

ACISJF FIRENZE

PROTEZIONE DELLA GIOVANE, ASSOCIAZIONE DI FIRENZE ODV

RELAZIONE ATTIVITÀ E DATI 2022





CENTRO DI ASCOLTO “HELP CENTER”
STAZIONE SANTA MARIA NOVELLA - VIA
VALFONDA, 1 - FIRENZE - +39 055 294635
HELPCENTER@ACISJF-FIRENZE.IT

CASA DI ACCOGLIENZA “CASA SERENA”
VIA NAZIONALE, 19 - FIRENZE - 055 216544
CASASERENA@ACISJF-FIRENZE.IT

SEGRETERIA@ACISJF-FIRENZE.IT
WWW.ACISJF-FIRENZE.IT

Sommario

PROLOGO DELLA PRESIDENTE	2
INTRODUZIONE	3
RETE E SOSTENITORI	5
CASA SERENA	7
AZIONI PRINCIPALI.....	8
SOSTEGNO AI NUCLEI IN AUTONOMIA.....	11
RAPPORTO CON IL QUARTIERE.....	12
HELP CENTER	13
DATI INTRODUTTIVI E VULNERABILITA'.....	13
ATTIVITA' CENTRO DI ASCOLTO.....	17
ACCOGLIENZA E SPORTELLO CASA.....	19
SPORTELLO DI ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO ALLA RICERCA LAVORO.....	20
AZIONI SANITARIE.....	21
DISTRIBUZIONE ED EROGAZIONE DI BENI.....	23
TAVOLI DI CONCERTAZIONE MENSILE E RETE TERRITORIALE.....	24
COORDINAMENTO MARGINALITA'.....	24
MONITORAGGIO STAZIONE DI FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA E TAVOLO DI CONCERTAZIONE "ULTIMA STAZIONE".....	24
SERVIZI DI VOLONTARIATO.....	26
CORSI DI FORMAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO.....	26
SPORTELLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO.....	28
SPORTELLO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITO.....	30
PROGETTO "NEETWORKING"	32
EVENTI E PROMOZIONE DELL'ASSOCIAZIONE	34
EVENTI CON VOLONTARI, OSPITI E ISTITUZIONI.....	34
CONSEGNA FIORINO D'ORO.....	38
VI GIORNATA MONDIALE DEI POVERI: LA "VALIGIA DELLA SPERANZA".....	39
ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E CULTURALE	40



PROLOGO DELLA PRESIDENTE

Accogliere, ascoltare, indirizzare, promuovere. Queste sono le azioni che nascono e prendono vita all'Help Center di ACISJF a Firenze. Una mano che si protende verso chi è in difficoltà, verso chi nella nostra bellissima città d'arte e cultura chiede aiuto. Una presenza rassicurante, da oltre 100 anni al servizio della città e dei cittadini. Una casa famiglia dove le donne accolte e i bambini crescono e vengono aiutati all'autonomia. Una famiglia vera, dove la dignità e il rispetto per sé stessi vengono ritrovati e vissuti insieme.

Noi da sempre crediamo in questo modo di operare e vogliamo essere per la donna e per chi è in difficoltà quella stampella, quel sostegno, per andare avanti e non precipitare in quel mondo perduto da cui è difficile far ritorno. In questo momento storico, in cui la partecipazione sociale e politica è ridotta ai minimi termini e dove la solidarietà nata nel periodo del Covid-19 sta scemando, le Associazioni di volontariato come la nostra sono uno spiraglio di speranza. La nostra presenza in città favorisce il dialogo e la relazione, contrasta le cause dell'emarginazione e promuove l'opera di volontariato che è la carta vincente per la coesione e la stabilità della comunità locale.

Le politiche sociali e culturali hanno bisogno del nostro contributo esperienziale e progettuale. Dove le istituzioni si sono rese conto di questo dono si vedono i risultati, l'ACISJF ne è un esempio! Difatti il Centro di Ascolto Help Center nasce dalla collaborazione con il Gruppo Ferrovie dello Stato ed è sostenuto dalle istituzioni cittadine che per anni hanno programmato insieme a noi rapporti stabili e duraturi.

Scorrendo la relazione delle attività svolte nel 2022, saltano subito agli occhi i numeri delle richieste di aiuto e la provenienza dei flussi migratori; l'accoglienza di donne e minori; i servizi socio sanitari modulati in base alle necessità e potenziati nel contesto della crisi epidemiologica; lo sportello di Ascolto Psicologico; lo Sportello Legale; i corsi di formazione; la fitta collaborazione le Istituzioni pubbliche e gli enti del terzo settore.

Quest'ultimo anno è stato caratterizzato da importanti eventi per la nostra Associazione, tra questi voglio ricordare la pubblicazione del **libro** "Non Conosco Noia – ACISJF Firenze, Oltre un secolo di Volontariato" presentato al Salone dei Cinquecento in occasione dei 120 anni della nostra presenza Firenze; a novembre del 2022 si è tenuta **l'Assemblea Elettiva** con il rinnovo del Consiglio Direttivo che mi ha insignito della carica di Presidente, ruolo che la nostra amatissima Adriana Barbecchi ha instancabilmente portato avanti per più di 20 anni con impegno e amore verso i più fragili; a febbraio abbiamo stipulato un **contratto di affitto decennale** con ASP Firenze Montedomini grazie ai contributi della Fondazione CR Firenze che permetteranno la completa ristrutturazione degli immobili; la mission portata avanti in questi 120 anni è stata coronata, alla vigilia della Festa di San Giovanni, con la consegna del **Fiorino d'oro** da parte del Sindaco Dario Nardella. Questo prestigioso riconoscimento testimonia il valore della nostra Associazione ed è dedicato a tutti i volontari, presenti e passati, e i dipendenti che ringrazio per la dedizione, la costanza e l'attenzione che hanno messo e mettono in campo ogni giorno al servizio degli ultimi.



INTRODUZIONE

Nel 1897, per venire in aiuto alle giovani donne che alla fine del secolo iniziavano a muoversi per lavoro o per studio, è nata a Friburgo l'Associazione a Protezione della Giovane (ACISJF), che in pochi anni si è diffusa in ogni parte del mondo. ACISJF è stata una delle prime associazioni femminili cattoliche internazionali, nata nell'alveo di quello che fu definito "cristianesimo sociale", nel solco dell'attenzione dei cristiani verso le questioni sociali. Fin dall'inizio non volle essere una mera opera di assistenza caritativa, ma un contesto educativo volto all'autodeterminazione dell'individuo.

Oggi l'Associazione è presente in Europa, America Latina e Africa, fa parte dell'UNESCO, del Consiglio d'Europa ed è membro della Commissione delle ONG dal 1990. Fa parte dell'ONU - Consiglio Economico e Sociale ed è ivi iscritta nella lista ufficiale delle ONG.

A Firenze il primo comitato cittadino di ACISJF si è costituito nel 1902, mettendo a disposizione un centro di ascolto nella vecchia stazione ferroviaria. Nel 1936 è stato inaugurato un nuovo Centro di Ascolto a Santa Maria Novella (SMN) per offrire aiuto a tutti coloro che vi si rivolgevano, senza distinzione alcuna di nazionalità, religione e stato sociale, favorendo l'integrale realizzazione della persona e offrendole un sostegno immediato, allontanandola così dai rischi connessi al soggiornare in stazione.

A partire dal 2004, l'associazione gestisce il progetto Help Center delle Politiche Sociali del Gruppo Ferrovie dello Stato presso la stazione ferroviaria di SMN. Da settembre 2015, è stato potenziato il servizio del centro di ascolto attraverso un progetto finanziato dalla Regione Toscana e in convenzione con il Comune di Firenze. Da marzo 2018, l'Help Center è stato trasferito dal binario 2 della stazione di SMN a Via Valfonda 1, in spazi ampliati ma sempre adiacenti la stazione ferroviaria.

Inoltre, a partire dal 2005, l'Associazione gestisce una casa di accoglienza, *Casa Serena*, per donne sole e madri con minori a carico, lontane dalla propria rete familiare di origine e che vivono una condizione di difficoltà e marginalità sociale.

ACISJF è iscritta al registro del volontariato della Regione Toscana con il n. 8/FI Decreto Presidente Regione Toscana n. 73 del 07 febbraio 1994 e dal 2/11/2022 iscritta al Registro Unico Terzo Settore con numero 21663.



L'11 novembre 2022 si è svolta presso la nostra sede l'assemblea elettiva, alla presenza della Presidente ACISJF Federazione Nazionale Dottorssa Simona Saladini e dell'assistente ecclesiastico Monsignor Marco Domenico Viola. L'assemblea ha rappresentato l'occasione per tracciare il bilancio degli ultimi 20 anni alla guida della Presidente uscente Adriana Barbecchi, alla quale è stata conferita la carica di *Presidente Onoraria* di ACISJF Firenze. È stato inoltre, consegnato un riconoscimento a Silvia Battaglini, amorevole consigliera e volontaria di Acisjf per oltre 20 anni. Il nuovo Consiglio Direttivo è composto da Anna Serena Velona, Adriana Barbecchi, Maria Chellini, Barbara Molinari, Angela Scaglione, Maria Serena Asso, Lucia Boldrini, Franca Pasquali, Amedeo Franco. Il Consiglio si è successivamente riunito per eleggere le cariche dell'Associazione con il compito di far fronte alle nuove sfide che i mutamenti della società ci pongono davanti e a favore delle persone più fragili, affidando l'incarico di *Presidente* ad Anna Serena Velona; vice presidenti

Maria Chellini e Barbara Molinari; Tesoriera Maria Serena Asso; Segretaria Angela Scaglione.

Quest'anno ACISJF Firenze ha contato **167 associati**, di cui **14 nuovi volontari** e **8 dipendenti**. I **volontari attivi** sono stati **65**, tra cui 14 insegnanti, 5 avvocati, 3 medici, 2 ingegneri, 1 commercialista, 1 architetto, 1 fisioterapista, 1 psicologa, 1 psicoterapeuta, 1 AS. Sociale, 1 infermiere per un totale di circa **14.000 ore di volontariato**. Inoltre l'Associazione ha accolto 6 tirocinanti della Scuola di Psicologia e Scienze dell'Educazione *dell'Università degli Studi di Firenze* e 1 volontaria tramite il *Servizio Civile Universale* e la collaborazione con ACISJF Federazione Nazionale e il CSV.





