



Associazione
Cattolica
Internazionale a
Servizio della Giovane
Firenze

RELAZIONE DATI E ATTIVITA' 2025



Associazione
Cattolica
Internazionale a
Servizio della Giovane
Firenze

RELAZIONE DATI E ATTIVITA' 2025





Associazione
Cattolica
Internazionale a
Servizio della Giovane
Firenze



Associazione
Cattolica
Internazionale a
Servizio della Giovane
Firenze

CONTATTI

ACISJF FIRENZE ODV
CODICE FISCALE: 94035270480
VIA VALFONDA 1, FIRENZE
TEL. 055 294635
SEGRETERIA @ACISJF-FIRENZE.IT
WWW.ACISJF-FIRENZE.IT
FACEBOOK.COM/ACISJF
INSTAGRAM.COM/ACISJF_FIRENZE_ODV/

Stampa realizzata
con il contributo di



FONDAZIONE
CR FIRENZE



**RELAZIONE
DATI E ATTIVITA'**

2025

INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE

Il 2025 si chiude per la nostra Associazione come un anno di profonda riflessione e di intenso lavoro. È stato un tempo attraversato da sfide complesse, ma anche da risultati significativi, che testimoniano la vitalità di ACISJF Firenze e la forza della nostra missione. Abbiamo registrato una crescita importante, sia nel numero dei volontari sia nella capacità di adeguare i nostri servizi ai mutamenti dei bisogni sociali, sempre più articolati e urgenti.

Tra i traguardi che hanno segnato quest'anno ricordo, con particolare emozione, la lettera inviataci da **Papa Francesco** con la **benedizione Apostolica** "estesa a tutti i volontari e agli assistiti del sodalizio": un segno importante di vicinanza e incoraggiamento, ma anche una conferma del valore del servizio che svolgiamo ogni giorno alla luce dei principi evangelici.

Il **ventesimo anniversario di Casa Serena** (2005-2025) è un traguardo che parla di accoglienza, di rinascita e di autonomia ritrovata per 716 donne e 399 bambini. A questo importante anniversario si accompagna la mia profonda gratitudine verso le Istituzioni che da sempre ci sono accanto, verso la **Fondazione CR Firenze**, per un sostegno costante che va ben oltre il contributo economico, dimostrando una sensibilità rara verso la nostra missione, l'**Arcidiocesi di Firenze** e **ASP Firenze Montedomini** che ci concede in affitto gli appartamenti destinati all'accoglienza. Altro passaggio fondamentale è stato il **rinnovo del comodato gratuito con Grandi Stazioni Rail S.p.A.** per la nostra sede Help Center, un atto che pone solide fondamenta per la stabilità dei prossimi anni, ulteriormente rafforzate dalla rinnovata convenzione con la Direzione dei Servizi Sociali del **Comune di Firenze**.

Accanto ai traguardi, non possiamo ignorare le complessità di un'epoca segnata da emergenze continue. La pressione derivante dall'aumento delle richieste di aiuto su l'Help Center resta alta, aggravata dai conflitti internazionali che alimentano nuovi flussi migratori, dall'aumento delle situazioni di dipendenza e dei problemi di salute mentale, nonché dalla crescente difficoltà nel reperire alloggi, che si configura ormai come una delle emergenze sociali più gravi e diffuse.

Nel corso del 2025 abbiamo svolto 5.582 colloqui individuali. La componente femminile dell'utenza rappresenta una parte rilevante delle richieste di supporto, con il 43,6% del totale: un dato che, in termini assoluti, si conferma superiore a quello registrato dagli altri Help Center a livello nazionale. Questo elemento conferma come, pur offrendo sostegno a tutte le persone che si rivolgono a noi, continuiamo a mantenere una particolare attenzione verso le donne, rimanendo fedeli alla nostra missione storica di tutela e promozione della loro dignità e autonomia.

L'Associazione ha inoltre confermato il proprio impegno in ambito formativo attraverso l'organizzazione e la promozione di corsi di lingua e percorsi professionali completamente gratuiti, realizzati grazie a docenti volontari qualificati. Lo Sportello di Ascolto Psicologico ha consolidato la propria attività, confermandosi un presidio fondamentale di supporto con 68 colloqui individuali.

