

RELAZIONE ATTIVITÀ E DATI 2021

ACISJF FIRENZE





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

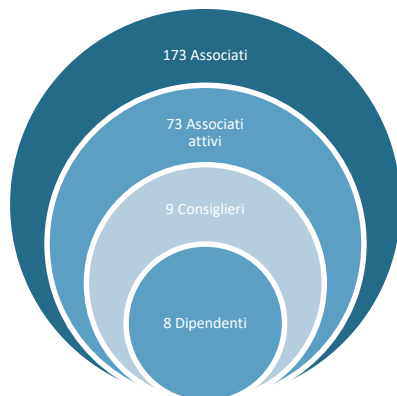


Sommario

1. Introduzione.....	4
2. Lavoro di rete	5
3. Sostenitori.....	9
4. Casa Serena	11
4.1 Progetti d'autonomia in Pandemia	16
4.2 Riflessione finale	17
5. Centro di Ascolto: Help Center	18
5.1 Dati Introduttivi	19
5.2 Vulnerabilità	20
5.3 Azioni Operative.....	22
5.4 Ascolto.....	24
5.5 Ricerca Lavoro	26
5.6 Corsi di Formazione	27
5.7 Assistenza Burocratica e Legale	29
5.8 Tavoli Mensili e Monitoraggio Stazione.....	30
6. Eventi e promozione dell'Associazione.....	31
6. 1 Eventi con volontari e ospiti	31
6. 2 Drappo nero alla Direzione Istruzione del Comune di Firenze in memoria delle studentesse uccise a Kabul	32
6. 3 Giornata Mondiale dei Poveri: la "Valigia della Speranza"	33
6. 4 Promozione dell'Associazione.....	33
7. Progetti Tematici	34
7.1 Il Progetto TAGES 2	34
7.2 Progetto "Autonomia in movimento: progetto di promozione sociale di donne e minori" - Bando "ADOMI"	36
7.3. Progetto "ACISJF - Percorsi di accoglienza, autonomia e rigenerazione" vincitore del Bando Abitare Solidale 2 - FAI LA CASA GIUSTA"	38
7.4 Progetto Trampolino Giovani vincitore del Bando Volontariato Giovani di CESVOT	39
8. Attività di Aggiornamento Professionale e Culturale	41



1. Introduzione



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.

A Firenze il primo comitato cittadino si è costituito nel 1902 con un centro di ascolto nella vecchia stazione ferroviaria e nel 1936 venne inaugurato un nuovo Centro di Ascolto presso la stazione ferroviaria di Santa Maria Novella (SMN). A partire dal 2004, l'associazione gestisce il progetto Help Center delle Ferrovie dello Stato, oggi sito negli spazi adiacenti alla stazione di SMN in via Valfonda 1. Inoltre, dal 2005, l'Associazione gestisce una casa di accoglienza per donne sole e madri con minori, lontane dalla propria rete familiare di origine e che vivono una condizione di difficoltà e marginalità sociale.

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



Quest'anno Acisjf Firenze ha contato **173 associati**. I **volontari attivi** sono stati **73**, tra cui 25 insegnanti, 5 avvocati, 2 medici, 1 ingegnere, 1 economista, 1 architetto, 1 fisioterapista, 1 psicologa 1 psicoterapeuta, 1 AS. Sociale, 1 infermiere per un totale di 15.000 ore di volontariato.

Nel 2021 i **dipendenti** sono stati **8**: 1coordinatrice di "Casa Serena";1coordinatore di Help Center e progettista sociale;2 psicologhe operatrici presso il centro di ascolto; 3 operatrici diurne/notturne presso "Casa Serena" tra cui 1 sociologa; 1 impiegata amministrativa; 1 segretaria.



2. Lavoro di rete

Il 2021 è stato un anno all'insegna della continuità e del rafforzamento dei rapporti e del lavoro di rete tra **ACISJF** e le **Istituzioni Pubbliche, private ed enti del Terzo Settore** che operano sul territorio fiorentino: Comune di Firenze, Regione Toscana; Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, Fondazione il Cuore si Scioglie; Società della Salute; Azienda ASL Toscana Centro; Università di Firenze; Cesvot; CTM; le realtà presenti presso la stazione di S.M.N. che attuano interventi di riduzione del danno (Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, Polfer); la rete di accoglienza diurna e notturna, Centro Diurno La Fenice; Albergo Popolare, Suore Missionarie della Carità, Suore Domenicane, Caritas, Pronto Dimmi; Centro Polivalente Metropolis; 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, Centro Missionario Medicinali, Misericordia), 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, 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. Cesvot ha inoltre promosso il **Bando Volontariato Giovanile** con cui ACISJF ha partecipato insieme alla Ronda della Carità e della Solidarietà di Firenze, con il progetto Trampolino Giovani, per la valorizzazione del volontariato dei giovani under 35.

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.



ATT!

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: la Coop. Oltre il Ponte, l'Associazione Collegamenti, l'Unione Italiana Sport per Tutti (UISP); questa rete ha permesso la realizzazione diverse attività a sostegno dei minori destinatari delle azioni progettuali.

Inoltre, in occasione della Feste della Mamma, grazie all'iniziativa "UN SACCO DI BONTÀ" promossa da ATT, centinaia di persone, con una piccola donazione, hanno sostenuto le cure domiciliari ai malati oncologici e al contempo hanno regalato alle nostre mamme accolte presso Casa Serena la shopper personalizzata in cotone contenente due confezioni di pasta artigianale



In collaborazione con l'**Azienda ASL Toscana Centro** sono state organizzate alcune giornate per effettuare i **vaccini per la prevenzione del Covid-19** presso gli spazi del nostro centro di ascolto. Il servizio è rivolto ai cittadini dell'Unione Europea indigenti e irregolarmente presenti sul territorio (codici ENI); cittadini extra-UE irregolarmente presenti sul territorio (codici STP); a tutte le persone che pur in possesso di documenti hanno difficoltà ad accedere ai servizi di prenotazione.

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 e pane prodotti da forno. 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 con prezzi calmierati e con veloci tempistiche per i casi sociali più urgenti.

In collaborazione con l'Opera per la Gioventù Giorgio la Pira, ha partecipato alla Tre giorni Studio per giovani studenti e lavoratori a Milano ospitati dal Centro Pastorale Ambrosiano 12-14 Novembre 2021.

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.



**l'Italia rinasce
con un fiore
vaccinazione
anti-Covid 19**

VACCINATI QUI!

ACISJF - Help Center , Via Valfonda 1, Firenze

**SE NON SEI ANCORA VACCINATO E NON HAI
DOCUMENTI SANITARI**

VENERDI' 26 NOVEMBRE 2021 - ORE 15.00 - 19.00

PER INFORMAZIONI E PRENOTAZIONE

CHIAMARE 055 294635

PER PARTECIPARE E' OBBLIGATORIA LA REGISTRAZIONE



Associazione
Cattolica
Internazionale e
Servizio della
Gioventù
Firenze



055 - 294635



SEGRETERIA@ACISJF-FIRENZE.IT



Figura 1 – La rete dei partner ACISJF



3. Sostenitori

Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze



La **FCRF** anche nel 2021 ha avuto un ruolo importante nel sostegno delle attività dell'Associazione grazie all'erogazione di contributi ordinari e lo sviluppo di progettualità tematiche. 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 progettualità tematiche 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 Escluso2, 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, 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.

Preziosissimo infine il sostegno da parte di Siamosolidali e Cesvot nell'erogazione di corsi per l'aggiornamento e la formazione degli operatori del sociale e del terzo settore, a cui il nostro personale e i volontari partecipano con continuità.



Regione Toscana

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 2021 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 sociale 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 la fine del 2021.

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 e famiglie private che da sempre sono coinvolte con grande generosità e impegno nella vita dell'Associazione.

4. Casa Serena



ACISJF nel corso di questo anno ha continuato la sua missione: **accogliere** donne sole o con minori in stato di grave vulnerabilità sociale nella struttura di CASA SERENA e dare continuità ai progetti di promozione sociale, rispetto a casi singoli o nuclei familiari che sono usciti dalla nostra accoglienza e che supportiamo su progetti mirati (corsi di formazione, supporto psicologico etc).