RETE E SOSTENITORI

ACISJF anche nel 2022 ha gestito i servizi offerti anche grazie alla fitta rete di rapporti e collaborazioni con le Istituzioni Pubbliche, private ed enti del Terzo Settore che operano sul territorio fiorentino e non solo:

- Comune di Firenze; Regione Toscana; Società della Salute; Azienda ASL Toscana Centro; Università di Firenze; ASP Firenze Montedomini;
- Gli Sportelli di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione (Segretariato Sociale, Centri per l'impiego, Uffici di Inclusione Sociale e Anagrafe, Questura, Prefettura ecc.).
- Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze; Fondazione il Cuore si Scioglie;
- le realtà presenti presso la stazione di S.M.N. che attuano interventi di riduzione del danno: POLFER; Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; Protezione Aziendale; Unità di strada);
- la rete di accoglienze diurne e notturne: Centro Diurno La Fenice; Albergo Popolare; Suore Missionarie della Carità; Suore Domenicane; Caritas;
- la rete di volontariato e solidarietà: Cesvot; Coordinamento Toscano Marginalità (CTM); Centro diurno La Fenice; Parrocchia di San Lorenzo; Angeli della Città; La Ronda della Carità; Abitare Solidale; Banco Alimentare; Rete di Solidarietà del Q1; Costruttori di Pace; Padri Mercedari; Nosotras; Associazione Soroptimist; Centro di Aiuto alla Vita; Insieme per San Lorenzo; IncontraDonna Onlus; Garante dei Detenuti di Firenze;
- Associazioni che si occupano di aspetti socio sanitari e riduzione del danno: Associazione Tumori Toscana; Ambulatorio Niccolò Stenone; Porte Aperte; Centro Missionario Medicinali; Misericordia; Croce Rossa; Centro MASVE.

Nel 2022 siamo stati sostenuti dai nostri **associati** che si prodigano in favore dell'Associazione con un aiuto concreto in donazioni ma anche con il tempo e le competenze che mettono a disposizione.

La **Direzione dei Servizi Sociali**, attraverso una Convenzione, e la **Società della Salute** del Comune di Firenze, previo avviso pubblico, hanno supportato le attività socio assistenziali svolte presso il nostro *Centro di Ascolto Help Center* e la struttura di accoglienza *Casa Serena*.

La **Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze** ha avuto un ruolo importante nel dare continuità alle attività dell'Associazione grazie all'erogazione di contributi ordinari e lo sviluppo di progettualità tematiche come il bando Obiettivo Lavoro e Di.Gi | Digital Giving.

Le attività ordinarie sono inoltre sostenute anche grazie all'**Arcidiocesi di Firenze** con i fondi **8x1000** e i contributi del **5x1000**.



La **Fondazione Il Cuore si Scioglie Onlus e Unicoop Firenze**, hanno coinvolto i nostri volontari, anche grazie alla collaborazione con la **Rete di Solidarietà del Q1**, nelle raccolte programmate presso i punti vendita territoriali di generi alimentari e materiale scolastico, parte dei quali destinati alle mamme e i bambini accolti presso Casa Serena.

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 fabbisogno.

Grazie al progetto **ONDS** - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane abbiamo potuto accedere al fondo del progetto "Treno Solidale" per fornire gratuitamente titoli di viaggio a persone che hanno bisogno e al progetto Empowomen per l'organizzazione di una campagna di screening sanitario rivolte a donne over 35.

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 e **CMM** donazione di medicinali su prescrizione medica.

La **Saint James Church** di Firenze che ha sostenuto con una donazione il servizio di accompagnamento allo studio per minori che frequentano la scuola dell'obbligo secondaria.

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



CASA SERENA

L'anno 2022 è stato importante per la nostra casa famiglia in quanto abbiamo firmato un **contratto decennale** con Asp Firenze Montedomini, che a fronte dei lavori di ristrutturazione dei 2 appartamenti siti in via Nazionale, ci garantisce la continuità del nostro servizio per i prossimi 10 anni. I lavori sono finanziati dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze che da sempre sostiene tanti nostri progetti che hanno a cuore il futuro di madri e bambini in difficoltà. Con l'inizio dei lavori, il nostro servizio è rimasto attivo presso uno dei due appartamenti di via Nazionale e nell'altro messo a disposizione da Montedomini sito in via Faenza 44. In entrambi abbiamo continuato a portare avanti i nostri progetti di promozione sociale a favore di donne in difficoltà, seppur con una riduzione di spazi e posti letto.



L'impegno della nostra Casa Famiglia è offrire un luogo sicuro in cui i nuclei accolti e le altre famiglie che hanno iniziato il loro percorso d'autonomia possano sempre trovare ascolto, supporto nelle fasi di difficoltà e allo stesso tempo, insieme agli operatori e volontari, ponderare azioni per permettere ai nuclei scelte attente per affrontare con maggiore sicurezza il loro futuro e intraprendere percorsi di crescita caratterizzati dal valore della condivisione e corresponsabilità delle azioni.

ACISJF oramai da quasi 20 anni, attraverso la sua casa famiglia, si mette a servizio della città per il benessere delle donne e dei minori, credendo fermamente nel dialogo stretto con i servizi sociali. In questo ultimo anno però la nostra Associazione ha dovuto far fronte agli impegni nella missione d'aiuto, per lo più attraverso risorse finanziarie private.

Nel complesso **abbiamo accolto** 4 nuclei familiari, 5 donne sole, e supportato altri 5 nuclei usciti dall'accoglienza su progetti mirati a sostenere e a non rendere precaria l'autonomia socio/abitativa appena raggiunta, per **un totale di 31 persone** (20 donne e 11 minori).

Inoltre, durante il 2022 sono **usciti in autonomia** 2 nuclei monoparentali, 1 studentessa ucraina per la quale, dopo la prima accoglienza per far fronte all'emergenza abitativa, abbiamo trovato una soluzione più idonea per le sue esigenze, 4 donne sole che sono rientrate nel paese d'origine e per le quali abbiamo sostenuto le spese per il rimpatrio, per un totale di 11 persone.

AZIONI PRINCIPALI

Saper accogliere e gestire le fragilità in una comunità

Abbiamo affrontato il 2022, 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.**



Responsabilizzazione sulle scelte e promozione delle potenzialità personali



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 obiettività sulle scelte da affrontare, tenendo conto delle capacità che ogni persona potenzialmente può attivare.



Investire sulla Formazione di base (lingua italiana e professionale)

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 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 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.

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.

I progetti di promozione sociale relativi ai nuclei accolti nel 2022 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.

Favorire la crescita dei minori in ambiente sereno e stimolante

La nostra missione 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.

SOSTEGNO AI NUCLEI IN AUTONOMIA

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 dei nuclei già usciti in questi anni dalla nostra struttura 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.



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"*, sul piano delle positive relazioni e nel solco delle azioni di "promozione sociale". In questo periodo infatti si sono riavvicinate **alcune donne sole e 6 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.

Abbiamo quindi intrapreso azioni per supportare un nucleo nell'arredare la loro nuova casa, attraverso l'intervento *dell'Associazione Insieme per San Lorenzo* che ci ha dato contatti di privati che stavano regalando mobili in fase di trasloco.

Abbiamo supportato 4 donne sole a rientrate nel proprio paese d'origine dopo un periodo di ricerca lavoro non andata buon fine oltre a legami familiari in ricostruzione e problematiche sanitarie da affrontare.

RAPPORTO CON IL QUARTIERE



Casa Serena è inserita in una realtà di quartiere e legata alla vita e alle difficoltà che vive questa zona di Firenze caratterizzata dalla vicinanza della stazione, con l'andirivieni di turisti ma anche di persone in difficoltà. Una realtà di botteghe, ristoranti e tanti riferimenti di bellezze culturali. Il nostro impegno è anche quello di inserirsi sempre di più in questa umanità che necessita di presenza attiva alle iniziative del quartiere ma soprattutto nello stringere legami con le diverse sue anime: lavorative, culturali, spirituali, dei residenti e delle associazioni che ne fanno parte. Siamo quindi contenti di continuare ad incrementare la nostra collaborazione con la Parrocchia di San Lorenzo ed il so prezioso aiuto attraverso il "Centro di Aiuto alla Vita", l'Associazione "Insieme per San Lorenzo" che cerca di stringere insieme residenti e commercianti impegnati nella riqualificazione del quartiere attraverso iniziative sociali e culturali, la *Misericordia di Firenze* che ci

aiuta a seguire la salute delle persone attraverso una speciale accordo con visite a prezzi agevolati.

HELP CENTER

DATI INTRODUTTIVI E VULNERABILITA'



Il centro di ascolto *Help Center (H.C.)* 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 120 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 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 e che, oltre ad affiancare il personale nelle azioni di sportello e ascolto come la ricerca lavoro e l'orientamento ai servizi cittadini, costituiscono la spina dorsale di alcuni importanti servizi offerti: i corsi di formazione di italiano ed inglese, il corso di formazione per assistenti familiari, l'accompagnamento allo studio individuale di minori, lo sportello di ascolto Psicologico gratuito e lo sportello di assistenza legale gratuito.



UTENTI	1760	PRINCIPALI PAESI DI PROVENIENZA	
ACCESSI	5398	Perù	408
ETA'		Italia	220
0-17	58	Marocco	99
18-29	451	Nigeria	88
30-39	425	Albania	82
40-49	369	Tunisia	65
50-60	278	Romania	58
>60	179	Somalia	53
PROVENIENZA		Brasile	39
Extra-UE	1403	Senegal	39
Italia	220	Ucraina	39
UE	101	Pakistan	38
N/R	36	Colombia	32
GENERE		Bangladesh	29
Maschi	924	Algeria	25
Femmine	834	Honduras	22
Transgender	2	Egitto	22

Nel 2022 si sono rivolte all'Help Center **1760 persone**, di cui **1173 nuovi utenti** con un **aumento del 43% rispetto al 2021**, provenienti da **100 nazioni** diverse, e registrando **5398 accessi**, +35% sull'anno precedente.

Si è registrato un notevole aumento delle richieste di aiuto da parte **dell'utenza di genere femminile**, che ha raggiunto il **47,4%** (valore assoluto più elevato rispetto agli altri Help Center a livello nazionale) sul totale dell'utenza, contro il 38% dell'2021. Parliamo per lo più donne sole o nuclei mono genitoriali appena arrivati e quindi all'inizio del loro percorso di integrazione.

La distribuzione demografica dell'utenza risulta abbastanza omogenea nelle classi di età, ma registriamo un importante **aumento** di persone nella **classe 18-29 anni tra i nuovi utenti**, per il 36% sul totale delle persone che per la prima volta si rivolgono ai nostri servizi.