Anche lo Sportello Legale, tenuto dai nostri avvocati volontari, si è confermato un osservatorio privilegiato sulle fragilità sociali e un presidio essenziale di tutela. Con 313 ore di assistenza legale diretta, a cui si aggiunge un incessante lavoro per aggiornamenti e consulenze rapide, il servizio non si è limitato alla mera assistenza tecnica, ma ha svolto una funzione di mediazione, orientamento e accompagnamento nei percorsi di regolarizzazione, tutela dei diritti e ricostruzione della propria autonomia.

Sul piano associativo, abbiamo raggiunto 154 associati e possiamo contare su 70 volontari attivi, che hanno donato circa 14.000 ore del loro tempo. La loro professionalità rappresenta non solo il volto umano dell'Associazione, ma anche un valore economico inestimabile, che ci consente di abbattere costi altrimenti insostenibili e di garantire servizi qualificati.

Abbiamo inoltre intensificato le attività di sensibilizzazione, incontrando gli studenti dell'Istituto Gramsci-Keynes per portare la nostra realtà nelle scuole, partecipando al festival "L'Eredità delle Donne" con l'attrice Maria Cassi e il musicista Leonardo Brizzi, che hanno messo in scena le storie delle donne che abbiamo accompagnato negli anni, e celebrando ricorrenze significative come l'8 marzo e il 25 novembre con incontri di sensibilizzazione e formazione, per ribadire il nostro impegno contro ogni forma di discriminazione e violenza.

Sul piano internazionale, abbiamo accolto delegazioni da Reims in occasione del 70° anniversario del gemellaggio con Firenze e rappresentanti di EAPN-Latvia, confermando la nostra apertura al dialogo e allo scambio di buone pratiche a livello europeo.

Prosegue la collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze, accogliendo tirocinanti, così come con la New York University e il College of the Holy Cross. Accogliamo inoltre i volontari del Servizio Civile Universale, offrendo loro un'esperienza formativa significativa nel campo del sociale.

Abbiamo consolidato strette collaborazioni anche con realtà profit sensibili alle tematiche che affrontiamo, come IKEA e Movyon S.p.A., che hanno dimostrato attenzione concreta verso i nostri progetti.

Abbiamo partecipato ai Consigli Direttivi e all'Assemblea di ACISJF Federazione Nazionale, al Giubileo dei Poveri e alla presentazione del libro "Maria scende dal treno", svoltosi a Roma, alla presenza del Ministro per le Pari Opportunità Eugenia Reina, insieme alla Presidente internazionale e nazionale di ACISJF e alle numerose realtà che operano in Italia.

Infine, a livello personale, è stato per me un anno particolarmente significativo: ho celebrato quarant'anni di volontariato e, durante la festa organizzata in questa occasione, ho ricevuto con grande emozione una **lettera del nostro Vescovo, S.E. Mons. Gherardo Gambelli**, e una **pergamena di riconoscimento** consegnatomi dalla **Sindaca di Firenze Sara Funaro**. Un onore che sento di condividere pienamente con tutto il mio team, a partire dal Consiglio Direttivo con il nostro Assistente spirituale Mons Marco Domeico Viola, dagli operatori e dai volontari che ogni giorno mi affiancano con dedizione e passione.

Tutto questo lavoro è possibile perché, come suggerisce il nostro logo, restiamo "In Via": un'Associazione che da 124 anni non si limita all'assistenza, ma promuove l'autodeterminazione della persona, accompagnandola in un percorso di crescita e responsabilità.

CENNI STORICI

NEL MONDO

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

A **Firenze** il **primo comitato cittadino** di ACISJF si è costituito nel **1902**, mettendo a disposizione un centro di ascolto nella vecchia stazione ferroviaria Leopolda.

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 al tempo finanziato dalla Regione Toscana ed oggi 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 più ampi e funzionali, grazie al comodato d'uso gratuito concessoci da RFI S.p.A. e Grandi Stazioni Rail S.p.A.

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.

L'ASSOCIAZIONE OGGI

Nel 2025 si sono iscritti **21 nuovi Associati** per un totale di **154 associati**, di cui **70 volontari attivi**, tra cui 17 Insegnanti di Italiano, 2 insegnanti di Inglese, 7 Avvocati, una Psicoterapeuta, un'esperta in nutrizione, 2 Dottoresse, un Infermiere, un Fisioterapista, una Mediatrice culturale, una Professoressa di Diritto Costituzionale e 10 volontari al centro di ascolto.