I casi seguiti in questi ultimi due anni di pandemia hanno trovato nei volontari e negli operatori in servizio un punto di riferimento:

- sono emerse positive relazioni umane che in questo periodo così complesso rappresentano un prezioso bagaglio per ciascuno di noi sul piano umano e professionale
- incontri, seppur limitati, ci hanno fatto capire ancora una volta, quanto è importante lo scambio, il confronto, mettere in gioco progettualità per il futuro di ciascuna persona e nucleo familiare.

Con questa attitudine abbiamo infatti accolto due nuovi nuclei con minori sotto i sette anni, arrivati senza documenti e con una limitata conoscenza della lingua italiana.

Nel complesso abbiamo accompagnato/supportato **7 nuclei familiari** e **5 donne sole** per un **totale di 31 persone** (20 donne e 11 minori) nell'affrontare la precarietà di questo periodo dal punto di vista emotivo, di progetti a sostegno del nucleo stesso e di occasioni di convivialità...alcune volte anche a distanza ma in maniera empatica, con l'obiettivo di superare emotivamente e concretamente la precarietà di questi anni.

Precarietà maggiormente sentita da donne e bambini/adolescenti che spesso non hanno il sostegno di nuclei familiari di riferimento.

L'impegno della nostra Casa Famiglia è stato quello di offrire un luogo sicuro, con tutte le attenzioni legate alle regole di sanificazione e distanziamento (in ottemperanza alle disposizioni anti Covid-19), in cui nuovi nuclei accolti e quelli già presenti, nel ritrovare una dimensione familiare ed empatica si sono rimessi in gioco per riprendere il proprio percorso di crescita.

Dopo un anno vissuto in stato d'emergenza abbiamo deciso di rimetterci in moto su quattro fondamentali aspetti per attivare i percorsi d'inclusione:

- Saper accogliere e gestire le fragilità in una comunità;



- Responsabilizzazione sulle scelte e promozione delle potenzialità personali;
- Investire sulla Formazione di base (lingua italiana e professionale);
- Favorire la crescita dei minori in ambiente sereno e stimolante.

Abbiamo affrontato il 2021, consapevoli che la pandemia ci ha reso tutti più fragili ma anche desiderosi di migliorarci. Con questo sentimento gli operatori e volontari di ACISJF hanno cercato di affrontare i malesseri e le speranze delle donne accolte: abbiamo dovuto in primis saper gestire al meglio i “nostri pensieri” caratterizzati anch’essi da un senso di precarietà del futuro e trasformarli attraverso una stretta condivisione d’intenti del gruppo di lavoro insieme ai riferimenti istituzionali dell’Associazione stessa; grazie a questo sforzo siamo state in grado di affrontare le fragilità delle nostre donne accolte.

Le azioni hanno riguardato la gestione del quotidiano cercando di bilanciare i momenti comunitari a quelli più intimi dei nuclei stessi con la consapevolezza che entrambi permettono di rigenerare.

Abbiamo affrontato con le donne accolte e i minori gli aspetti sanitari della pandemia (attenzione all’igiene, riflessioni sull’importanza dei vaccini) ragionando con semplicità sui risvolti personali e relativi alla vita in gruppo.

Nel corso dell’anno ci sono stati momenti difficili legati all’isolamento che sono stati vissuti con preoccupazione, i giorni estivi e le uscite più libere per tutti sono stati una valvola di sfogo importante soprattutto per i minori accolti.

Con la ripresa della scuola a settembre i minori e le adolescenti hanno iniziato a vivere un ritmo “quasi normale”, purtroppo messo fortemente in crisi con il sopraggiungere della nuova variante che sul finale dell’anno ha messo a dura prova l’organizzazione scolastica e quindi anche l’equilibrio emotivo dei ragazzi. Le persone che vivono già una situazione di precarietà personale hanno ulteriormente aggravato la loro angoscia vedendo rimandato nel tempo il loro progetto di vita in autonomia.

Le ragioni sono tante, alcune pratiche legate ai documenti personali utili per l’ingresso nel mondo del lavoro che sono state rimandate per tempistiche dilatate degli uffici statali, altre invece sono prettamente collegate alle fragilità personali che sono riemerse in taluni casi, in altri acute e che rendono più complesso le azioni del “mettersi in gioco con determinazione” etc.





Il “senso di una comunità che accoglie” significa saper rispettare i tempi di maturazione personali, analizzando le difficoltà con schiettezza. Questo approccio ci ha permesso di mettere maggiormente a fuoco i cambiamenti e non in divenire e i volontari e gli operatori di CASA SERENA si sono prodigati in questa direzione.

Si riescono così a “vedere” le personali incoerenze, le oggettive difficoltà da affrontare e piano piano si può arrivare ad una maggiore obbiettività sulle scelte da affrontare, tenendo conto delle capacità che ogni persona potenzialmente può attivare.

Con questo approccio ACISJF, ha attivato in stretta collaborazione con i volontari e operatori dell’Help Center una serie di importanti iniziative di tipo formativo molto utili per permettere alle donne accolte di riprendere ad investire in maniera concreta sul personale bagaglio di conoscenze e per far risaltare o rimodulare competenze relazionali essenziali in ambito lavorativo.

Sono stati infatti attivati corsi in presenza e on-line con caratteristiche diverse ma tutti propedeutici all’ingresso nel mondo del lavoro: **Corso d’Italiano** di gruppo e per alcune delle nuove donne accolte di tipo personalizzato viste le scarse conoscenze della lingua italiana.



Corso di cucito di base in collaborazione con la Coop. Sociale Flo Concept che ha coinvolto alcune donne della nostra accoglienza ed altre individuate dalle nostre volontarie.

Corso di Assistenti familiari organizzato con professionisti volontari dell’ambito sanitario e sociale

Corso introduttivo di educazione finanziaria

Queste importanti iniziative formative attivate in una fase così particolare e complessa della vita della nostra casa sono state un evento davvero calibrato per le donne accolte.

Il corso d’italiano di gruppo seppur gestito on-line ha riattivato, per le donne con scarse competenze linguistiche, l’apprendimento pratico e condiviso con altre persone. Abbiamo inoltre ritenuto opportuno costruire un percorso più personalizzato per due signore che nel gruppo on-line non riuscivano ad interagire al meglio; consultandoci con i nostri volontari si è avviato un corso specifico

calibrato sulle competenze linguistiche da implementare.

Inoltre grazie alla collaborazione della cooperativa sociale Flo Concept abbiamo strutturato un **corso base di cucito**.

Hanno partecipato sei donne disoccupate e in fase di regolarizzazione dei documenti che hanno potuto mettersi in gioco, cucire abiti avendo a disposizione materiali, macchine da cucire e grazie alla presenza costante di una professionista del settore che ha messo a disposizione le sue competenze per permettere l’apprendimento delle tecniche sartoriali di base.



Inoltre per ampliare le competenze relazionali e lavorative delle donne accolte, abbiamo realizzato il Corso di Assistenti familiari che portiamo avanti oramai da vari anni e che ha permesso a tante persone di apprendere da professionisti volontari del settore socio sanitario, importanti conoscenze e stili di lavoro nell'accudimento di persone anziane fragili.

La conoscenza, di competenze di base essenziali per la cura dell'anziano permettono alle nostre donne non solo di entrare nelle famiglie con più strumenti ma anche di favorire l'approfondimento di alcuni ambiti del settore dell'assistenza alle persone fragili utili per un lavoro di qualità.

Per completare una formazione il più possibile proiettata a permettere l'ingresso nel mondo del lavoro di donne in stato di disagio sociale abbiamo strutturato, grazie all'Associazione Soroptimist, (Associazione Internazionale di donne che promuove la sostenibilità sociale economica e ambientale) un corso di Educazione Finanziaria per favorire una consapevole gestione delle risorse economiche; tra le donne infatti le competenze finanziarie sono meno diffuse e questo rappresenta un ostacolo al potenziale delle donne e all'avanzamento della condizione femminile.