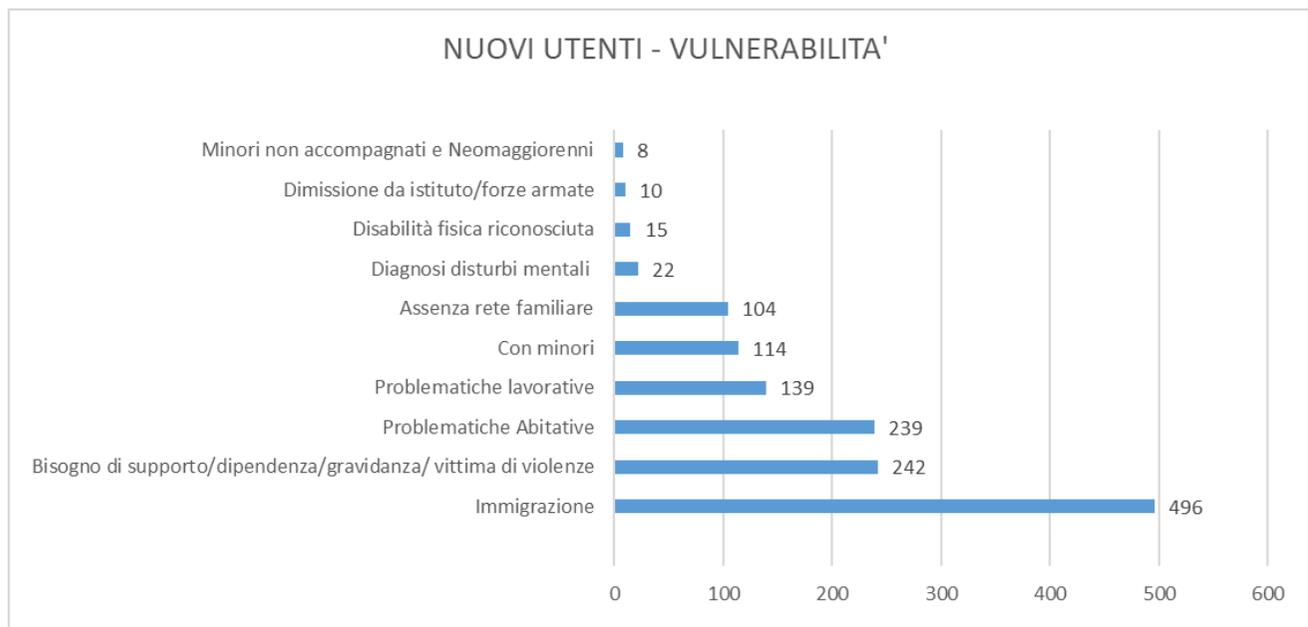
Abbiamo inoltre registrato un importante incremento di richieste di aiuto che coinvolgono **minori, triplicati** rispetto al 2021 (da 19 a 58): si tratta principalmente di figli di nuclei assistiti e destinatari del servizio di accompagnamento allo studio,

corsi di formazione da remoto, o minori che hanno beneficiato dell'erogazione di beni e titoli di viaggio.

Nonostante l'utenza si caratterizzi per una **provenienza prevalentemente extra-comunitaria**, abbiamo potuto riscontrare un **trend crescente** di soggetti di **nazionalità italiana in stato di bisogno** (220 persone).

Rispetto alle nazioni di provenienza degli utenti, e volendo riportare un focus sulle prime due più numerose (Perù e Italia), se da una parte l'utente di nazionalità peruviana si rivolge al nostro sportello d'ascolto ponendo mediamente una sola richiesta di aiuto, per lo più in ambito formativo (iscrizione ai corsi di italiano), dall'altra l'utente di nazionalità italiana pone mediamente da 2 a 10 richieste al servizio che sollecitano molte delle attività proposte dall'Help Center: accoglienza, beni, orientamento ai servizi territoriali e sociali ed aiuti sanitari.

Il mero dato statistico non evidenzia l'**umentata complessità dei casi** che sempre più richiedono un **intervento multidisciplinare e condiviso** tra volontari e professionisti di settore.



In questo Istogramma vengono riassunte le **vulnerabilità** più presenti fra gli utenti che si sono rivolti all'H.C., fornendo un complesso ed articolato spaccato sulla natura della marginalità dell'area metropolitana fiorentina. In linea con la presenza di una maggioranza di utenti extracomunitari, **l'immigrazione** risulta essere la vulnerabilità che emerge di più, soprattutto nei soggetti più giovani, che, arrivati in Italia, si trovano sprovvisti di informazioni, indicazioni e strumenti necessari ad orientarsi. ACISJF pone attenzione a ciò, fornisce un primo orientamento e mira ad una successiva inclusione all'interno della città.

Nel corso del 2022 si è assistito ad un incremento di richieste d'aiuto concernenti l'**emergenza alloggiativa**. Risulta un dato d'interesse poiché con caratteristiche peculiari rispetto a ciò che abbiamo potuto riscontrare negli anni precedenti. La situazione raccontata, con allarmante frequenza, si delinea come condizione emergenziale e riguarda **nuclei e singoli non in grado di soddisfare i requisiti e le garanzie richieste dal mercato immobiliare** fiorentino. Si tratta di persone, quindi, che sebbene abbiano spesso la potenzialità di affittare un'abitazione, trovano barriere, discriminative e contrattuali, difficilmente sormontabili nell'atto effettivo.

In tale gruppo tematico emerge, in aggiunta, un altro tipo di utenza: gli **studenti universitari**. Solitamente soggetti stranieri che ricadono nella fascia d'età 20-30 anni, una presentata richiesta di borsa di studio rifiutata, nella maggior parte dei casi per cause burocratiche, ritardi o problematiche riscontrate nella documentazione fornita. Anch'essi talvolta in grado di adempiere ad un affitto minimo ma limitati nella navigazione del mercato immobiliare per le stesse ragioni già precedentemente citate.

In aggiunta a quanto detto, rimane **maggioritaria la richiesta** di sistemazioni alloggiative da parte di **persone** che si trovano in una **grave condizione di marginalità**, che non dispongono di un alloggio sicuro e che vivono in **sistemazioni di fortuna in strada**.



La **precarietà lavorativa** risulta tra le vulnerabilità maggiormente presenti tra l'utenza d'interesse. È un dato riscontrabile sia all'interno dell'utenza più giovane, dove spesso certificazioni, qualifiche, patentini ed attestati non sono sufficienti a trovare un impiego, sia nell'utenza adulta che faticosamente si adopera nella ricerca di una nuova occupazione che possa permettere, oltre che il rientro nel mondo lavorativo, il raggiungimento dell'età pensionabile. Il lavoro di ACISJF si è focalizzato nel fornire supporto formativo e nell'individuare nuovi percorsi professionali che possano adeguarsi alle nuove esigenze del mercato.

L'**assenza di rete familiare** rappresenta una variabile a carattere fortemente emotivo che può provocare vissuti dolorosi influenzando la vita di molte persone che si trovano a vivere in uno stato di marginalità. Da una parte la mancanza è dovuta alla lontananza fisica, spesso, invece, ci troviamo di fronte a persone che hanno perso la vicinanza della famiglia di origine a causa di 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.

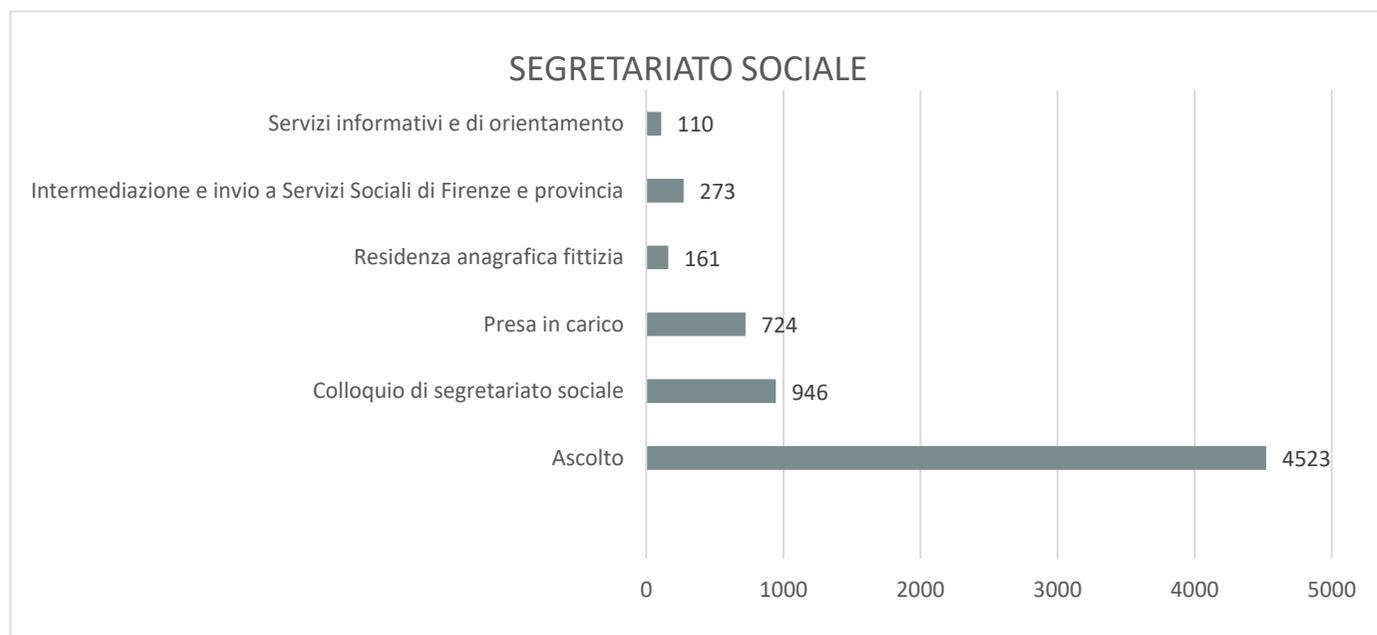
Nella voce **bisogno di supporto**, assieme alle **dipendenze**, allo **stato di gravidanza** ed all'essere **vittima di violenza**, sono racchiuse vulnerabilità tra le più preoccupanti: la presenza di **fragilità psicologiche**, spesso non diagnosticate, ma che vengono comunicate dalla persona come, per l'appunto, bisogno di supporto in particolari momenti di crisi. Spesso si tratta di condizioni preesistenti, questo il caso soprattutto di soggetti migranti, che 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.



ATTIVITA' CENTRO DI ASCOLTO

L'**ascolto** rappresenta il fil rouge di ogni intervento messo in atto all'interno dell'*Help Center* affinché la persona si senta accolta, libera di esprimersi e protagonista del tempo che le viene dedicato all'interno dei nostri uffici. L'obiettivo è quello di stimolare ad accrescere la presa di coscienza di sé, delle proprie potenzialità e responsabilità.

SEGRETIARIATO SOCIALE



Le persone che si rivolgono al nostro sportello di ascolto sono **sia residenti che non residenti** e a tutte garantiamo ascolto ed un'assistenza ad hoc sulla base delle necessità del singolo.

Nel caso delle persone in possesso di **residenza anagrafica** sul territorio nazionale, cerchiamo 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. Mediamente 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 indirizziamo la persona verso i servizi territoriali, del pubblico e del privato sociale, per una **corretta presa in carico**. 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.