I dipendenti sono stati 8 a tempo indeterminato e 6 determinato. Inoltre l'Associazione ha accolto **7 tirocinanti** provenienti dalla Scuola di Psicologia e da quella di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Firenze. Inoltre **3 volontarie** hanno preso parte al **Servizio Civile Universale** grazie alla collaborazione con ACISJF Federazione Nazionale e il CSV Lazio. Abbiamo infine accolto 2 tirocini **PCTO** e 1 ragazza francese grazie ad un progetto Erasmus.

L'Associazione è guidata dal Consiglio Direttivo, organo di indirizzo e amministrazione eletto ogni tre anni dall'Assemblea tra i propri associati. Attualmente il Direttivo è presieduto da **Anna Serena Velona**, affiancata dalle Vicepresidenti **Maria Chellini** e **Barbara Molinari**, dalla Presidente Onoraria **Adriana Barbecchi**, dalla Segretaria **Angela Scaglione**, dalla Tesoriera **Maria Serena Asso** e dai consiglieri **Lucia Boldrini**, **Franca Pasquali** ed **Amedeo Franco**. Oltre alla gestione istituzionale, le componenti del Direttivo operano attivamente come volontarie nei vari ambiti associativi.

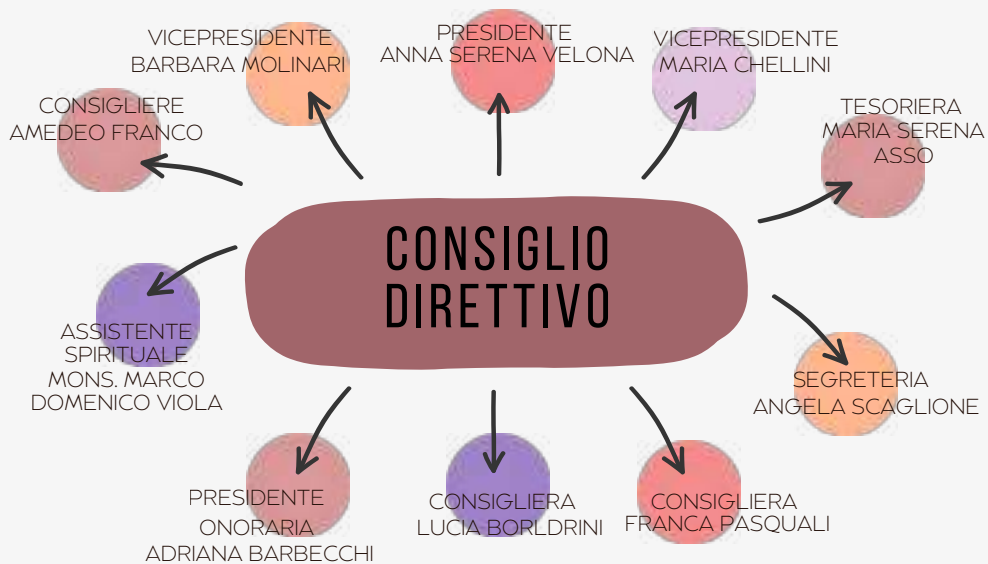
ACISJF Firenze ha un Assistente Ecclesiastico, il cui incarico è oggi ricoperto da **Monsignor Marco Domenico Viola**, Priore di San Lorenzo, che cura la dimensione spirituale e partecipa alle riunioni del Consiglio Direttivo.

L'azione dell'Associazione si inserisce in un solido sistema di rete cittadino e regionale. In particolare, la nostra presenza nella **Consulta ecclesiale degli organismi socio-assistenziali** di Firenze – realtà che unisce enti caritativi cristiani per sostenere le persone in difficoltà – è garantita dalla Vicepresidente Maria Chellini.

Parallelamente, in qualità di soci fondatori del **Coordinamento Toscano Marginalità** (CTM), contribuiamo attivamente alla lotta contro l'esclusione sociale e la povertà estrema; in questo contesto, la nostra Tesoriera Maria Serena Asso siede in Consiglio in rappresentanza dell'Associazione.

Il CTM rappresenta l'espressione formale del Tavolo di Inclusione Sociale del Comune di Firenze e riunisce decine di organizzazioni impegnate nel supporto quotidiano alle persone senza dimora.

ACISJF Firenze dal 2/11/2022 è iscritta al **Registro Unico Terzo Settore** con numero 64746.