Soprattutto per le donne che stanno affrontando una fase di grande cambiamento, saper cogliere l'importanza di una maggiore attenzione alla gestione dei soldi rappresenta un passo importante sul piano delle proprie responsabilità genitoriali ma anche personali.

Per questo motivo Soroptimist ha attivato dei corsi on-line, coinvolgendo altre donne accolte presso strutture d'accoglienza Fiorentine stimolando la riflessione sull'argomento "gestione personali risorse" attraverso la presentazione di esperte formatrici accompagnate da una documentazione semplice ma utile per iniziare a conoscere l'argomento.

Le opportunità formative che ACISJF ha realizzato durante questo anno, hanno avuto una funzione molto importante per rimettere in moto attitudini, desideri ma soprattutto per infondere coraggio, a donne spesso abbattute e molto fragili.

La nostra mission di tutela e promozione è altrettanto indirizzata verso le fragilità dei minori che vivono con le ansie e i vissuti di sofferenza delle storie familiari spesso molto complesse oltre a rischiare di avere limitate opportunità per esprimere le personali attitudini.

I volontari e gli operatori di Casa Serena sono quindi attenti a promuovere la crescita del minore che si trova a vivere in una casa in condivisione con bimbi altrettanto fragili cercando di mantenere un clima positivo, conviviale ma rispettoso degli spazi/tempi personali.

Le azioni riguardano:

- L'ingresso immediato nel circuito scolastico
- Sostegno dei volontari nel quotidiano



- Attivazione delle iniziative del quartiere
- Supporto psicologico per gestire al meglio le emozioni/relazioni in una realtà con nuclei conviventi
- Attività e occasioni di gioco e di apprendimento
- Supporto nella didattica a distanza

I nuovi bimbi accolti infatti sono entrati subito nel circuito scolastico, attraverso un raccordo costante con le insegnanti delle scuole di riferimento del centro di Firenze. La conoscenza dei compagni di classe, le occasioni di confronto e di apprendimento rappresentano un tassello importantissimo della vita di tutti i bimbi.

Nella nostra Casa Famiglia, ci supportano i volontari e anche se in questi anni caratterizzati dalla pandemia vi sono state minori occasioni d'incontro per tutte le fasi complesse che abbiamo vissuto, la loro azione appassionata rappresenta un contributo davvero speciale.

La collocazione di Casa Serena nel centro storico di Firenze ci ha permesso in questi ultimi anni di stringere maggiori contatti con una realtà particolare quale è San Lorenzo con le botteghe multietniche e quelle legate alla storia fiorentina.

Attraverso la conoscenza di questo tessuto siamo entrati maggiormente in contatto con le persone partecipando con le mamme e i minori ad alcune iniziative culturali e giocose che stimolano la reciproca conoscenza...tanto utile ad ogni essere umano.

Queste piccole iniziative di quartiere insieme all'organizzazione interna alla casa, caratterizzata da piccoli laboratori creativi collegate alle varie feste e ai giochi in gruppo hanno permesso di ravvivare mesi impegnativi.

Non sono però mancate le difficoltà da affrontare infatti a quelle insite nel percorso di ogni nucleo si sono aggiunte quelle proprie di una fase d'emergenza, molto lunga da reggere emotivamente.

Per questi due elementi congiunti è stata di fondamentale importanza la figura della Psicoterapeuta che ci ha permesso di “leggere” “più chiaramente i pensieri, le ansie via via emersi permettendoci così di affrontare in tempo il mondo emotivo delle persone accolte.





Infine i minori e le adolescenti della casa sono stati supportati nel percorso scolastico grazie all'ausilio di computer e una persona di riferimento in aiuto nelle fasi di maggior impegno collegate ai momenti di sospensione delle lezioni in presenza.

4.1 Progetti d'autonomia in Pandemia

I progetti di promozione sociale relativi ai nuclei accolti nel 2021 si sono concentrati sulle opportunità formative ma anche sul consolidamento delle opportunità lavorative, in questo caso *una delle nostre donne ha trasformato il contratto di lavoro da part-time a tempo pieno.*

Per gli altri *tre nuclei accolti, due stanno aspettando la conclusione dell'iter del permesso di soggiorno, mentre un altro nucleo, composto da madre e figlia oramai maggiorenne ha ottenuto lo status di rifugiato.*

Le fasi di attesa relative all'ottenimento dei documenti rappresentano un periodo in cui le persone sono cariche di aspettative e di paure, da una parte c'è il desiderio di riprendere le opportunità lavorative e dall'altra vi sono tanti ostacoli da superare.

Questa fase rappresenta però un tempo prezioso:

- per seguire con attenzione i minori nell'inserimento a scuola
- nell'individuare possibili opportunità lavorative/formative
- nel migliorare la comprensione della lingua Italiana
- nell'affrontare insieme alla terapeuta aspetti, difficoltà e personali blocchi.

Il gruppo dei volontari e gli operatori sono ben consapevoli di questa fase di passaggio e quindi cerchiamo di renderla produttiva...stimolando e aiutando le persone ad affrontarla con un approccio costruttivo.

Durante questo anno e in parte anche nel precedente la nostra associazione e in particolare la realtà di Casa Serena ha toccato con mano le difficoltà anche dei nuclei già usciti in questi anni dalla nostra struttura ma che si sono trovati a fare i conti con opportunità lavorative intermittenti, minori o appena maggiorenni soli con poche opportunità di socializzazione, spese mediche difficili da sostenere etc....

ACISJF, nella sua missione si prodiga nel rimanere un punto di riferimento per le persone alle quali siamo state vicino nella fase d'accoglienza "una famiglia per le famiglie" come ama ripetere la nostra attuale presidente Adriana Barbecchi, sul piano delle positive relazioni e nel solco però delle azioni di "promozione sociale".

In questo periodo infatti si sono riavvicinate alcune donne sole e 5 nuclei familiari.

Il nostro intento, attraverso l'ascolto e il lavoro di rete è stato quello di non lasciarle sole ad affrontare questo periodo così complicato.

Attraverso un'attenta valutazione dei vari casi siamo intervenute con l'aggancio nel supporto psicologico ai minori, nel sostegno per alcune spese familiari (mediche, personali etc), nella comprensione di iter burocratici di vari tipi di pratiche...ma soprattutto una vicinanza affettiva che le ha fatte sentire meno sole.



4.2 Riflessione finale

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

i nostri volontari hanno dovuto limitare il loro impegno presso la nostra casa e così gli operatori hanno gestito l'emergenza sanitaria, 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 input 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.

5. 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, il doposcuola, uno sportello legale gratuito, 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 **2021** è stata consolidata la fruttuosa collaborazione sinergica con tutte le realtà che operano all'interno della stazione centrale, in particolare con i servizi sociali del Comune di Firenze, Società della Salute, la Protezione Aziendale delle Ferrovie dello Stato, le guardie della stazione ferroviaria e





con le Forze della Polizia Ferroviaria (POLFER); infatti, oltre ad un giornaliero scambio di informazioni, sono proseguiti i tavoli di concertazione mensili incentrati sulla gestione della marginalità presente all'interno della stazione.

5.1 Dati Introduttivi

Nell'anno 2021, l'H.C. ha registrato **1301 utenti**, provenienti da **68** nazionalità diverse, di cui **795 nuovi utenti**, e **3770 accessi**. Questi numeri sono relativi a quanto registrato sul database Anthology, sulla base degli accessi spontanei di coloro che si rivolgono allo sportello.

UTENTI	1301	PRINCIPALI PAESI DI PROVENIENZA	
ACCESSI	3770	Italy	198
ETA'		Peru	154
0-17	19	Nigeria	85
18-29	299	Marocco	85
30-39	350	Romania	56
40-49	282	Somalia	56
50-60	223	Albania	53
>60	128	Senegal	52
PROVENIENZA		Bangladesh	50
Extra-UE	979	Tunisia	39
Italia	198	Gambia	31
UE	87	Sri Lanka	29
N/R	37	Honduras	27
GENERE		Brasile	25
Maschi	801	Guinea	18
Femmine	500	Mali	18

Tabella 1 - Dati Utenti Help Center periodo gennaio-dicembre 2021

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 e nel 2021 si conferma questo trend: spesso si tratta di uomini soli, con alle spalle un passato fatto di scelte sbagliate ma soprattutto privi di una rete familiare di sostegno e, in generale, di risorse, elemento ancora più evidente negli anni di pandemia.