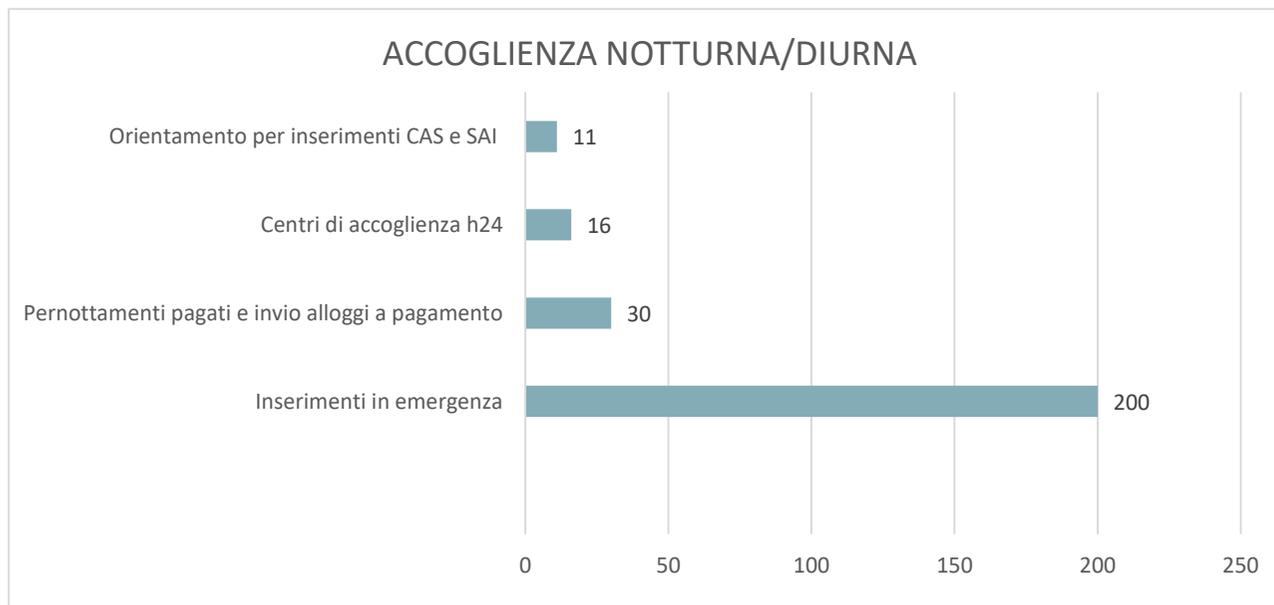
Per quanto riguarda le **persone prive di una residenza anagrafica**, in uno stato di emergenza abitativa o comunque di grave difficoltà e marginalità, dopo un primo attento colloquio di approfondimento e orientamento ai servizi di base, viene fornito un appuntamento con l'**assistente sociale** del *Polo Marginalità e Immigrazione dei Servizi Sociali del Comune di Firenze* che presta servizio presso l'H.C. due volte a settimana grazie a una *Convenzione* tra l'Associazione e il Comune. È inoltre prevista la presenza di una **mediatrice** di lingua inglese, o a seconda della necessità, può essere attivata una mediazione ad hoc. Il consolidamento di questa fondamentale collaborazione ha portato alla creazione di nuove **buone prassi** nell'assistenza alle persone in difficoltà. In questo modo viene garantita una **presa in carico istituzionale** che prevede l'analisi della domanda attraverso una valutazione professionale e integrata.

In questa cornice evidenziamo, tra gli altri, l'importante servizio per la richiesta della **residenza anagrafica per senza fissa dimora**. Fino a giugno 2022, un operatore messo a disposizione dal *progetto EULIM* del Comune di Firenze, previo appuntamento e una volta a settimana, ha ricevuto coloro che desideravano presentare la richiesta. Il servizio si è reso molto utile vista la difficoltà dell'utenza nel compilare correttamente ed inviare in autonomia i moduli. L'ottenimento della residenza anagrafica 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. Quest'anno sono state oltre **150 le attività relative alle pratiche di richiesta** di residenza virtuale e gli invii al servizio di supporto che è attualmente gestito presso il *Centro diurno La Fenice*.

La richiesta di residenza anagrafica è soltanto una delle tante pratiche che richiedono un **supporto burocratico**: offre orientamento, supporto e disbrigo per le pratiche di rinnovo dei documenti (permessi di soggiorno, carte di identità, passaporti), per il rilascio di codici sanitari STP ed ENI, e per l'iscrizione alla scuola dell'obbligo.



ACCOGLIENZA E SPORTELLO CASA



Lo Sportello *Help Center*, oltre a fungere da **primo filtro per l'accesso alla struttura di accoglienza Casa Serena**, offre a tutte le persone senza fissa dimora che vi si rivolgono un servizio di **orientamento e invio alla rete di accoglienza territoriale**, sia pubblica che privata.

Questo anno l'Associazione si è fatta carico del pagamento di **30 pernottamenti presso alloggi privati** come gli ostelli cittadini, perlopiù a favore di nuclei familiari con minori a carico, e donne sole.

Si è inoltre occupata del **corretto orientamento** delle persone che richiedono la **protezione**

internazionale all'inserimento in hotspot, centri **di prima accoglienza**, e **seconda accoglienza**, che comprende il SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione).

Durante tutto l'anno sono stati messi in atto oltre **200 interventi** di orientamento e invio alle strutture territoriali per inserimenti **in emergenza**, incluso il programma di **Accoglienza Invernale**, anche in funzione degli obiettivi di tutela sociale e sanitaria delle persone senza dimora nell'ambito degli **interventi stagionali** (dicembre 2021-marzo 2022, dicembre 2022-marzo 2023).

Un'altra importante azione è stata quella di offrire sostegno nel reperimento di una **soluzione abitativa in autonomia**, attraverso l'intermediazione con il mercato immobiliare privato e l'affiancamento nei percorsi proposti dal servizio sociale del Comune. L'associazione offre supporto nell'invio di richieste di adesione a progetti di autonomia abitativa, favorendo anche nuove ed innovative forme di housing sociale.

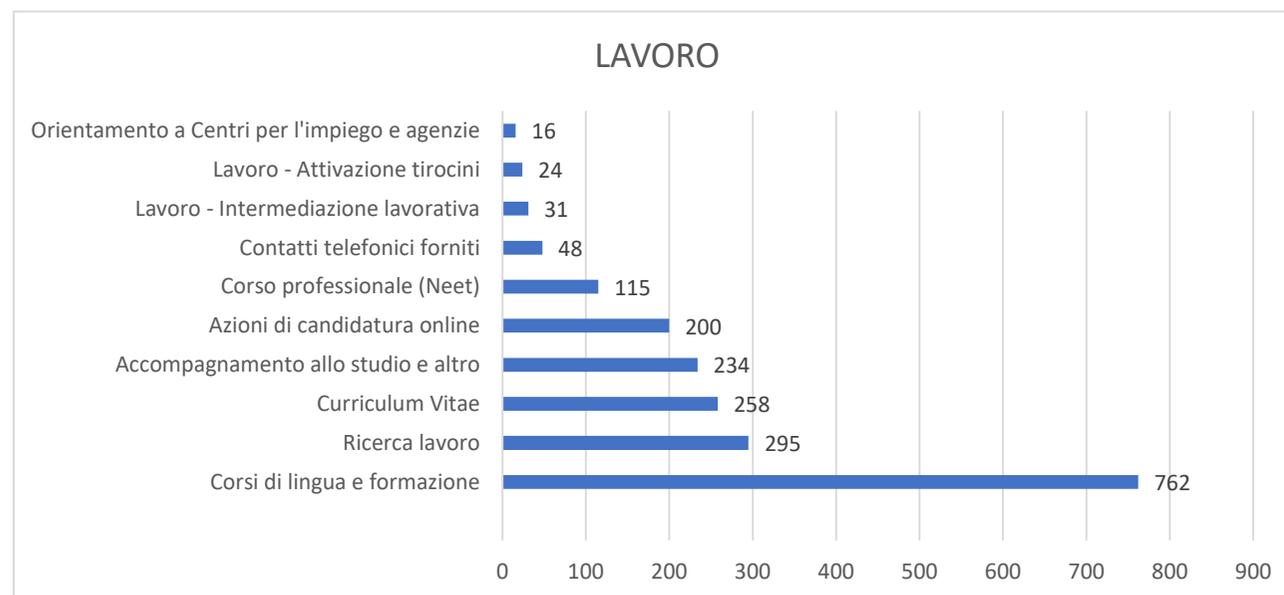
In alcuni specifici casi, relativi perlopiù a donne sole o nuclei genitoriali monoparentali, **l'Associazione sostiene l'uscita in autonomia** anche attraverso il **pagamento** delle **caparre**, del **canone di locazione** e delle **utenze** relative ai primi mesi di affitto, ma anche l'allestimento del **mobilio** e degli **elettrodomestici** essenziali (letti, materassi, frigo, ecc.). In tal senso, il sostegno da parte dell'Associazione non si esaurisce con l'uscita della



donna o del nucleo familiare dall'accoglienza stessa ma gli operatori e i volontari dell'associazione restano come **punto di riferimento** su cui contare nei momenti di solitudine e difficoltà anche dopo l'uscita in autonomia.

Questo sostegno è fondamentale per far sì che la donna e il minore fortifichino al più presto la fragile condizione di stabilità sociale, economica ed abitativa raggiunta nel periodo immediatamente successivo all'uscita dalla struttura di accoglienza.

SPORTELLO DI ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO ALLA RICERCA LAVORO



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.

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**

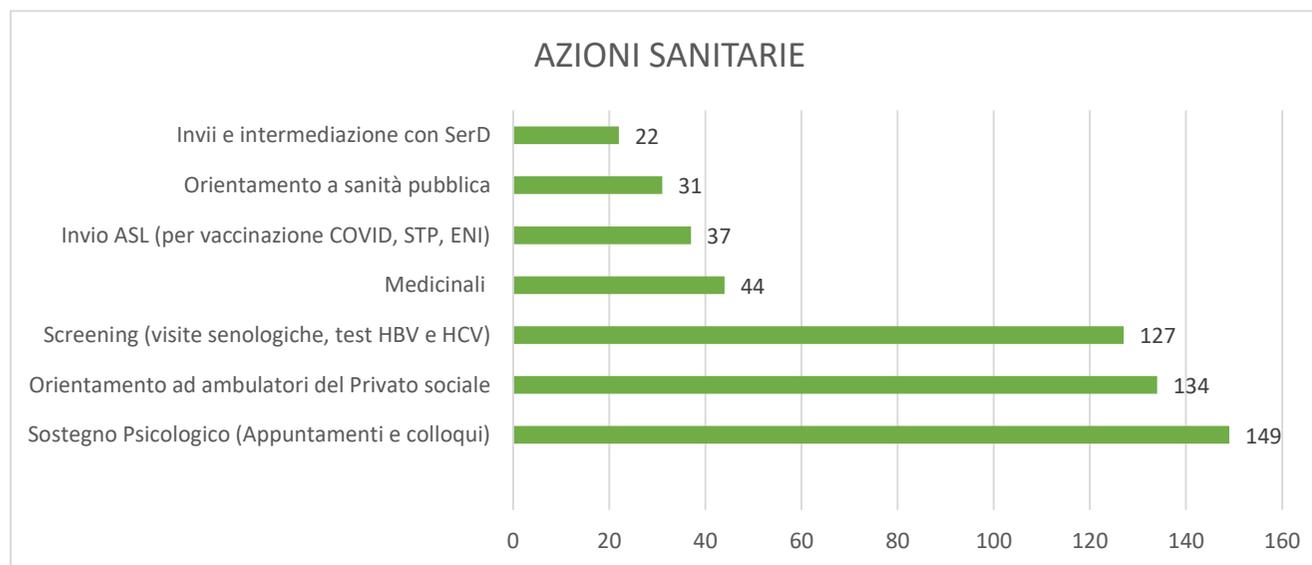
ed il raggiungimento dell'**autonomia economica**.

Lo sportello vede l'intervento di un'équipe di professionisti e volontari qualificati, e si basa sulle seguenti azioni: colloquio per la **valutazione delle competenze**, stesura e aggiornamento **curriculum vitae** (260), iscrizione alle principali **piattaforme digitali** per la ricerca del lavoro, **invio delle domande di lavoro** in risposta alle offerte sul territorio (200), 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, azioni di potenziamento della



formazione professionale attraverso l'iscrizione a **corsi, borse lavoro**, l'attivazione di **tirocini** non curricolari, **alfabetizzazione digitale**, oltre ai corsi di lingua **inglese, italiano** e **Assistente Familiare**, totalmente gratuiti, che la nostra Associazione organizza ogni anno (762).