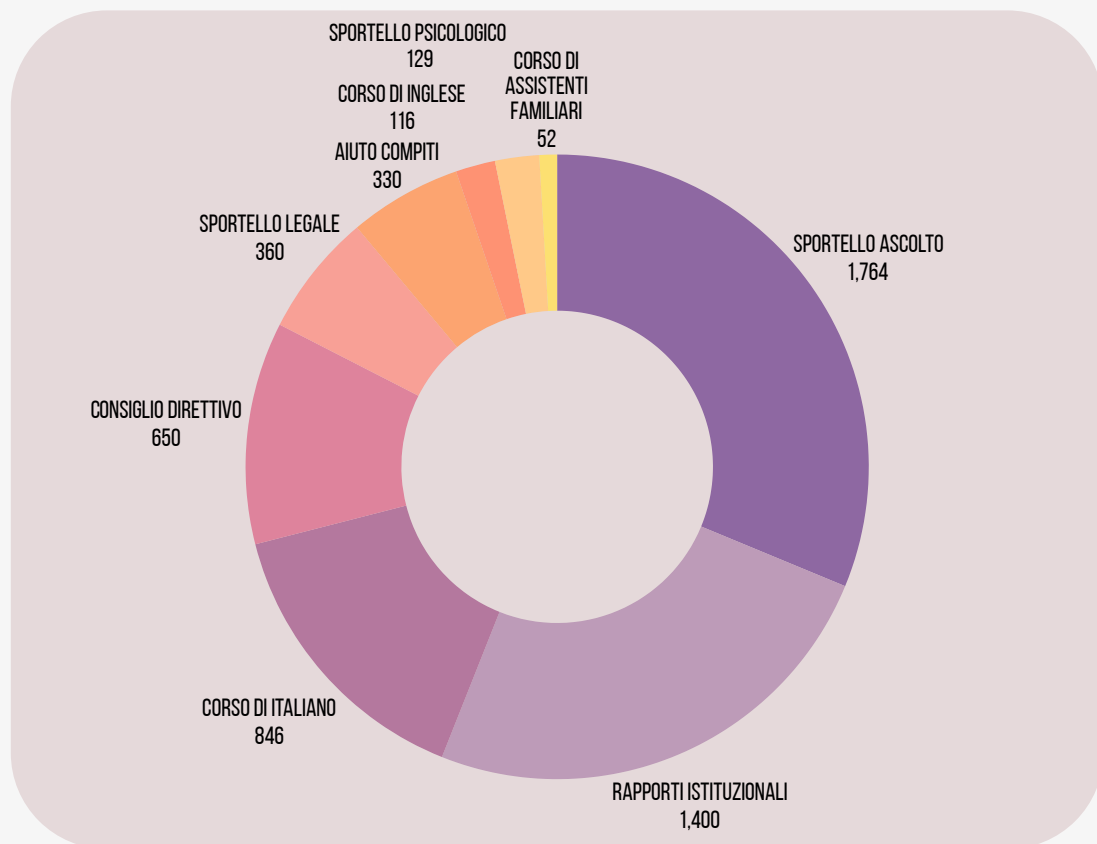
I NOSTRI VOLONTARI

Il **volontariato** rappresenta il cuore pulsante e l'**anima** di **ACISJF**, costituendo un valore sociale inestimabile che trasforma la **solidarietà** in azione concreta. Il contributo dei volontari è il pilastro che permette all'Associazione di offrire **servizi specialistici** di alto profilo in modo completamente **gratuito**: dalla professionalità messa in campo negli sportelli **legale** e **psicologico**, alla dedizione profusa nei **corsi di lingua** e nella formazione per **assistenti familiari**.

Oltre a queste prestazioni qualificate, la loro presenza è determinante in ogni ambito della vita associativa,

dall'impegno strategico a livello consiliare al supporto operativo quotidiano nelle attività dell'Help Center, fino alla cura e alla creatività dei **laboratori** dedicati ai bambini accolti a Casa Serena.

Con migliaia di ore di volontariato donate ogni anno, queste figure non offrono solo competenze tecniche, ma costruiscono una **rete** umana fatta di **ascolto** e **dignità**, confermandosi la risorsa più preziosa per la nostra missione di accoglienza e integrazione. Il loro apporto permette all'Associazione di risparmiare, per dare un mero dato in termini economici, circa 140.000,00 euro annui.