Impossibile non riflettere sull'età: come indicato in tabella, l'utenza che si rivolge all'H.C. è giovane e, in particolare, si trova in un'età compresa fra i 30 e i 39 anni. Nonostante ciò, rispetto al 2020 e agli anni precedenti emerge un importante aumento di richiesta di aiuto da parte di una popolazione adulta/anziana. Quindi non si tratta solo di giovani che hanno da poco intrapreso un percorso di migrazione o da tempo soggiornanti in Italia, ma anche di persone di mezza età e vicine all'età pensionabile che, a causa dell'emergenza Covid, hanno repentinamente perduto il proprio impiego e, spesso, anche la propria dimora.

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 gli anni pandemici.

Nonostante la provenienza dell'utenza sia prevalentemente extra-Comunitaria, negli anni si è riscontrato un *aumento di italiani in stato di bisogno*. Questa tendenza trova il suo apice nel 2021 dove l'Italia risulta essere la nazione che ha registrato il maggior numero di richieste di aiuto: come detto pocanzi, si tratta prevalentemente di persone di mezza età disoccupate e/o in emergenza alloggiativa ma anche 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 2021, ancora segnato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, è stato caratterizzato da cambiamenti che di seguito presenteremo in termini di tipologia, quantità di richieste pervenute al centro ma anche di offerta dei vari servizi.

5.2 Vulnerabilità

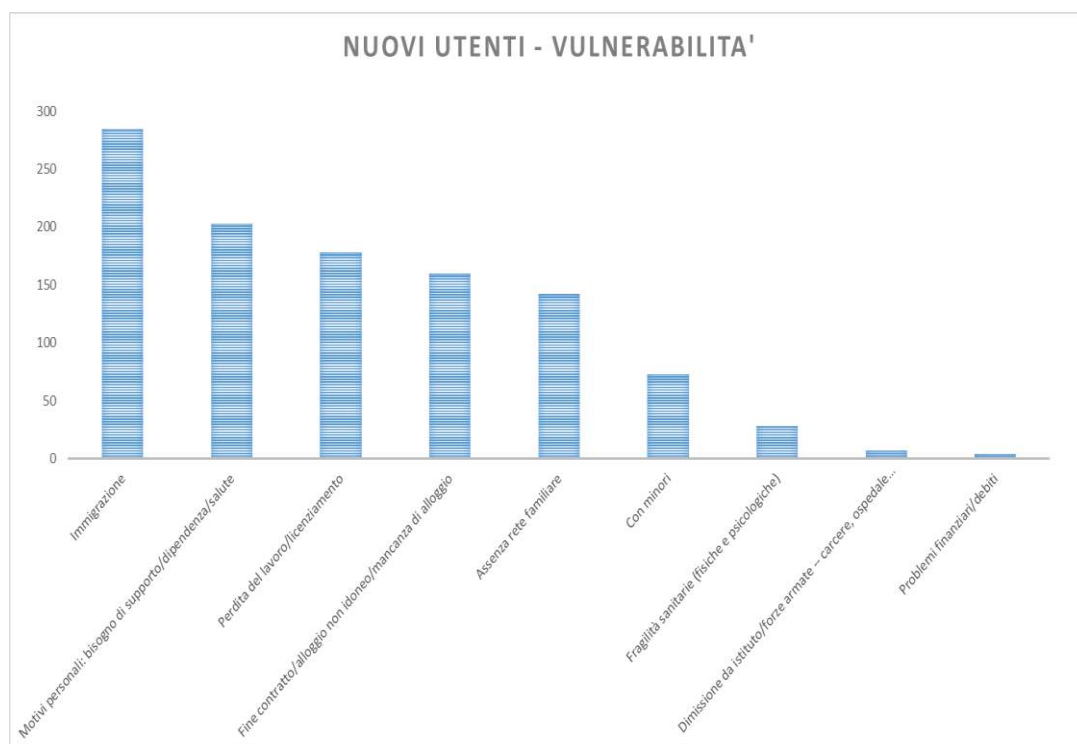


Grafico 1 - Principali Vulnerabilità per Nuovi Utenti, periodo gennaio-dicembre 2021

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.

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.

Se nel corso del 2020 trovavamo come seconda fragilità maggiormente segnalata quella della precarietà lavorativa, il grafico ci mostra come sia aumentato, invece, esponenzialmente il bisogno di supporto, da intendere non nella sua dimensione assistenzialistica, ma "umana". Questo dato è probabilmente legato alle nuove difficoltà che si sono presentate a causa della pandemia, dove molte più persone si sono ritrovate in una condizione di precarietà di vita e di solitudine. Inoltre, in accordo con il quadro socio-economico generale dell'Italia, la perdita o



l'assenza del lavoro rimane comunque tra le fragilità principali che vengono riscontrate presso lo sportello di ascolto. Questo dato è presente sia nei giovani, nonostante siano spesso qualificati o comunque in possesso di certificazioni, patentini ed attestati sia, ed è forse il dato più preoccupante, in adulti che incontrano grandi difficoltà ad ottenere una nuova occupazione che permetta loro di raggiungere l'età pensionabile.

Negli ultimi due anni 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 ed il lavoro di ACISJF si è incentrato sul fornire supporto alle 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, ed è importante evidenziare che le persone con minori a carico che si sono rivolte all'Help Center in questo anno sono quasi il doppio dell'anno passato. Questo ci indica che sempre più nuclei familiari, monoparentali e non, si trovano a vivere in uno stato di profonda difficoltà senz'altro legato alla maggiore disoccupazione ed alla difficoltà di trovare un alloggio.

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.

Come già accennato, la pandemia ha fatto emergere tutta una serie di richieste "implicite" costituite da importanti vissuti di tristezza, incertezza, frustrazione e soprattutto solitudine per i quali le persone mostravano necessità di supporto e contenimento. 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.

5.3 Azioni Operative

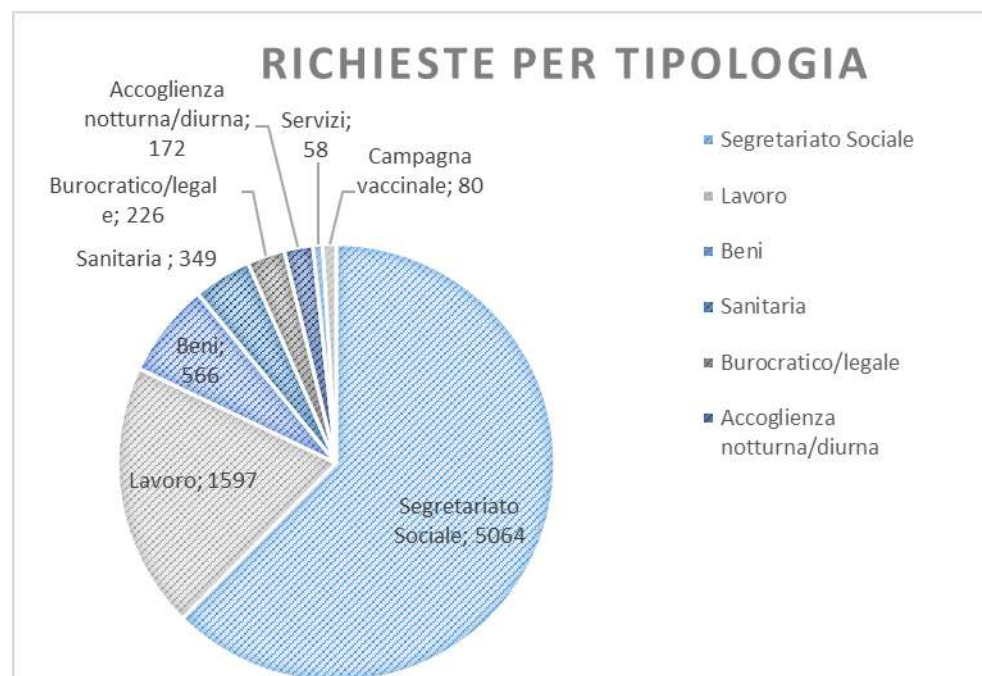


Grafico 2 – Richieste di aiuto suddivise per tipologia, periodo gennaio-dicembre 2021

- Sostegno all'autonomia e all'inclusione sociale.