AZIONI SANITARIE



Anche nel 2022 la nostra associazione ha promosso **iniziative di carattere sanitario**. La nostra presenza in stazione ci rende osservatorio, capace di cogliere i nuovi bisogni già sul nascere. I nostri interventi sono un segnale, vogliono rispondere prontamente alle esigenze di quella fascia di persone per la quale è complicato l'accesso alle visite e ai controlli medici e perché, in alcuni casi manca totalmente l'attenzione per la propria salute, se non quando i sintomi di una qualche patologia compaiono in maniera dolorosa o particolarmente invalidante. L'idea

di screening annuali ha proprio l'obiettivo di individuare situazioni esistenti, per prevenire l'aggravarsi e favorirne la cura.

Screening gratuiti **HBV, HCV**, test **Covid-19**; ad aprile e ottobre si è rinnovato l'impegno della nostra Associazione, in collaborazione con il *Centro Manifestazioni Sistemiche da Virus Epatitici (Masve)*, nel promuovere la prevenzione della salute attraverso l'organizzazione di **screening virologici**, totalmente gratuiti, per rilevare la positività pregressa o attuale al Covid-19, all'**Epatite "B" e "C"**. L'obiettivo dell'iniziativa è stato quello di effettuare lo screening in popolazioni che vivono in condizioni di marginalità, allo scopo di inserire i soggetti risultati positivi in protocolli terapeutici o di monitoraggio clinico. Hanno aderito all'iniziativa **70 persone**.



Screening gratuiti senologici, tiroidei, circolatori e pelvici: dal 11 al 13 marzo 2022 il nostro centro di ascolto *Help Center* si è trasformato in un ambulatorio per **visite gratuite senologiche, tiroidee, pelviche e circolatorie**. **29 donne** over 35 che vivono una condizione di marginalità hanno partecipato alla campagna di screening realizzata grazie al progetto *EMPOWOMEN* in collaborazione con *ONDS* e *IncontraDonna Onlus*.

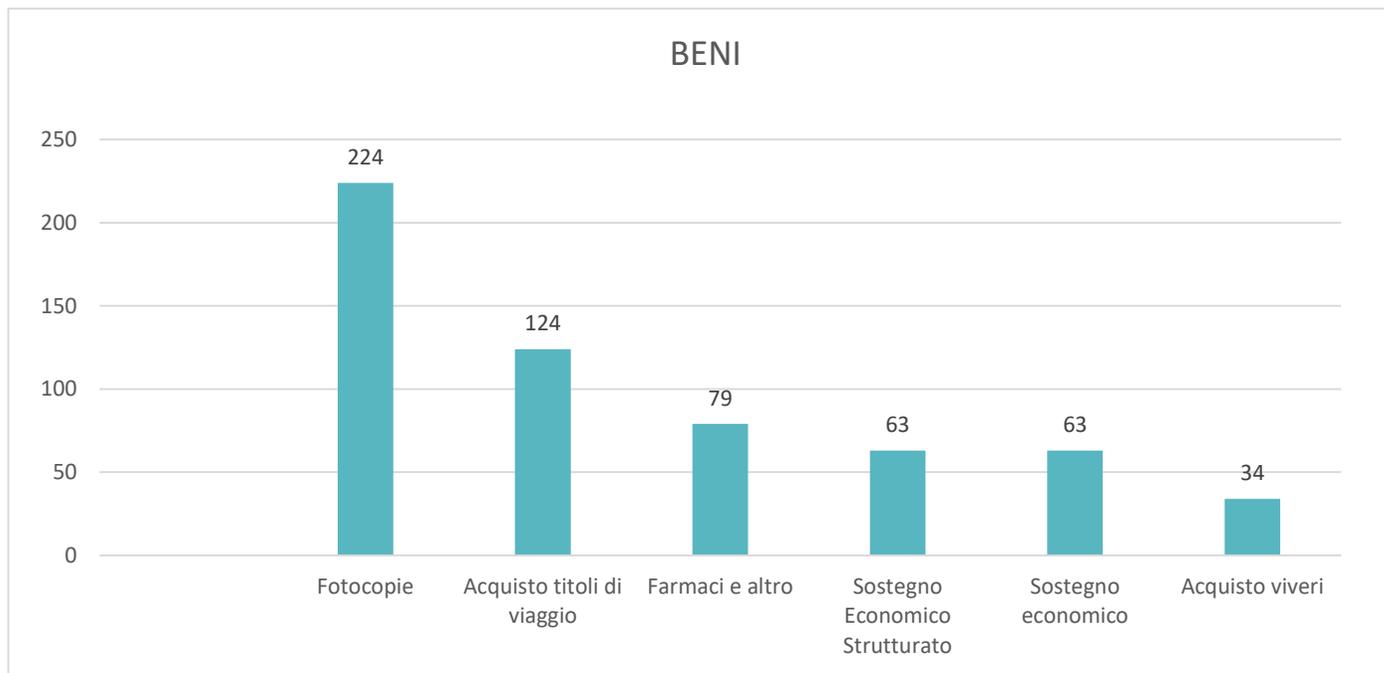
Sostegno economico strutturato per farmaci e visite mediche specialistiche: oltre all'orientamento a servizi sanitari di base pubblici e privati, ACISJF ha provveduto al **pagamento di visite mediche specialistiche**, in particolare a donne e mamme con minori in condizioni economiche precarie. In questi casi, inoltre, previa emissione di opportuna ricetta medica, è stato possibile procedere con l'**acquisto di farmaci** non coperti da eventuali esenzioni. Infine, grazie al servizio farmaceutico del progetto *CTM (Coordinamento Toscana Marginalità)* di cui ACISJF forma parte attiva, è stato possibile fornire farmaci di base richiesti da utenti che si trovano in

condizioni di indigenza.

Orientamento a sanità pubblica: spesso le persone che si rivolgono al centro di ascolto lamentano difficoltà nell'interfacciarsi con i **servizi sanitari territoriali**, rinunciando o rimandando quindi talvolta le cure di cui avrebbero necessità. In questi casi, aiutiamo le persone a prendere contatti con medici di base, servizi ospedalieri e di pronto intervento, ASL e SerD. In alcuni casi, soprattutto nelle prime fasi, instauriamo una vera e propria **intermediazione** con gli operatori; questo servizio è stato fondamentale durante il periodo COVID affinché le persone attivassero rapidamente i **codici sanitari STP ed ENI** o rinnovassero la **tessera sanitaria** per poter accedere alla vaccinazione; la stessa utilità si riscontra in casi di persone affette da **problematiche di dipendenza attiva da sostanze** che, presa coscienza del problema che li affligge ed intenzionati quindi ad intraprendere un percorso di disintossicazione e riabilitazione, ci chiedono aiuto per prendere contatti con il servizio di riferimento. Il nostro intervento in queste circostanze non si limita all'intermediazione ma al consolidamento ed all'**attivazione** (o riattivazione) della **rete di servizi sociali e sanitari** che hanno in carico l'utente di modo che, in caso di ricadute, incertezze o difficoltà, la persona sappia a chi rivolgersi.



DISTRIBUZIONE ED EROGAZIONE DI BENI



Pur rimanendo saldi nel carattere non assistenzialistico delle azioni che l'associazione promuove, la **distribuzione di beni** e l'erogazione di **contributi economici strutturati** fanno parte del percorso di aiuto alla persona. Nel 2022 è proseguita la distribuzione di *beni FEAD* (beni di prima necessità acquistati con fondi europei) quali prodotti per l'igiene della persona e del minore (shampoo, bagno schiuma, spazzolini, dentifricio, pannolini), dispositivi per la protezione individuale quali mascherine chirurgiche, ffp2 e test covid-19.

Sempre rimanendo nell'ambito di

richieste di prima necessità, provvediamo al **pagamento di pernottamenti** in casi di emergenza alloggiativa (come già riportato nella sezione "Accoglienza") e di **titoli di viaggio** qualora la persona abbia inderogabile necessità di raggiungere un altro territorio per motivi sanitari, legali, burocratici o familiari. A titolo di esempio, come già accennato, sono destinatari di questo tipo di aiuto le persone che, in dimissione da strutture ospedaliere o istituti penitenziari debbano fare immediatamente ritorno al luogo di residenza o dove sussista una possibile rete di aiuto.

Attingiamo al progetto "*Treno Solidale*" dell'*ONDS*, un fondo dedicato all'acquisto di titoli di viaggio che vengono gratuitamente erogati all'utente in stato di bisogno che ne faccia richiesta, nei casi in cui il viaggio può essere invece programmato in anticipo, soprattutto per il rinnovo di documenti di identità presso ambasciate o consolati. In questi casi, forniamo spesso anche un contributo economico strutturato e ad hoc per il pagamento del



nuovo documento. Nel 2022 sono stati erogati **55 titoli di viaggio** per un valore complessivo di 2140,25 euro e altri **19 biglietti** a favore del *Garante dei Detenuti di Firenze* per 867,05 euro.

Le spese sostenute in casi di emergenza e molte altre destinate in particolare a cittadini privi di residenza (che quindi non hanno modo di accedere a misure di sostegno al reddito o al reddito di cittadinanza) vengono rimborsate dal fondo del progetto "*Oltre la strada*" del *Coordinamento Toscano Marginalità (CTM)*, associazione di secondo livello che raccoglie le principali realtà che operano nell'ambito della marginalità e di cui ACISJF è parte attiva. Grazie a questo fondo, solo questo anno, sono stati attivati **99 interventi strutturati** per l'acquisto di titoli di viaggio, pernottamenti e per il rinnovo di documenti, per un risparmio a favore dei destinatari di 5571,46 euro.

TAVOLI DI CONCERTAZIONE MENSILE E RETE TERRITORIALE

COORDINAMENTO MARGINALITÀ

Grazie alla rete di associazioni entro cui ACISJF opera è possibile offrire ad ogni persona un percorso di aiuto strutturato e multidisciplinare e, come già detto, ACISJF intercetta, osserva, ascolta i bisogni di chiunque vi si rivolga agendo poi anche da intermediario e coordinatore dei servizi territoriali altri di cui la persona necessita. Questa collaborazione, che ogni anno si conferma e consolida, trova uno spazio di incontro **mensile** nel **tavolo di concertazione** "*Coordinamento Marginalità*" a cui partecipano i Servizi Sociali ed i principali ETS territoriali. Durante il coordinamento si discutono casi condivisi fra più realtà allargando tale condivisione anche a informazioni, iniziative e buone prassi.