IL LAVORO DI RETE

Il 2025 è stato un anno all'insegna del **rafforzamento** dei rapporti con vecchi e nuovi sostenitori e del **lavoro di rete** in collaborazione con le **Istituzioni Pubbliche e private** del sociale e del Terzo Settore.

- Comune di Firenze; Regione Toscana; Società della Salute Firenze; Università di Firenze; ASP Firenze Montedomini; Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; Arcidiocesi di Firenze;
- Gli Sportelli di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione (Servizio Sociale Professionale e Segretariato Sociale del Comune di Firenze; Ufficio Immigrazione; Informadonna; Centri per l'impiego; Uffici di Inclusione Sociale e Anagrafe; Questura; Prefettura) e le forze dell'ordine (Polizia di Stato; Carabinieri; Polizia Municipale);
- La Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, la Fondazione il Cuore si Scioglie Onlus insieme a Unicoop Firenze e La Fondazione Carlo Marchi;
- le realtà presenti presso la stazione di Santa Maria Novella: POLFER; Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; FS Security; Unità di Strada Insider, Outsider e Spazio Donna; GpG;
- la rete di volontariato e solidarietà: Basilica di San Lorenzo Firenze; Coordinamento Toscano Marginalità (CTM); Associazione Insieme per San Lorenzo; I Sopravvissuti del San Lorenzo; American International League of Florence (AILO); Firenze Con Te ODV; Angeli della Città; La Ronda della Carità; Abitare Solidale; Banco Alimentare; Associazione Chance ETS; Le Reti di Solidarietà dei Quartieri; Nosotras Onlus; Associazione Soroptimist; Croce Rossa di Bagno a Ripoli;
- Centro di Aiuto alla Vita; la Coop. G. Di Vittorio; Coop. Girasole; le Suore Missionarie della Carità; le Suore Domenicane; Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze; il Garante dei Detenuti di Firenze; il Centro Attavante di AVP; Siamo Solidali; Italia Hello; Progetto Arcobaleno; Le Curandaie; Anelli Mancanti; Coop. Soc. CAT; Artemisia - Centro Antiviolenza Onlus; New York University; Angeli del Bello Firenze; CET Academic Programs; Holy Cross University; IKEA Italia;
- Le Istituzioni che si occupano di aspetti socio sanitari, presa in carico, cura e riduzione del danno: Azienda ASL Toscana Centro; il Servizio per le dipendenze - SerD; il Dipartimenti di Emergenza Urgenza e Accettazione (DEA) e i Pronto Soccorso Ospedalieri; il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC); Farmacia di Santa Maria Novella; ATT - Associazione Tumori Toscana; Ambulatorio Niccolò Stenone; Porte Aperte; Centro Missionario Medicinali; Misericordia di Firenze; Croce Rossa Italiana; IncontraDonna Onlus; Volontariato SS. Annunziata Firenze;
- le varie reti e i tavoli di concertazione permanenti: la Rete ACISJF Nazionale; la rete ONDS - Osservatorio Nazionale Della Solidarietà nelle; il Gruppo locale Immigrazione Salute (GrIS) della Toscana; il tavolo "Ultima Stazione; il Coordinamento Marginalità.

LA RETE DEI SOSTENITORI

Nel 2025 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, tra loro un caro ringraziamento a Matilde Grechi e Lucia Boldrini.

ACISJF Firenze è grata al **Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane** e in particolare a **RFI S.p.A** e **Grandi Stazioni Rail S.p.A.** per averci concesso in **comodato gratuito** gli spazi di via Valfonda 1, sede del nostro centro di ascolto, permettendoci di continuare la nostra missione al servizio dei più fragili.

Il **Comune di Firenze** attraverso **due Convenzioni** con la **Direzione dei Servizi Sociali** per il nostro Centro di Ascolto Help Center e la struttura di accoglienza Casa Serena.

La **Regione Toscana** attraverso l'avviso pubblico 2023 ha sostenuto le attività del progetto We-Hope.

La **Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze** ha avuto un ruolo importante nel dare continuità alle attività dell'Associazione grazie all'erogazione del contributo ordinario.

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

La Fondazione **Il Cuore si Scioglie Onlus** e **Unicoop Firenze**, attraverso il progetto PASSO, oltre che al coinvolgimento dei nostri volontari e alla collaborazione con la **Rete di Solidarietà del Q1**, nelle raccolte di generi alimentari e materiale scolastico. Un aiuto concreto lo ha dato il **Banco Alimentare** che come ogni anno ci ha rifornito di prodotti alimentari che hanno integrato il nostro specifico fabbisogno.