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:

SEGRETERIATO SOCIALE

- Primo Colloquio di ascolto e approfondimento per tutti, residenti e non;
- Segnalazione ai servizi di base: dormitori, mense, docce, deposito bagagli;
- Aiuto per telefonate; Ricarica dispositivi elettronici.
- Colloquio con Assistente Sociale del Polo Marginalità e Inclusione sociale del Servizio Sociale del Comune di Firenze.
- Informazioni e orientamento ai servizi del privato e pubblico sociale del territorio;
- Progetti di Rimpatrio
- Filtro di accesso ai servizi del territorio (anagrafe e Segretariato Sociale territoriale);



- Riduzione del danno: monitoraggio dell'area ferroviaria (diurno e, occasionalmente, notturno), in collaborazione con unità di strada, Società della Salute, Protezione Aziendale e Polfer Contatto operativo giornaliero e tavolo di concertazione mensile.

LAVORO e FORMAZIONE

- Progetti di orientamento e inserimento lavorativo;
- Valutazione competenze e stesura Curriculum Vitae;
- Percorsi di Formazione (italiano, inglese, assistenza anziani);
- Accompagnamento allo studio, progetti di inclusione socio-culturale per minori che soffrono marginalità sociale e disagio.

BENI

- Medicinali;
- Beni FEAD;
- 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 volontari 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;
- Contributi per test COVID;
- Divulgazione di informazioni relative alle vaccinazioni anti Covid-19 ed ottenimento del greenpass;
- Campagna vaccinale alla quale hanno fatto seguito delle giornate dedicate alle vaccinazioni di utenti sprovvisti di documenti di identità e/o sanitari che altrimenti non avrebbero avuto la possibilità di accedere a tale servizio.

5.4 Ascolto

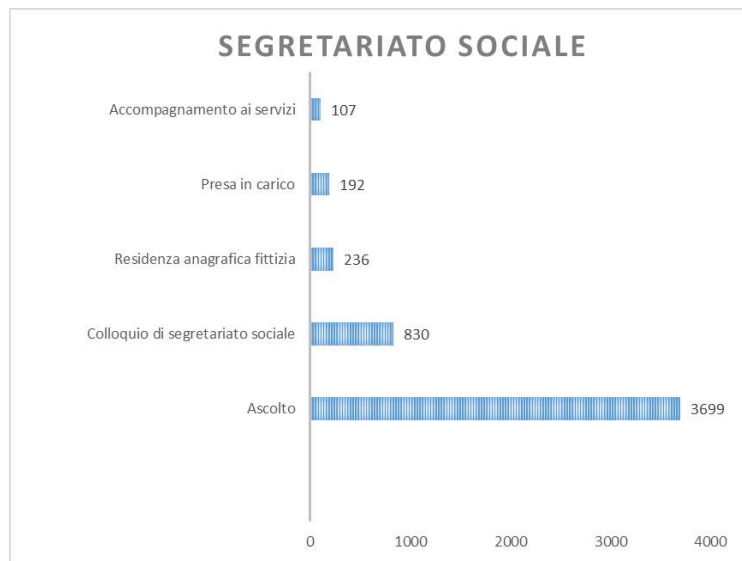


Grafico 3 – Numero interventi di segretariato sociale ed ascolto, periodo gennaio-dicembre 2021

all'individuazione di una possibile soluzione.

L'ascolto rappresenta il fil rouge di ogni intervento messo in atto all'interno dell'H.C e stimola ad accrescere la presa di coscienza di sé, delle proprie potenzialità e responsabilità.

Da giugno 2020, lo sportello di ascolto ha pienamente ripreso la sua attività in presenza favorendo però, ove possibile, colloqui su appuntamento per evitare al massimo il pericolo di assembramento. Oltre a ciò, gli spazi dell'Help Center hanno continuato ad essere sempre in linea con le normative in tema di contrasto alla diffusione del Sars-Cov-2 e, oltre ai plexiglass in ogni scrivania, alla dotazione di mascherine chirurgiche ed FFP2 per operatori, volontari ed utenti, alla continua sanificazione delle stanze e dell'impianto di condizionamento, sono stati acquistati (donati) dei purificatori a raggi UV destinati alle stanze più frequentate.

Inoltre, 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



Nel corso del 2021 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 l'utente 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. 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 è il problema della mancanza di residenza divenuto particolarmente impattante data l'impossibilità di richiedere al numero "lineacomune" 055055 appuntamenti per l'inoltro della domanda di residenza virtuale per senza fissa dimora.

Dato l'alto numero di persone che hanno difficoltà nella corretta compilazione e dell'invio in autonomia dei moduli di richiesta, un operatore messo a disposizione dal progetto EULIM, su appuntamento una volta a settimana, riceve coloro che desiderano presentare domanda di residenza anagrafica per senza fissa dimora.

Nell'anno 2021 sono state oltre 200 le attività relative alle pratiche di richiesta di residenza virtuale. 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 e a uomini soli e/o invalidi che stanno attraversando momenti di emergenza alloggiativa o precarietà lavorativa.

5.5 Ricerca Lavoro

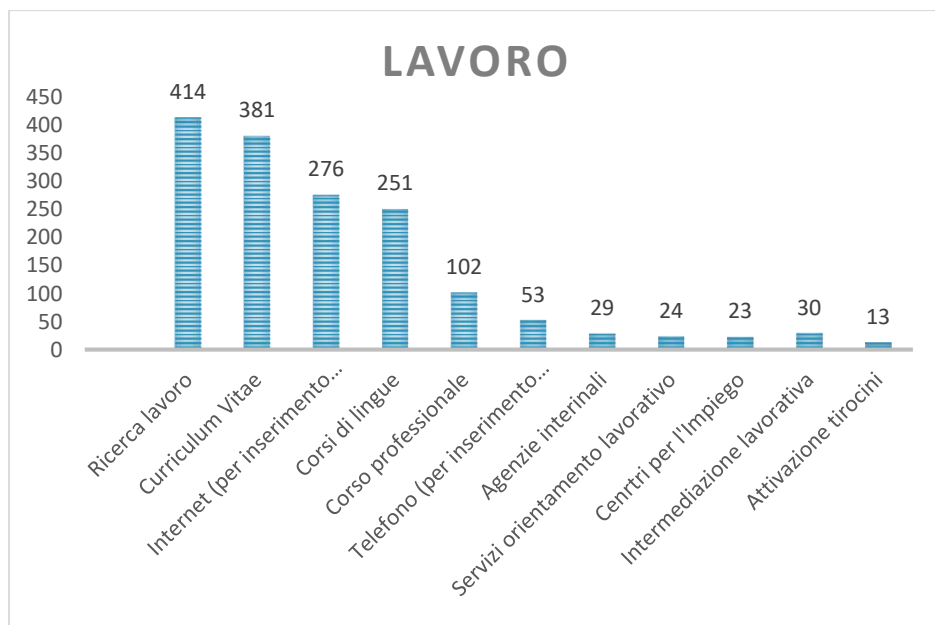


Grafico 4 – tipologia e numero di interventi in ambito di orientamento e ricerca lavoro, gennaio-dicembre 2021

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 poco meno 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, 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, orientamento ed intermediazione relativo alla rete delle agenzie e degli uffici per il lavoro pubblici e privati presenti sul territorio della Città Metropolitana di Firenze.

5.6 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 sono quindi proseguite sulla piattaforma zoom fino a luglio 2021 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.



Da marzo a giugno 2021 si è tenuto in modalità online su piattaforma zoom il **corso di formazione per assistenti familiari**. Come ogni anno, il corso è stato organizzato grazie al prezioso contributo di professionisti qualificati volontari che hanno fornito 26 ore di formazione gratuita a ben **66 partecipanti**.