MONITORAGGIO STAZIONE DI FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA E TAVOLO DI CONCERTAZIONE "ULTIMA STAZIONE"

La presenza dello sportello di ascolto nei locali della stazione di Santa Maria Novella, ha fatto sì che ACISJF fosse da sempre uno dei principali attori rispetto al **monitoraggio dei fenomeni di disagio** e all'**intercettazione della richiesta di aiuto** da parte delle persone senza fissa dimora che gravitano **intorno agli 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, a vario titolo, intervengono con azioni di contrasto alla marginalità negli spazi della



stazione centrale. Fanno parte del tavolo: l'associazione *ACISJF*, *Polfer*, *Protezione Aziendale del Gruppo FdS*, *Servizi Sociali del Comune di Firenze*, *Società della Salute*, progetto *Insider* (unità di strada). Collaboriamo inoltre, seppur informalmente, anche con la sicurezza privata della stazione (*Guardie Gpg*). Tra un incontro e l'altro è emersa sempre di più un'**attività di pronto intervento, condivisione, aggiornamento e confronto** giornaliero: 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 e l'invio di queste all'ente preposto e abilitato per la presa in carico. La **nostra unità di strada** svolge un **monitoraggio strutturato** con uscite calendarizzate in orario diurno e periodicamente, in collaborazione con gli enti facenti parte del tavolo di concertazione, vengono anche organizzate **uscite serali** per il **monitoraggio notturno**.

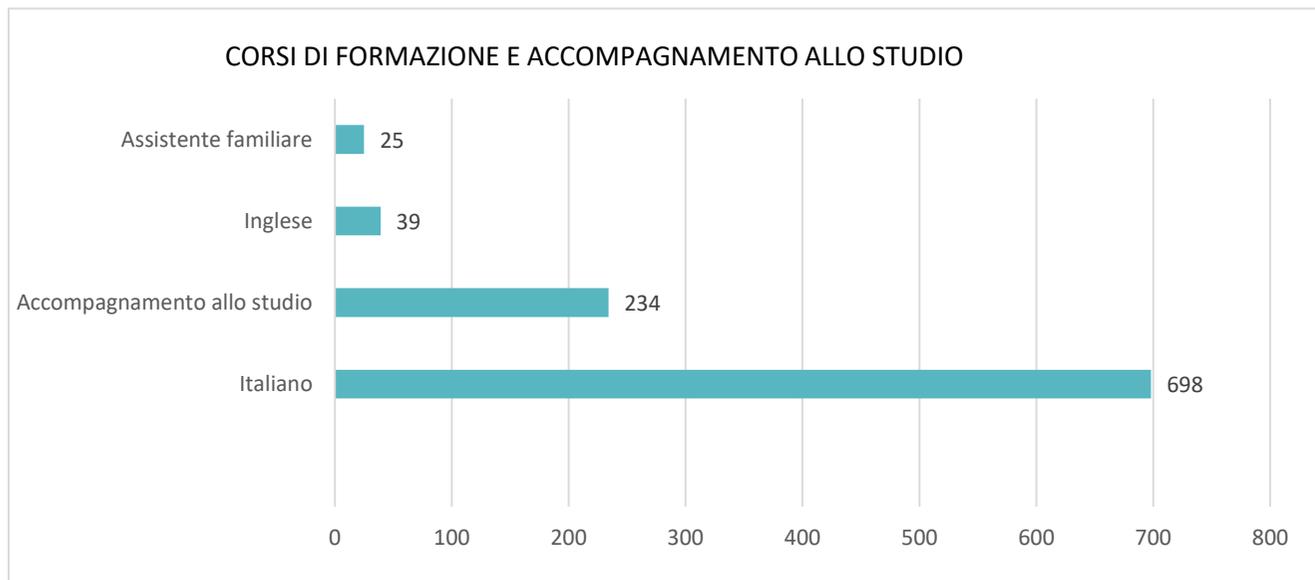
Grazie alla sinergia delle parti, nel corso del 2022, sono state **prese in carico** dal gruppo di lavoro **più di 60 persone** che gravitano nei pressi della Stazione di Santa Maria Novella. Con alcuni è stato possibile mettere in atto interventi immediati e risolutivi e con molti è stato instaurato un rapporto positivo che sta gradualmente dando i suoi frutti in termini di fiducia ed apertura verso i servizi territoriali. I sopracitati interventi non prevedono alcuna distribuzione di beni alimentari e di vestiario, o mere opere assistenziali in loco, se non per specifici casi di grave urgenza e bisogno. La continua presenza di operatori altamente qualificati e il lavoro multidisciplinare e di rete, ha favorito la creazione di importanti legami di fiducia con le persone più fragili, permettendo sempre più l'aggancio, l'individuazione e, quando possibile, la risposta alle necessità che il singolo esprimeva.



SERVIZI DI VOLONTARIATO

- 1) **Corsi di formazione e accompagnamento allo studio:** Corsi di formazione gratuiti in presenza e online (italiano, inglese, assistenti familiari, alfabetizzazione digitale, accompagnamento allo studio per minori);
- 2) **Sportello di ascolto psicologico;**
- 3) **Sportello di Assistenza legale gratuito:** intercettazione del bisogno e presa in carico fino alla risoluzione della pratica;

CORSI DI FORMAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO



Nel 2022 si è confermato l'impegno di ACISJF nell'organizzazione di formazioni linguistiche e professionali gratuite e tenute da insegnanti qualificati e volontari.

Il corso di formazione per assistenti familiari si è tenuto da remoto su piattaforma zoom ed ha garantito 30 ore di formazione gratuita a 25 partecipanti. Il corso ha visto l'alternarsi di professionisti qualificati volontari che hanno fornito nozioni di base rispetto all'accudimento dell'anziano secondo una visione multidisciplinare (sanitaria, legale, sociale e psicologica).

Per quanto riguarda i **corsi di alfabetizzazione**, nel 2022 gli iscritti ai corsi sono stati 737, di cui **698 partecipanti al corso di italiano**. Da sempre l'insegnamento e l'apprendimento della lingua italiana sono considerati da ACISJF come il fulcro ed il primo passo per un'efficace integrazione e, per tale ragione, tornando alla modalità precedente al periodo pandemico, ogni utente ha avuto la possibilità di **frequentare liberamente** le lezioni senza limiti settimanali all'interno della categoria di iscrizione, **principiante o intermedio**. Per permettere alle **persone assistite da remoto** negli ultimi anni di continuare a seguirci, sono state mantenute anche due **lezioni online**, una per categoria.



Attraverso la conoscenza della lingua italiana 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 **39 persone** 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 per lo svolgimento di attività lavorative, turistiche e non.

Il 15 giugno 2022, alla presenza dell'Assessore al welfare del Comune di Firenze Sara Funaro, sono stati consegnati gli **attestati di partecipazione** a tutti coloro

che hanno frequentato l'80% delle ore di lezione proposte nei vari corsi.

Oltre a quanto sopra elencato, 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. Sono stati organizzati **234 incontri di affiancamento individuale** che hanno permesso ai 7 minori stranieri coinvolti il rafforzamento della lingua italiana ed il potenziamento rispetto ad alcune specifiche materie scolastiche. 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.



SPORTELLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO

Da gennaio 2022, ogni mercoledì mattina, è attivo presso l'*Help Center* lo **Sportello di Ascolto Psicologico** a cura della Dottoressa Giuseppina Berio, Psicologa - Psicoterapeuta, volontaria.

La finalità per la quale è stato istituito è quella di offrire un servizio gratuito di **consulenza, sostegno e orientamento** a chi ne fa richiesta. Il servizio non è un **intervento di tipo** psicoterapico, ma di tipo **psicologico** ed è possibile accedervi **previo colloquio conoscitivo** presso lo sportello di ascolto con le operatrici le quali forniscono anche l'appuntamento in base alla lista di attesa, o all'urgenza. L'accesso al servizio avviene attraverso la registrazione e la firma del consenso informato.

I **destinatari** sono **adulti, anziani e famiglie**, che si trovano in **situazioni di disagio**, o vero e proprio **malessere emotivo**, soprattutto, ma non solo, legato a situazioni di marginalità sociale e migrazione e che non abbiano già una presa in carico da parte dell'ASL, o abbiano avuto difficoltà nel trovarvi un ascolto minimamente continuativo.

Per ogni persona è previsto un breve percorso di consultazione, mirato a mettere a fuoco e ad elaborare la problematica presentata, con **eventuale invio** a Servizi specialistici della **Salute Mentale** (Adulti, o Infanzia e Adolescenza) laddove necessario, o ai **Servizi Sociali** di competenza.

Le richieste di accesso al servizio sono state numerose e sono state distribuite nelle tre ore settimanali, cadenzando gli incontri tenendo conto dei bisogni di ogni singolo caso. **Trentuno (31) persone** hanno richiesto di usufruire dello sportello psicologico per **65 ore di supporto erogato**.

L'**utenza** in questione è molto **varia** e indicativa del **crescente bisogno** di aiuto psicologico specie **dopo la pandemia** e della difficoltà a trovare uno spazio di ascolto nel Servizio Pubblico, che, vista la **scarsità di risorse**, può spesso farsi carico solo delle situazioni più gravi.

Le persone incontrate sono accumulate dal bisogno di trovare uno spazio di attenzione, ascolto empatico e supporto in un momento doloroso e complicato della loro esistenza. Si sono presentate, ad esempio, donne con storia di difficile migrazione, sofferenza per i traumi subiti nel proprio paese, melanconia per l'essere lontane dalla famiglia di origine, ma anche difficoltà emotive attuali.

Alcune di loro sono ospiti presso la struttura di accoglienza Casa Serena, come giovani donne sole o madri di figli piccoli. In un altro caso, ha potuto usufruire di alcuni colloqui anche la madre di un paziente psichiatrico in carico alla Salute Mentale, ma priva di un supporto psicologico adatto alla sua difficile genitorialità.

Ancora, è stato preso in carico un giovane disabile cognitivo, arrivato all'attenzione dell'*Help Center* tramite la segnalazione degli operatori FS (Ferrovie dello Stato) con i quali collaboriamo costantemente per il monitoraggio della stazione Centrale SMN, in una situazione di ansia e disorientamento mentre cercava di prendere un treno sprovvisto di titolo di viaggio. Il ragazzo, seguito dai Servizi da quando era bambino, ha



espresso la necessità di affrontare le sue difficoltà relazionali e di autonomia, ma, per il supporto psicologico agli adulti disabili, non ci sono spazi nel Servizio Pubblico.

Oppure un ex detenuto con pensieri depressivi, legati anche all'impossibilità di ricostruire un'esistenza vicina ai suoi affetti e di riattivare un progetto futuro che dia un senso costruttivo alla sua vita.

Altre persone hanno invece comunicato la sofferenza per l'impossibilità di riavere rapporti con i figli, o hanno parlato della sofferenza per i maltrattamenti subiti dal partner e la difficoltà di allontanarsene.

Alcune hanno invece presentato il loro disagio lavorativo per prevaricazioni, se non mobbing, da parte del datore di lavoro.

Altri ancora, che hanno avuto una lunga esperienza di vita "in strada", hanno manifestato l'esigenza di trovare un assetto emotivo stabile nella nuova situazione, con il timore di doversi portare addosso per sempre lo stigma della marginalità, presente ancora anche negli sguardi degli altri.

Si è evidenziato quindi un'umanità varia che chiede aiuto ed accetta i limiti dello Sportello, quali un numero limitato di colloqui e il non poter essere un intervento psicoterapico, accogliendo -in genere con buona soddisfazione- lo spazio che viene offerto, perché forte è il bisogno di sentire che i propri pensieri e problemi psicologici meritano ascolto ed hanno una dignità e per essere sostenuti nella speranza di trovare nuove soluzioni e prospettive.