IKEA continua a riqualificare e valorizzare i nostri spazi attraverso progetti solidali, quest'anno con particolare attenzione alla sede di via Valfonda. Le attività si concluderanno nel 2026.

Grazie al progetto **ONDS** abbiamo potuto accedere al progetto "Treno Solidale" per fornire gratuitamente titoli di viaggio a persone che hanno bisogno.

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 il Centro Missionario Medicinali con donazione di medicinali su prescrizione medica.

Movyon SPA - Autostrade Italia ha organizzato un'iniziativa solidale donandoci kit di prima necessità per donne e bambini e attraverso un incontro presso la loro sede ci ha permesso di far conoscere la nostra realtà ai loro dipendenti, promuovendo il sociale all'interno di un'azienda che si occupa di infrastrutture e trasporti.

La **Croce Rossa di Bagno a Ripoli** ha donato all'Associazione centinaia di beni di prima necessità per neonati. Prezioso il sostegno da parte di **Cesvot** nell'erogazione di corsi di aggiornamento e formazione degli operatori e dei volontari.

Il sostentamento dei servizi che offriamo avviene anche attraverso **aziende private** che si prodigano in favore dell'Associazione con un aiuto concreto in donazioni. In modo speciale vogliamo ricordare il continuo sostegno offertoci dalle ditte Zeus Fin e Biofin S.P.A.

CASA SERENA

VENTENNALE 2005-2025

Vent'anni possono sembrare un tempo breve nella storia di una città; tuttavia, per chi cerca riparo, ascolto e possibilità di rinascita, possono rappresentare un'intera vita.

Vent'anni fa nasceva **Casa Serena**: un luogo in cui il coraggio delle donne incontra la forza dell'associazione e del volontariato, un **approdo sicuro** capace di trasformarsi, giorno dopo giorno, in trampolino verso il futuro.

Dal 2005 ad oggi abbiamo accolto **716 donne** e **399 bambini**. Non si tratta soltanto di numeri, ma di storie che hanno conosciuto trasformazioni profonde e spesso silenziose: percorsi di riscatto, autonomie riconquistate, famiglie che hanno ritrovato un equilibrio.

Parallelamente è cresciuta anche l'associazione, grazie all'**impegno** congiunto di **volontari** e **operatori** che hanno contribuito alla costruzione di un ambiente sicuro, accogliente e profondamente umano.

A vent'anni dalla sua nascita, Casa Serena guarda al passato con gratitudine e al futuro con rinnovata speranza, certa che il proprio impegno continuerà a fare la differenza nella vita delle persone che accoglierà.





ACCOGLIENZA

Nel corso del **2025** la struttura ha accolto 23 ospiti:

- **16 donne** provenienti da Albania, Senegal, India, Afghanistan, Polonia, Tunisia, Pakistan, Etiopia e Honduras;
- **7 bambini**, dai neonati ai minori in età scolare.

Nel 2025 abbiamo rilevato un incremento significativo di donne migranti con **bisogni** sempre più **complessi**, in particolare donne **vittime di violenza**, con legami familiari interrotti, in condizioni di **precarietà abitativa** e **lavorativa** e prive di reti di supporto.

Tale scenario ha reso necessario sviluppare **progettazioni individualizzate**, finalizzate a rispondere a bisogni complessi e multidimensionali: vulnerabilità psicologiche ed emotive, barriere linguistiche (totali o parziali), bisogni educativi e formativi, supporto alla genitorialità, ostacoli culturali e di genere, digital divide.

VULNERABILITÀ

È elevata la percentuale di donne accolte che si trovano in condizioni di estrema vulnerabilità. Alla base vi è spesso un intreccio di **fattori socio-economici, culturali e psicologici**: perdita della stabilità abitativa, traumi legati alla migrazione, isolamento sociale, violenza fisica, psicologica e sessuale.

L'approccio di Casa Serena si fonda sull'**ascolto attivo** della persona, garantito da operatrici e volontari adeguatamente formati. Accanto alla priorità di offrire un **luogo sicuro**, risulta fondamentale fornire strumenti concreti per il rafforzamento dell'**empowerment personale**, attivando, quando necessario, **interventi multidisciplinari** che integrino supporto psicologico, rete sociale e accompagnamento alla ricostruzione personale.