Per quanto riguarda i **corsi di alfabetizzazione**, da ottobre 2021, ACISJF ha deciso di riprendere i corsi di formazione in presenza, predisponendo ogni giorno varie classi da 10 persone ciascuna. Ogni utente, obbligatoriamente munito di greenpass, può frequentare due lezioni a settimana. Oltre a ciò, viene richiesta la presenza al 70% delle lezioni per poter ottenere l'attestato di frequenza finale ed il posto di chi supera il numero limite di assenze, viene subito preso da un altro iscritto.

Da settembre a inizio novembre 2021, il nostro centro ha registrato oltre 100 iscritti. 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, offre 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.

Oltre ai corsi sopra elencati, continua il servizio iniziato nel 2020 di **accompagnamento allo studio** per minori che frequentano la scuola dell'obbligo secondaria di primo livello ma anche ragazzi che sono iscritti ai primi anni di secondaria. I minori, intercettati presso l'HC, provengono tutti da situazione di grave disagio socio-economico, e vengono sostenuti da insegnanti volontari, altamente qualificati, nello svolgimento dei compiti e nel recupero formativo di materie sia scientifiche che umanistiche.



ACISJF FIRENZE
Via Valfonda, 1 - FIRENZE
tel. 055 294635
segreteria@acisjf-firenze.it

CORSO GRATUITO PER ASSISTENTI FAMILIARI ON LINE

Durata corso:
18 marzo 2021 - 10 giugno 2021

Quando:
il giovedì ore 15,00 - 17,00

Lezioni on line:
30 ore di lezione

Attestato di partecipazione:
frequenza lezioni almeno 80%

Collegati su ZOOM:
riceverai il link di accesso via email solo dopo l'iscrizione

Con il Patrocinio di:
REGIONE TOSCANA
COMUNE DI FIRENZE
ACIDIOCESI DI FIRENZE
FONDAZIONE CR FIRENZE

Con il contributo di:
GondS
CESV

5.7 Assistenza Burocratica e Legale

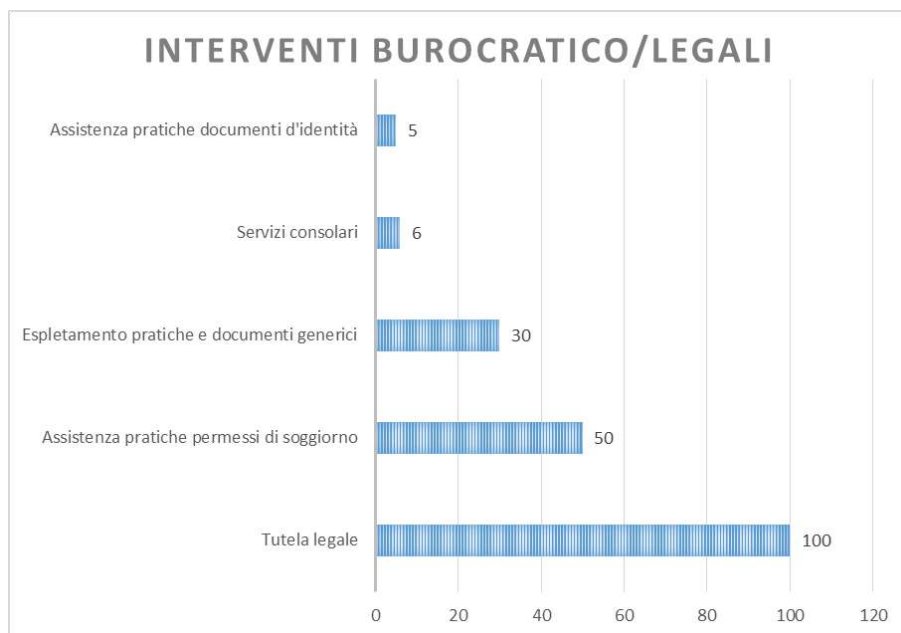


Grafico 6 – Tipologia e numero interventi in ambito burocratico legale, gennaio-ottobre 2021

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 (residenza, contestuale, stato di famiglia, ecc.).

Tra i molteplici servizi offerti dall'ACISJF è doveroso annoverare quello burocratico/legale che risulta essere molto richiesto ed attivo anche nel 2021.

Oltre alle indicazioni fornite da operatori e volontari allo sportello di ascolto, due volte al mese ACISJF attiva uno sportello legale gratuito, grazie al quale gli utenti possono rivolgersi, tramite appuntamento, a tre avvocati volontari e gratuiti.

Oltre 100 sono le persone che hanno usufruito di questo servizio che si occupa di fornire consulenze legali oltre che supporto 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



5.8 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. Intervengono l'associazione ACISJF, Polfer, Protezione Aziendale, Servizi Sociali del comune di Firenze, Società della Salute ed Insider.

Nel corso del 2021, il tavolo di concertazione si è tenuto regolarmente a cadenza mensile. Tra un incontro e l'altro è emersa sempre di più un'attività di pronto intervento, condivisione, aggiornamento e confronto giornalieri: se 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, l'attività giornaliera ha come fine principale quello di intervenire con prontezza in casi di emergenza o di nuove presenze mai intercettate prima.

Se all'inizio era forte la diffidenza spesso espressa soprattutto da coloro che ormai da molti anni vivono in stazione, con il tempo, la continua presenza, il lavoro multidisciplinare e di rete, si sono creati importanti legami di fiducia che hanno sempre più permesso l'aggancio, l'individuazione e, quando possibile, la risposta alle necessità che il singolo esprimeva.

Grazie alla sinergia delle parti, nel corso del 2021, sono stati presi in carico dal gruppo di lavoro più di 30 persone che gravitano nei pressi della Stazione di Santa Maria Novella. Con alcuni è stato possibile mettere in atto interventi immediati e risolutivi e con molti è stato instaurato un rapporto positivo che sta gradualmente dando i suoi frutti in termini di fiducia ed apertura verso i servizi.

6. Eventi e promozione dell'Associazione

6.1 Eventi con volontari e ospiti

L'anno trascorso è stato caratterizzato dalla ripresa di occasioni d'incontro/eventi.

Durante il 2021, nel rispetto delle regole anti Covid abbiamo organizzato incontri conviviali come occasioni legate ai compleanni, dei volontari, operatori, ospiti, in particolare dei piccoli accolti a cui abbiamo riservato particolari attenzioni.

Nel mese di febbraio abbiamo ricevuto la **visita di Dott. Cosimo Guccione, Assessore Sport, politiche giovanili, città della notte, terzo settore, immigrazione, lotta alla solitudine del Comune di Firenze**, che ha incontrato alcuni volontari e dipendenti e ha potuto conoscere più da vicino la nostra realtà.

Nel mese di Giugno abbiamo vissuto tutti insieme una **giornata all'aria aperta**, un percorso a piedi con le guide dell'Associazione UISP che ci hanno condotto al Parco avventura di Vincigliata dove le ragazze e i bambini si sono avventurati nel percorso sugli alberi.

Nel mese di Ottobre, finalmente tutta la famiglia di ACISJF, volontari, operatori e ospiti accolti attualmente e nel passato si sono ritrovati per **festeggiare LUCIA**, un'operatrice storica di Casa Serena, punto di riferimento in tutti questi anni per tante donne fragili accolte nella nostra casa e che da poco è andata in pensione... è stata un'occasione per ritrovarsi e ringraziarla.

A Natale abbiamo avuto il piacere di ricevere la **visita dell'Assessore al Welfare e Educazione, Dott.ssa Sara Funaro** che insieme a **Babbo Natale (Dott. Marco Ungar)** hanno consegnato ai nostri piccoli regali conditi da tanta emozione e di speranza per il futuro.

Il Natale è stato anche un momento per unire insieme i volontari e gli operatori e gli ospiti che si sono scambiati gli auguri dopo la Santa Messa celebrata nella **Basilica di San Lorenzo da Monsignor Marco Viola**, Assistente Spirituale della nostra Associazione.