SPORTELLO DI ASSISTENZA LEGALE GRATUITO

L'attività dello **sportello legale** dell'*Help Center* viene tenuta attualmente da due avvocati: Avv. Filippo Berti e Avv. Federica Casu, Avv. Per buona parte dell'anno 2022 ha collaborato anche la Dott.sa Sarah Passarella, che stava svolgendo la pratica forense.

Riceviamo allo sportello in media **due volte al mese**, per circa 3 ore ogni volta. **Non** si tratta **solo** di uno sportello di **consulenza**, ma nella maggior parte dei casi riserviamo ai fruitori dello sportello assistenza legale, totalmente gratuita, anche nelle eventuali fasi successive: in svariati casi si tratta di inviare corrispondenza a colleghi, assistenti sociali o privati; in altri casi invece iniziamo un **vero e proprio procedimento legale**, arrivando finanche davanti alla **autorità giudiziaria**.

I **casi** che ci troviamo di fronte appartengono a varie materie giuridiche: la stragrande maggioranza riguarda il **diritto dell'immigrazione** (permessi di soggiorno, asilo politico, apolidia, cittadinanza, assistenza e tutela dei minori); ci sono poi casi di diritto del **lavoro**, diritto **civile** (sfratti, separazioni, residenza, recupero crediti), diritto **penale** (calunnia, lesioni, stupefacenti).

Molto importante, al fine di un lavoro che porti a risultati concreti, è la **sinergia** che si sviluppa **tra i vari soggetti** facenti parte dell'*Help Center*: operatori del centro ascolto, assistenti sociali, strutture di accoglienza.

Diritto dell'immigrazione

Molti dei casi che ci vengono proposti riguardano il **diritto dell'immigrazione**. Esaminando con attenzione tutta la situazione personale del richiedente valutiamo se ci sono possibilità per richiedere una qualche forma di **permesso di soggiorno**. Nel caso di famiglie con bambini piccoli, la strada più conveniente rimane il ricorso **ex art 31** al tribunale per i minorenni (vedi sotto).

Nel caso in cui i richiedenti provengano da un paese "a rischio" o abbiano una situazione personale particolare, optiamo per la **domanda di protezione internazionale** o speciale.

Molto più difficili da poter ottenere sono i **permessi di soggiorno per lavoro**, per **ricongiungimento familiare** e per **motivi di salute**: per tutti questi permessi servono condizioni economiche e di alloggio che purtroppo difficilmente esistono e per alcuni di essi sarebbe comunque necessario tornare nel proprio paese per richiedere il visto corrispondente.

Nel caso riteniamo possa esserci la possibilità di ottenere un permesso, non solo diamo le indicazioni necessarie, ma spesso accompagniamo i richiedenti in Questura per agevolare la richiesta o in Commissione Asilo per l'assistenza legale.

Nel caso in cui, al contrario, riteniamo non vi siano possibilità per richiedere un valido permesso di soggiorno (ad esempio, perché il richiedente ha commesso dei c.d. reati ostativi) spieghiamo con chiarezza e decisione la situazione, invitando l'assistito a non "farsi fregare" da chi gli prometterà un permesso di soggiorno in cambio di un anticipo di soldi.



Diritto penale

Nell'**ambito penale**, abbiamo avuto poche occasioni di procedere in dibattimento, dal momento che la maggior parte delle volte gli utenti si sono rivolti allo sportello dopo aver subito condanne, quindi per avere informazioni su eventuali procedure di riabilitazioni o esiti di esecuzioni. Tra quelle poche, vi è un caso particolare, che si sta sviluppando dinanzi al Tribunale di Bologna: il soggetto, già senza fissa dimora, è accusato di rapina aggravata e nelle more si è rivolto allo sportello al momento del trasferimento in Toscana. Nelle more del giudizio, divenendo reperibile, gli sono state notificate altre vecchie sentenze ed allo stato è detenuto.

Permessi di soggiorno per assistenza minori (ART 31)

Il **permesso di soggiorno cosiddetto art 31** è uno speciale permesso di soggiorno rilasciato dal **Tribunale per i minorenni** ai genitori di figli minorenni presenti sul territorio italiano. Durante l'attività dello sportello, per la tipologia di utenti e per il fatto di essere l'unico permesso possibile, ci siamo occupati con elevata frequenza di tale tipologia di permessi. Dopo aver raccolto le informazioni sulla storia della famiglia e i documenti necessari, scriviamo il **ricorso** per il Tribunale per i minorenni che viene consegnato direttamente dall'interessato. Nei mesi successivi seguiamo la vicenda processuali e teniamo contatti con gli assistenti sociali nominati dal Tribunale. Ad oggi abbiamo seguito **22 procedimenti** (conclusi in **21** casi in modo **favorevole**) e abbiamo 6 procedimenti ancora in corso.

Diritto della previdenza sociale

Talvolta, allo sportello si sono presentate persone che avevano problemi in ambito di **invalidità civile**. Abbiamo presentato **istanze di riconoscimento dell'invalidità** e **depositato ricorsi** avverso decisioni negative della Commissione Medica. Al momento, stiamo seguendo il caso di una persona in carico al servizio sociale, già titolare di invalidità al 100%, alla quale, a seguito di revisione, non solo è stata riconosciuta una percentuale di invalidità pari al 40% ma soprattutto, non è stata confermata la condizione di handicap grave, con la revoca dei benefici che questo comporta a livello assistenziale.

Tra l'altro, spesso queste visite in sede di revisione vengono fatte senza la presenza dei diretti interessati ma semplicemente prendendo atto della documentazione in possesso della Commissione, non sempre aggiornata e completa, con grave nocumento delle condizioni nelle quali gli interessati, già limitati nei loro diritti, vengono poi a trovarsi.

PROGETTO "NEETWORKING"



Il progetto NEETworking, vincitore del bando "Obiettivo Lavoro" della Fondazione CR Firenze si è concluso a settembre 2022 dopo 12 mesi di attività, offrendo a 4 giovani under 35 l'opportunità di acquisire attestati di competenza riconosciuti dalla Regione Toscana, di fare un'esperienza formativa sia di tipo teorico che pratico, e di sperimentare un periodo di formazione lavoro in uno dei principali settori economici di Firenze, quello turistico/alberghiero. Nonostante il complesso periodo derivato dall'emergenza epidemiologica da Sars-Cov-2, l'intero settore ha visto forti segnali di ripresa e una continua necessità di personale qualificato per far fronte alla crescente richiesta di servizi di ospitalità turistica. In tal senso l'idea progettuale ha vinto la propria scommessa investendo nello sviluppo di percorsi formativi e di avvio/riavvio al lavoro focalizzati su attività afferenti al settore turistico.

La fase di intercettazione e selezione dei giovani Neet ha coinvolto il gruppo di lavoro multidisciplinare della nostra Associazione, oltre a diversi attori istituzionali e collaboratori tra cui la *P.O. Marginalità e Immigrazione*, la *P.O. Adulti e Famiglie* dei Servizi Sociali del Comune di Firenze, la *Comunità le Piagge* e l'Associazione *Nosotras*. 3 Neet sono in una fascia di età compresa tra i 18 e i 24 anni, mentre 1 ha tra i 30 e 35 anni; 3 sono di genere femminile ed 1 di genere maschile. Al momento dell'adesione al percorso formativo e nei mesi precedenti ad esso, i destinatari non studiavano, non lavoravano, non seguivano percorsi di formazione specifici e non erano percettori di misure di sostegno al reddito o in stato di disoccupazione, cassa integrazione o altre tutele economiche previste dalla Stato Italiano.

A seguito della prima fase il progetto ha promosso la realizzazione di un articolato percorso di formazione e avvio/ri-avvio al lavoro. Il piano formativo ha visto la collaborazione di 2 agenzie formative e due strutture alberghiere localizzate su Firenze. L'agenzia formativa *ARECO di Silvia Recami & C. s.a.s.* ha erogato la *Formazione generale e specifica per Lavoratori* (8 ore Fad) e il corso di *formazione teorico e pratico di Antincendio* (8 ore in presenza). L'Agenzia Formativa *Artami* ha invece organizzato il corso di *HACCP* (Hazard Analysis and Critical Control Points, 12 ore in presenza). Questo percorso formativo ha permesso l'acquisizione di





competenze certificate e propedeutiche all'avvio al mondo del lavoro nel settore alberghiero. A marzo si è avviato un corso per il rafforzamento delle competenze informatiche e di orientamento alla ricerca del lavoro attraverso gli strumenti informatici, organizzato dalla nostra Associazione con un docente volontario altamente qualificato.

L'Hotel de La Pace e *l'Hotel Palazzo dal Borgo* hanno infine ospitato i 4 destinatari per un periodo compreso tra i 3 e i 6 mesi attraverso l'attivazione di tirocini non curriculari nelle mansioni di Cameriere di Sala e di Cameriere ai Piani. Le ragazze e il ragazzo sono stati affiancati lungo tutto il periodo di formazione-lavoro dall'équipe di progetto, dal tutor aziendale e dal referente legale degli Hotel. Prima dell'avvio formale dei tirocini, i giovani Neet hanno potuto partecipare a degli incontri organizzati presso l'Hotel Palazzo dal Borgo con l'obiettivo di introdurli ai referenti e ai tutor dei due Hotel e di accrescere la conoscenza su quello che sono il lavoro, i ruoli e le mansioni di cameriera ai piani e di sala all'interno di una struttura ricettiva. Ad ogni tirocinante è stato corrisposto un rimborso spese forfettario mensile pari a Euro 500,00 netti che si è tradotto per tutti i 4 destinatari in un'entrata economica di circa 6750,00 euro a fine progetto.

Una delle destinatarie ha ricevuto una proposta di lavoro a conclusione del percorso di formazione.



EVENTI E PROMOZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

EVENTI CON VOLONTARI, OSPITI E ISTITUZIONI



Durante il 2022, 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.

Durante le feste dei primi giorni dell'anno con i bimbi e le adolescenti di Casa Serena siamo state invitate dall'Assessore Sara Funaro sulla **ruota panoramica** installata alla Fortezza ed è stato davvero particolare la visione dall'alto di tutta Firenze.

Nel mese di aprile abbiamo ricevuto la graditissima **visita** della *Dott.ssa Serena Spinelli – Assessore Politiche Sociali, Edilizia Residenziale, Cooperazione Internazionale della Regione Toscana* e del *Dott. Alessandro Salvi – Responsabile Welfare e Innovazione Sociale della Regione Toscana*, che hanno incontrato la Presidente, i volontari e i dipendenti e hanno potuto conoscere più da vicino la nostra realtà e il

nostro impegno quotidiano al servizio delle persone più fragili. Nel ringraziarli per la visita, si rinnova la volontà di continuare la collaborazione con le Istituzioni per portare avanti i comuni progetti e costruire insieme la nostra comunità solidale.

Mercoledì 22 giugno, nel bellissimo contesto della Basilica di San Lorenzo, affettuosamente accolti da Monsignor Marco Viola, abbiamo **festeggiato i 120 anni** di presenza della nostra **Associazione a Firenze** e la pubblicazione del **libro** "Non conosco noia! ACISJF Firenze: oltre un secolo di volontariato!"

