intercettati presso il centro di ascolto Help Center.
- intervento educativo d'integrazione sociale; mediazione linguistica; e tutoraggio.
- percorsi extra-scolastici di recupero e potenziamento delle competenze e di accompagnamento allo studio, volti al contrasto dell'arretramento scolastico dei giovani studenti e le differenze sociali acuite dalla didattica a distanza. I destinatari di questi percorsi sono stati individuati presso l'Help Center e frequentano la scuola pubblica primaria e secondaria. Materie di riferimento: italiano, educazione civica, geografia, letteratura italiana, inglese, matematica, fisica.





- Grazie al partner progetto Oltre il Ponte, è stato possibile attivare:
- o una borsa di avviamento al lavoro della durata di 6 mesi per un tirocinio non curriculare per un ragazzo neomaggiorenne presso una falegnameria fiorentina storia con sede nel cuore della città.
- o una borsa di avviamento al lavoro della durata di 5 mesi per un tirocinio non curriculare per un ragazzo neomaggiorenne presso una ditta edile che opera nella città metropolitana di Firenze.
- laboratori creativi e terapeutici presso Casa Serena, grazie all'intervento dell'Associazione Collegamenti;
- attività ludico motorie con l'iscrizione ad attività sportive di alcuni minori di Casa Serena.

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.



8.2. Progetto "Autonomia in movimento: progetto di promozione sociale di donne e minori" - Bando "ADOMI"

Il fil rouge delle azioni svolte è stato il potenziamento e l'integrazione dei percorsi di accompagnamento all'autonomia a contrasto di situazioni di povertà e marginalità sociale, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia abitativa/economica.

Il progetto si è rivolto nello specifico a 16 persone, accolte presso "Casa Serena", struttura di Accoglienza per donne sole o giovani madri con figli minori a carico sita in via Nazionale 19, Firenze." Altri 6 destinatari sono stati intercettati presso il centro di ascolto "Help Center" (H.C.) della Stazione di Santa Maria Novella (S.M.N.) di Firenze in via Valfonda 1.

Le azioni progettuali hanno favorito l'integrazione e la promozione sociale della donna e del minore, l'autonomia abitativa, l'accrescimento delle competenze professionali e il rafforzamento dei percorsi di accompagnamento ai servizi e attività di sostegno allo studio ed extrascolastiche.

Nel dettaglio sono state implementate le seguenti azioni: monitoraggio in itinere, orientamento al lavoro e sostegno all'inserimento lavorativo; sostegno alla ricerca di un alloggio in autonomia; fondo di sostegno all'uscita per l'autonomia abitativa; sostegno psicologico ed emotivo; erogazione di una borsa di studio in partenariato con la Scuola Internazionale di Comics di Firenze; erogazione di un fondo per l'acquisizione della patente di guida europea categoria B; acquisto di biglietti per sostenere la mobilità sul territorio dei destinatari; sostegno ai minori e allo studio; sostegno alla didattica a distanza attraverso la distribuzione di computer portatili per i giovani studenti.

Nel periodo dello svolgimento delle attività progettuali, ACISJF ha sostenuto una ragazza nel suo percorso di crescita attraverso l'erogazione di una borsa di studio per l'iscrizione al secondo anno del corso fumetto della Scuola Internazionale di Comics di Firenze.

La destinataria della borsa è la sig. P., nata in Romania il 10/10/1999. Nel 2019 la Scuola Comics intercettò la sig. P. quando era ancora accolta presso un'accoglienza di seconda soglia del Fuligno, struttura che ospita persone che vivono una condizione di emergenza abitativa, economica e sociale. Nel 2019/20 la scuola iscrisse gratuitamente al primo anno di Fumetto la sig. P., al contempo la sig. P. mise a disposizione le sue competenze linguistiche per fare da traduttrice nella scuola stessa.

La borsa di studio in questione ha quindi sostenuto il pagamento delle tasse relative all'iscrizione al secondo anno del corso di Fumetto a partire dal 12/10/2020 fino alla conclusione prevista per il 21/06/2021.

Il corso di illustrazione e di fumetto della Scuola Internazionale di Comics pone come obbiettivo quello di raccontare una storia per immagini divise in tavole e vignette, o in illustrazioni, realizzate per prodotti seriali ad alta tiratura, per albi d'autore, per riviste o quotidiani, per il web e gli e-book. Il percorso si propone di insegnare a padroneggiare tutte le discipline che porteranno l'allievo a proporsi come un autore professionista in grado di gestire l'arte dello storytelling.

L'Associazione ha valorizzato questo percorso formativo in collaborazione con la Comics con l'obiettivo di sostenere la sig. P. nella sua crescita personale attraverso lo sviluppo delle capacità individuali e l'accrescimento di consapevolezza e responsabilità del proprio percorso verso l'autonomia e la realizzazione persona. Il disegno è uno dei modi per dare voce alla propria creatività, condividere le proprie emozioni e sentirsi parte integrata della comunità.





La sig. P. ha realizzato un fumetto per ringraziare ACISJF, la Scuola Comics e la Fondazione CRF per l'opportunità che gli è stata offerta.



9. Attività di Aggiornamento Professionale e Culturale

Abbiamo partecipato agli incontri organizzati dal Coordinamento Toscano Marginalità la promozione 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 psico-sociali.

Si è inoltre partecipato a diversi corsi e seminari di aggiornamento e potenziamento delle competenze:

- Diritti e migrazioni. Strumenti per affrontare il dopo pandemia: Il corso ha fornito agli operatori strumenti teorici e pratici per rispondere alla pandemia e alle sue conseguenze sia sulla popolazione straniera che sulla società in generale. Il corso si è articolato in cinque moduli ciascuno dedicato a un insieme di diritti fondamentali: mobilità, salute, lavoro, alloggio, cittadinanza attiva.
- Corso di Formazione Progetto EULIM con classi miste di dipendenti volto a Operatori di Sportello immigrazione, Assistenti Sociali area Immigrazione e Inclusione sociale, Assistenti Sociali aree Minori, Famiglia e Adulti e Lavoro, Assistenti Sociali Aree Dipendenze e Psichiatria, Mediatori Linguistico Culturali, Educatori Professionali di area lavoro, marginalità, accoglienza, Operatori strutture, Operatori di strada e di sportello, sui temi:
 - o sulla conoscenza attuale e approfondita dei percorsi migratori, progetti migratori, delle
 - o catene migratorie, nei tempi critici che interessano Firenze nelle principali direttrici di immigrazione, (Maghreb, Europa dell'Est, Africa Sub Sahariana, Corno d' Africa, Sub continente Indiano);
 - o sulle tematiche relative alla comunicazione con cittadino straniero;
 - sulle tematiche relative all'appropriatezza/efficacia/efficienza dei progetti individuali o di nucleo e la costruzione di un progetto sociale con cittadini stranieri;
 - o alla possibile riorganizzazione dei servizi per rispondere efficacemente a tematiche di area migratoria;
 - o ai temi tipici delle seconde generazioni.

Struttura corso: 120 persone destinatarie del corso, 8 aule di 15 persone, 60 ore di corso,

15 incontri di 4 ore ciascuno. (480 ore di corso totali).