PASQUA 2021



MESSA DI NATALE
BASILICA S. LORENZO



NATALE 2021



UISP 2021



FESTA DI
PENSIONAMENTO
LUCIA



COMPLEANNO DI UN
PICCOLO OSPITE

6. 2 Drappo nero alla Direzione Istruzione del Comune di Firenze in memoria delle studentesse uccise a Kabul



A seguito dei gravissimi fatti accaduti l'8 maggio 2021 a Kabul, in **Afganistan**, dove hanno perso la vita 55 giovani donne che volevano studiare ed istruirsi, abbiamo inviato una lettera al Sindaco di Firenze e all'Assessore al Welfare e Educazione, per esprimere il nostro dolore e la nostra indignazione per l'accaduto. In risposta alla nostra lettera, l'Amministrazione Comunale ha esposto un **drappo nero** all'esterno della Direzione Istruzione del Comune in via Nicolodi **in memoria delle studentesse uccise** alla *presenza delle assessore all'Educazione Sara Funaro e alle Pari opportunità Benedetta Albanese, delle presidenti della Commissione Pari opportunità Donata Bianchi e della Commissione Istruzione Laura Sparavigna, della direttrice della Direzione Istruzione Lucia Bartoli e di una delegazione di Acisjf* composta dalla presidente Adriana Barbecchi e dalla vicepresidente Serena Velona, dalla segretaria e la sociologa dell'associazione Alma Celami e dalla coordinatrice di Casa Serena Samanta Sassetti.

“L'attentato contro la scuola femminile è un attacco barbaro che colpisce civili innocenti e che fa soffrire”, hanno detto le assessore Sara Funaro e Benedetta Albanese.

“Noi di Acisjf, in quanto associazione al fianco delle donne da oltre un secolo, in Italia e nel mondo, vogliamo condividere con le fiorentine e i fiorentini il nostro dolore e la nostra indignazione per quanto successo a Kabul - ha detto la presidente Adriana Barbecchi -. Ci sentiamo coinvolte in questa battaglia e pensiamo che non possiamo restare inermi, serve un segnale forte. È necessaria una netta presa di posizione da parte dell'opinione pubblica”.



6.3 Giornata Mondiale dei Poveri: la “Valigia della Speranza”



La V Giornata Mondiale dei Poveri ha visto ACISJF FIRENZE impegnata nell'iniziativa promossa da Acisjf Federazione Nazionale denominata la "**Valigia della Speranza**" e che simbolicamente vuole evocare la stessa utilizzata in passato da tanti emigrati italiani.

Attualmente la Valigia della Speranza rappresenta un contributo concreto per dare forma ai sogni delle donne accolte e seguite dall'Associazione condividendo così le parole di Papa Francesco: *"Accogliere significa aprire la porta, la porta della casa, la porta del cuore e permettere a chi bussa di entrare e che sentirsi a suo agio, non in soggezione, ma a suo agio, sentirsi libero. Dove c'è un vero senso di fraternità, lì si vive anche l'esperienza sincera dell'accoglienza"*.

Quest'anno la valigia è stata consegnata ad una delle mamme accolte presso la nostra struttura di accoglienza Casa Serena, sotto forma di un percorso di formazione in un laboratorio di sartoria artigianale. La sig.ra è arrivata a Firenze l'anno scorso ed è stata accolta all'inizio di quest'anno insieme ai suoi bambini di 5 e 6 anni.

6.4 Promozione dell'Associazione

Nel 2021, per promuovere l'associazione e far conoscere i nostri servizi ed il nostro lavoro, abbiamo creato un nuovo sito internet dove chiunque può tenersi aggiornato sui nostri servizi e le iniziative promosse in collaborazione con la rete territoriale.



Scansiona il QR code per
visitare il sito

www.acisjf-firenze.it

Inoltre, la nostra Vicepresidente Serena Velona è stata ospite del **canale 7 Gold TVR Italia** ed ha parlato del lavoro e dei servizi offerti dall'Associazione. Oltre a registrare un'intervista, il canale televisivo ha lanciato lo spot per la richiesta del 5x1000.

Inoltre, il giornale “La Repubblica” ha destinato per tre volte uno spazio dedicato alle attività e ai progetti della nostra associazione, e il settimanale “Toscana Oggi” ha pubblicato l'intervista di una delle mamme accolte presso la struttura Casa Serena.



7. Progetti Tematici

7.1 Il Progetto TAGES 2

“**Tages 2**”, 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, è stato realizzato dall’Associazione Capofila ACISJF di Firenze in partenariato con l’Associazione Tumori Toscana (A.T.T.).

Il progetto, cominciato a luglio 2020 e conclusosi a maggio/giugno 2021, 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 da Covid 19, ancora in atto.

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 gestita da ACISJF Firenze;
- tramite segnalazione da parte dei Servizi Sociali del Comune di Firenze;
- tramite intercettazione della richiesta di aiuto da parte del minore o del nucleo familiare presso l’Help Center gestito da ACISJF Firenze;
- in famiglie che soffrono un disagio dovuto dal trauma della presenza nel nucleo familiare di un paziente affetto da patologia oncologica (A.T.T.).

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, l'Associazione Collegamenti e UISP Comitato di Firenze.

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 o che soffrono la malattia oncologica di un familiare;
- intervento educativo d'integrazione sociale 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:
 - una borsa di avviamento al lavoro della durata di 4 mesi per un tirocinio non curriculare per un ragazzo neomaggiorenne presso una falegnameria fiorentina storia con sede nel cuore della città.
 - una borsa di avviamento al lavoro della durata di 6 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;





- evento di conclusione progetto con l'organizzazione di un'uscita ludico motoria nelle colline di Settignano/Vincigliata in collaborazione con UISP che ha coinvolto alcuni minori, madri e volontari delle Associazioni.

I destinatari, grazie a percorsi inclusivi, formativi e culturali sopra citati, hanno potuto scoprire le proprie potenzialità, allontanandosi dai rischi correlati alle condizioni di fragilità sociale e psicofisica. I ragazzi hanno percorso 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.

Il lavoro di rete ha rafforzato la capacità di ACISJF di offrire 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.

7.2 Progetto “Autonomia in movimento: progetto di promozione sociale di donne e minori” - Bando “ADOMI”

Il **progetto vincitore del Bando ADOMI** 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.



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



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.ra P., nata in Romania il 10/10/1999. Nel 2019 la Scuola Comics intercettò la sig.ra 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 la iscrisse gratuitamente al primo anno di Fumetto e al contempo le 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 obiettivo 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.

7.3. Progetto “ACISJF - Percorsi di accoglienza, autonomia e rigenerazione” vincitore del Bando Abitare Solidale 2 - FAI LA CASA GIUSTA”



Il fil rouge delle azioni svolte grazie al **progetto “Percorsi di accoglienza, autonomia e rigenerazione”**, conclusosi a settembre 2021, 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, psicologiche e condizioni di non autonomia abitativa/economica