A Novembre, in occasione della "**Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**" ACISJF FIRENZE ha partecipato all'evento organizzato in piazza Santa Croce dalla Rete di Solidarietà del Quartiere 1 Centro Storico, alla presenza dell'Assessora al Welfare Sara Funaro,



una grande emozione.

della Presidente della Commissione delle Politiche Sociali Mimma Dardano e delle associazioni che operano nel centro storico. Tutti insieme per sensibilizzare e amplificare un messaggio che dovrebbe essere universale: NO alla violenza sulle donne e NO a ogni forma di aggressione! ACISJF FIRENZE é infatti da sempre al fianco delle donne e ne combatte la violenza con progetti concreti di prevenzione e promozione per il raggiungimento della piena parità di genere.

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 in compagnia di *Monsignor Marco Viola*, Assistente Spirituale della nostra Associazione, in un evento organizzato presso l'Hotel Palazzo dal Borgo messo a disposizione dalla nostra cara *Consigliera Lucia Boldrini*.

Le occasioni di festa però sono anche semplicemente legate ai **compleanni** di mamme e bambini che diventano giornate di festa per i minori e per gli adulti e intorno ad una tavola gli sguardi si incontrano ed anche questo è

EVENTO “LA TERAPIA DELLA BELLEZZA - LA FORZA DEL VOLONTARIATO”



Martedì 19 aprile nel Salone dei Cinquecento di Palazzo Vecchio si è tenuto l'evento “**La Terapia della Bellezza – La Forza del Volontariato**” dedicato alla presentazione dei volumi: “**Non conosco noia**” a cura di **ACISJF Firenze**, “**Storie e Testimonianze**” a cura di **ATT** e “**La terapia della bellezza**” di **Simone Mauro**.

Al centro delle pubblicazioni, sostenute grazie al Progetto “Cammino con te: prevenire il disagio” di ACISJF Firenze in partenariato con ATT, **storie di dolore e solidarietà nella malattia e nella marginalità raccontate attraverso il punto di vista dei vari protagonisti**.

L'incontro, condotto dalla giornalista Lucia Lunghini, si è aperto con i saluti di apertura del Sindaco di Firenze Dario Nardella e dell'Assessora Educazione e Welfare del Comune di Firenze, Sara Funaro, dal Cardinale Giuseppe Betori Arcivescovo di Firenze, dalla Vicepresidente della Regione Stefania Saccardi e da Serena Spinelli, Assessore alle

Politiche Sociali della Regione Toscana. Dopo di loro è salito sul palco Luigi Salvadori, Presidente Fondazione CR Firenze, Marco Esposito, Presidente della delegazione Cescvot di Firenze e Matteo Biffoni, Sindaco di Prato.

È stata poi la volta di Adriana Barbecchi, Presidente ACISJF Firenze, Giuseppe Spinelli, Presidente ATT e Simone Mauro, con il padre Enzo, che hanno spiegato come è nato il progetto e quali sono state le motivazioni alla base delle pubblicazioni. Ha concluso l'evento con il suo intervento Don Luigi Ciotti.

Il sindaco Dario Nardella è intervenuto con un video saluto. “Voglio ribadire l'impegno a sostenere il mondo dell'associazionismo fiorentino con una giornata come quella di oggi. – ha fatto presente il sindaco Nardella – E voglio ricordare il grande lavoro di ACISJF Firenze, un'associazione che festeggia 120 anni, fatti di dedizione, vicinanza di ascolto e di supporto, in particolare alle nuove generazioni. Tanti progetti realizzati e numeri impressionanti: se a questi si affianca l'esperienza della struttura di Casa Serena si comprende appieno quanto articolata e ramificata è stata la sua attività, grazie all'impegno della Presidente Adriana Barbecchi, donna di grande spessore umano che con gentilezza ed empatia ha sempre saputo essere accanto ai più fragili. Così come ATT è da sempre una realtà in prima linea. Un sincero ringraziamento ai protagonisti di questa giornata, ad ACISJF, a ATT, a tutti i volontari che si sono impegnati in questi anni e a coloro che verranno”.



“Una giornata in cui attraverso la presentazione di questi libri si celebra il mondo del volontariato e l’attenzione della nostra città dà alle persone più fragili: il legame che si è creato in questi anni con ACISJF e ATT lo dimostra. – ha evidenziato **l’Assessora al Welfare Sara Funaro** – Pensando ad ACISJF, 120 anni sono tanti e sono un pezzo di storia della nostra Firenze costruiti grazie a donne e uomini che si sono dedicati anima e corpo a quelle persone ‘invisibili’ con una dedizione straordinaria. Penso a Adriana Barbecchi e al suo straordinario esempio.

“Nell’esprimere a tutti Voi, ACISJF e ATT, il mio vivo compiacimento per l’impegno con cui vivete la vostra missione – ha detto il **Cardinale Giuseppe Betori, Arcivescovo di Firenze** – concludo con le parole di Papa Francesco: Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura delle persone con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, delle donne, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore”.

“Con le Istituzioni, che ringrazio, – conclude la Presidente – vorrei continuare a portare avanti i comuni progetti e costruire insieme la nostra comunità. Firenze è portatrice di arte e cultura, ed è sensibile e attenta ai bisogni della comunità solidale: potrebbe davvero essere simbolo di una cultura del sociale da condividere. Basta pensare ai nostri Sindaci: l’amore per la nostra città è così vivo nel mondo che potrebbe coinvolgere ed essere segno, perché Firenze è amata da tutto il mondo.”

Ha concluso l’evento **Don Luigi Ciotti**: “Il volontariato è l’architrave portante della cittadinanza. Cittadino e volontario dovrebbero essere sinonimi, ci auguriamo che sia così”. Don Ciotti ha detto “che non sei cittadino se non sei una persona volontaria, non sei un cristiano se non ti dai da fare per costruire verità, giustizia, libertà, dignità per tutte le persone”.

In occasione dell’evento “La Terapia della Bellezza – La Forza del Volontariato” è stato concesso alla Presidente Adriana Barbecchi un **riconoscimento** che premia l’impegno che ha svolto con ACISJF Firenze: “Esempio luminoso del valore che il volontariato rappresenta per la città, come partner naturale e prezioso delle istituzioni, di fronte alle diverse forme di vulnerabilità”.



CONSEGNA FIORINO D'ORO



ACISJF Firenze, il 23 giugno 2022, alla vigilia della Festa di San Giovanni, ha ricevuto dal sindaco Dario Nardella **il Fiorino d'oro 2022**. Il Fiorino d'oro è il massimo riconoscimento che la Città di Firenze attribuisce alle personalità che si sono distinte durante l'anno attraverso la loro notoria opera e che abbiano dato lustro alla città e alle istituzioni e reso un servizio alla comunità nazionale e internazionale.



Durante la cerimonia, tenutasi al Forte Belvedere, il Sindaco di Firenze ha spiegato i motivi della consegna del Fiorino d'oro: *"All'ACISJF Firenze, un'associazione di donne per le donne, una grande famiglia ricca di umanità e di fede che tende la mano alle donne in difficoltà, per superare insieme gli ostacoli e aiutarle a rialzarsi e ritrovare i propri diritti, trasformando il dolore in un motore di riscatto. Un luogo speciale capace di far sentire a 'casa' e unico' ogni ospite e dove, come ci insegna la Presidente Adriana, instancabile portabandiera di questo volontariato di frontiera, pieno di umanità."*

"Sono qui a rappresentare un'Associazione che fa un servizio silenzioso, con passione e professionalità alla città di Firenze da 120 anni. Sono molto orgogliosa e onorata e ringrazio il Sindaco e tutta l'Amministrazione Comunale per questo prestigioso riconoscimento che dedico a tutti i nostri volontari e gli operatori e li ringrazio per la loro dedizione, la costanza e l'attenzione che mettono in campo ogni giorno al servizio degli ultimi". Queste le parole della nostra Presidente, a margine della cerimonia di consegna del Fiorino d'oro.

VI GIORNATA MONDIALE DEI POVERI: LA "VALIGIA DELLA SPERANZA"



La VI Giornata Mondiale dei Poveri vede ACISJF FIRENZE impegnato nell'iniziativa promossa da ACISJF-Federazione Nazionale denominata la "**Valigia della Speranza**".

Quest'anno la valigia è stata consegnata dalla *Presidente di ACISJF –Federazione Nazionale Simona Saladini*, ad una delle mamme accolte presso la nostra struttura di accoglienza Casa Serena, sotto forma di un contributo a sostegno delle spese scolastiche della minore come l'acquisto dei libri non forniti dal servizio di Istruzione pubblica. Infatti la madre deve far fronte da sola alle spese relative all'educazione della figlia in quanto non residenti. Inoltre, il contributo erogato sarà destinato alla copertura parziale dei costi per la partecipazione della minore ad attività sportive e socio-culturali.

La sig.ra è arrivata a Firenze 3 anni fa dal Perù, priva di rete familiare e amicale, e ha vissuto una complessa situazione economica ed alloggiativa culminata in uno sfratto. A luglio 2022 il nucleo mono genitoriale si è rivolto al nostro centro di ascolto per una richiesta di aiuto che è stata presa in carico dal gruppo di lavoro formato da professionisti e volontari qualificati. La madre e la bambina sono state così ospitate dalla nostra associazione presso la struttura di accoglienza "Casa Serena". Abbiamo immediatamente attivato per lei e la figlia una serie di servizi quali: corsi personalizzati di lingua italiana, regolarizzazione dei documenti per la minore, sostegno psicologico e scolastico, sostegno economico strutturato, orientamento e supporto nella ricerca del lavoro, oltre le attività di ospitalità diurna e notturna totalmente a carico della nostra Associazione.

Il nucleo familiare ha intrapreso un buon percorso di reinserimento sociale che ha come scopo finale il raggiungimento dell'autonomia completa, attraverso l'acquisizione di un lavoro per la madre e la successiva uscita abitativa nel libero mercato.



ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E CULTURALE

Durante il 2022 i nostri volontari e operatori hanno partecipato a diversi corsi, seminari, webinar, convegni e consulenze per l'aggiornamento e il potenziamento delle competenze.

Grazie al Centro Servizi Volontariato Toscana Odv (CESVOT) è stato possibile partecipare alle seguenti formazioni:

- *La cassetta degli attrezzi: cosa c'è da sapere per gestire un ets;*
- *Gli aspetti fiscali e contabili della riforma del terzo settore;*
- *La riforma del terzo settore: A che punto siamo;*
- *PNRR e terzo settore: Strumenti, scadenze, opportunità;*

Grazie a Siamosolidali abbiamo partecipato a diversi corsi di formazione e momenti di aggiornamento dell'Officina del Terzo Settore:

- *Rendicontazione e impatto sociale*
- *Community Fundraising*

Da quest'anno i partecipanti ai corsi hanno ricevuto un Open Badge al termine della formazione, ovvero una certificazione digitale di conoscenze, abilità e competenze acquisite. L'Open Badge è strumento in più che la Fondazione CR Firenze mette a disposizione per valorizzare il portfolio di competenze in ottica di apprendimento continuo e supportare la crescita professionale degli operatori del Terzo settore¹.

¹ <https://www.siamosolidali.it/iniziative/officina-terzo-settore/>