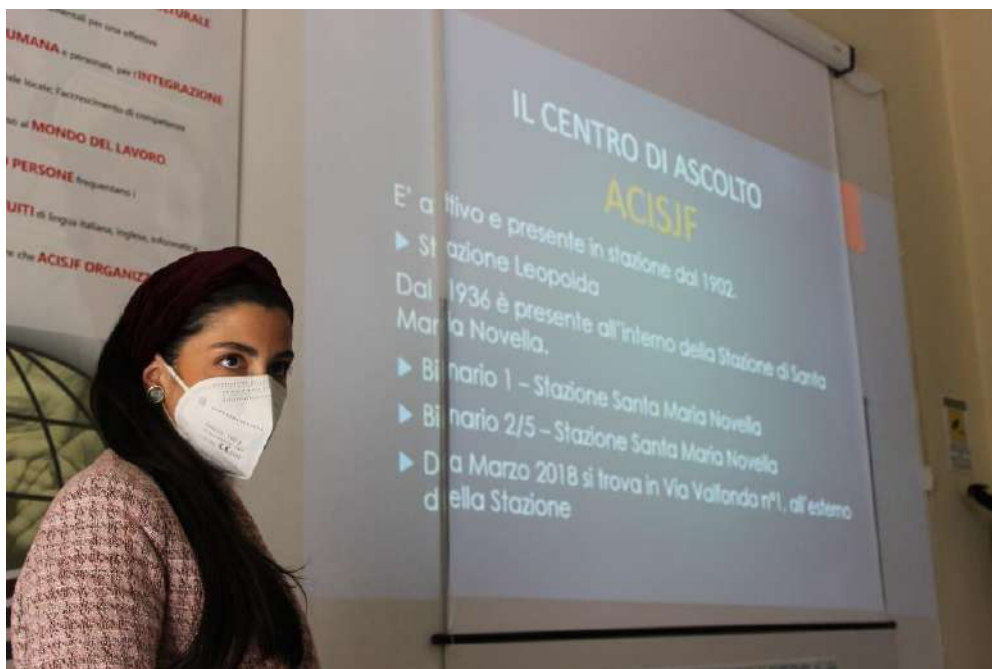
Il progetto ha direttamente coinvolto **16** persone di cui **7** giovani madri e **9** tra minori e neomaggiorenni accolti presso “Casa Serena”; 1 destinataria venezuelana è intercettata presso il centro di ascolto “Help Center”; 1 destinataria honduregna segnalata su invio da parte del servizio sociale del Comune di Firenze; 1 giovane donna albanese intercettata dalle operatrici della struttura di accoglienza di Acisjf Firenze.

Per un totale di 19 destinatari: 10 giovani donne e 5 bambini tra i 5 e gli 8 anni, 2 adolescenti, 2 ragazze ora diventate neomaggiorenni. Si tratta di persone provenienti tutte da paesi extracomunitari: Albania, Tunisia, Honduras, Senegal, Nigeria.

Di seguito sono riportate in sintesi le principali attività:

- sono state svolte azioni di accompagnamento all’autonomia economica e abitativa, di promozione delle competenze professionali, accompagnamento ai servizi territoriali, orientamento burocratico, scolastico, sanitario e sostegno psicologico per le mamme e i bambini ospiti a “Casa Serena”;
- sono stati acquistati arredi ed attrezzature funzionali all’ammodernamento della struttura di accoglienza Casa Serena;
- È stato organizzato un corso di sartoria artigianale di 80 ore, in collaborazione con la Cooperativa Sociale Flo, per il potenziamento e l’acquisizione di nuove competenze professionali per 4 giovani donne;
- Il progetto ha infine permesso di finanziare un percorso formativo professionale di 900 ore per la posizione di un “Addetto all’Assistenza di base” per una giovane donna venezuelana intercettata presso l’Help Center.

7.4 Progetto Trampolino Giovani vincitore del Bando Volontariato Giovani di CESVOT



“**Trampolino Giovani**” è un progetto che ha coinvolto **10 giovani under 35**, studenti universitari di Psicologia, Scienze Sociali e Scienze della Formazione che si sono messi in gioco nel mondo del volontariato e hanno acquisito esperienza concreta nell’ambito del sociale e della rete dei servizi. I ragazzi hanno partecipato ad un corso di formazione e sono diventati volontari attivi di ACISJF Firenze, capofila progetto, e dell’associazione Ronda della Carità e della Solidarietà di Firenze, partner principale.

Il percorso formativo è stato organizzato in **4 incontri** svolti in presenza e ha offerto una panoramica dettagliata delle attività svolte dagli enti proponenti e della struttura, l’organizzazione e la collaborazione di ACISJF e della Ronda con gli enti Pubblici e Privati che operano nel campo del sociale e del terzo settore:

- 1° Incontro: Presentazione delle Associazioni Proponenti: statuto, storia e attività ordinarie; testimonianze di volontari, utenti e personale di ACISJF e Ronda.
- 2° Incontro: la Direzione dei Servizi Sociali; Il Servizio Sociale per le Persone senza Dimora; la presa in carico multidisciplinare, relazione con l’utente; lavorare in gruppo e supervisione.
- 3° Incontro: il sistema dei servizi di accoglienza territoriale; approfondimento sui progetti ordinari di ACISJF: Casa Serena e l’Help Center di Firenze.
- 4° Incontro: il sistema della rete dei servizi territoriali e le Associazione in strada; CTM e approfondimento sulle attività della Ronda della Carità e della Solidarietà; Saluti Istituzionali; adesione dei destinatari ai percorsi di volontariato presso gli enti capofila.

A seguito della conclusione del percorso di formazione, i giovani studenti hanno aderito ai **percorsi di volontariato presso le Associazioni Proponenti** partecipando attivamente alle seguenti azioni/attività:

Per ACISJF Firenze:



- Affiancamento operatrici allo sportello del centro di ascolto; orientamento alla ricerca lavoro; valutazione competenze e stesura cv; orientamento ai servizi territoriali; supporto burocratico e legale.
- Affiancamento operatrici presso struttura di accoglienza per donne e minori; sostegno allo studio, alla genitorialità, ai percorsi di autonomia;
- Affiancamento insegnanti nei corsi di formazione di Italiano, Inglese, Assistente Familiare;
- Partecipazione attiva a progetti tematici.



Per la Ronda della Carità:

- Distribuzione serale di alimenti, coperte e ascolto presso la Stazione Campo di Marte e Albergo Popolare;
- Distribuzione capillare di alimenti attraverso la Collaborazione con Fondazione Banco Alimentare, mense e etc;
- Laboratori socio inclusivi in collaborazione con Centro Diurno “La Fenice” (es. laboratorio di candele artistiche);
- Accompagnamento persone disagiate presso uffici pubblici e presidi sanitari;
- Raccolta di mobili e suppellettili per arredare abitazioni assegnate dall'edilizia popolare, sostegno al trasloco.

Trampolino Giovani è stato fondamentale per lo sviluppo di nuovi percorsi di formazione di giovani volontari in questo difficile periodo segnato dall'emergenza epidemiologica da Sars-Cov-2. Ha permesso il concreto coinvolgimento di nuovi volontari under 35 nelle attività delle Associazioni proponenti e ha favorito il maggiore coinvolgimento dei giovani volontari già presenti, sostenendo e potenziando quelle azioni limitate dall'emergenza da Covid 19; il progetto è stato inoltre importante nel rafforzamento del lavoro di rete tra le realtà associative del Terzo Settore e la collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e Private.



8. Attività di Aggiornamento Professionale e Culturale

Durante il 2021 i nostri volontari e operatori hanno partecipato a diversi corsi, seminari e consulenze per l'aggiornamento e il potenziamento delle competenze, sia in presenza che online:

- 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:
 - sulla conoscenza attuale e approfondita dei percorsi migratori, progetti migratori, delle
 - 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);
 - 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;
 - alla possibile riorganizzazione dei servizi per rispondere efficacemente a tematiche di area migratoria;
 - 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).

- “Le chiavi per dialogare con Il Runt: Pec, Spid, Firma Digitale”, consulenza collettiva Cesvot di 2 ore;
- Incontri di formazione per volontari e dipendenti organizzati da Acisjf Federazione Nazionale
- Corso Cesvot “Coprogettare con la pubblica amministrazione. Strategie e strumenti per il terzo settore” di 2 ore e mezza;
- Corso Di Formazione Cesvot “Facilitare i Gruppi A.M.A. quando la fragilità diventa risorsa” dal 8 maggio al 11 settembre, sette incontri di formazione sulla metodica dell'auto aiuto con particolare riferimento al facilitatore del gruppo;
- “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.
- Doppio webinar formativo promosso da Cesvot - La cassetta degli attrezzi “Marketing associativo: comunicare in modo efficace”;
- Due webinar organizzati da Cesvot - La cassetta degli attrezzi su come “Organizzare iniziative in videoconferenza”;
- Seminario organizzato da Cesvot sulla “Normativa sulla privacy l'impatto sugli enti del terzo settore”;
- Formazione Cesvot sui “Nuovi obblighi di rendicontazione e di bilancio per gli enti del terzo settore”
- Corso di 12 ore organizzato da Siamosolidali 2021 - Digital Fundraising