La struttura si configura come un **ponte** tra **vulnerabilità** e **autonomia**, intervenendo su diversi livelli di bisogno e integrando supporto educativo, amministrativo e pratico attraverso interventi personalizzati.



BARRIERA LINGUISTICA

La **lingua** rappresenta spesso il primo ostacolo all'autonomia personale e all'accesso ai diritti. Per rispondere a tale fragilità, a Casa Serena promuoviamo:

- iscrizione accompagnata ai **corsi di alfabetizzazione**;
- inserimento nei corsi gratuiti offerti dal nostro sportello di ascolto Help Center;
- **studio individuale** in struttura con volontarie e operatrici;
- utilizzo quotidiano della lingua attraverso il **supporto** nella gestione di appuntamenti sanitari, colloqui scolastici e spostamenti sul territorio.

Nel corso di un anno molte donne passano da una conoscenza minima della lingua italiana a un livello che consente loro di muoversi con maggiore autonomia nei servizi e nel mondo del lavoro.

BUROCRAZIA COMPLESSA

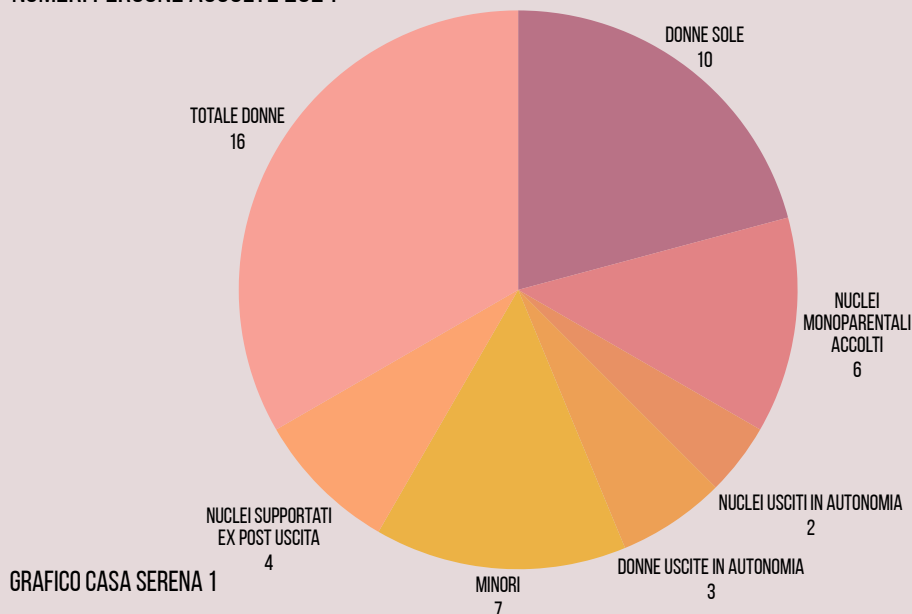
Le procedure relative a permessi di soggiorno, all'acquisizione dei documenti dei minori ed all'**accesso ai servizi** sono spesso percepite come particolarmente complesse.

Casa Serena interviene attraverso:

- **accompagnamento** fisico e tecnico agli appuntamenti (Questura, Prefettura, Comune, scuole, ospedali);
- traduzione e **compilazione assistita** della modulistica;
- pianificazione delle scadenze e ricostruzione dei fascicoli personali;
- **mediazione con i servizi** territoriali, soprattutto nei casi in cui la vulnerabilità non sia immediatamente riconosciuta.

Questo lavoro riduce i rischi legati alla perdita dei titoli di soggiorno e favorisce il mantenimento dei diritti amministrativi, contribuendo alla ricostruzione di una situazione stabile.

NUMERI PERSONE ACCOLTE 2024



OSTACOLI CULTURALI

Molte donne giungono in struttura con ruoli familiari rigidi, bassa autostima e scarsa consapevolezza dei propri diritti. Il nostro intervento in tal senso si focalizza su:

- **colloqui educativi** individualizzati centrati su empowerment, gestione delle emozioni e consapevolezza dei diritti;
- **potenziamento dell'autonomia** pratica (gestione domestica, organizzazione del tempo, educazione finanziaria);
- **spazi di confronto** tra donne per la condivisione di esperienze e modelli positivi.

Tali interventi favoriscono una crescita nella capacità decisionale e un **incremento** della **fiducia** nelle proprie risorse.

BISOGNI EDUCATIVI E FORMATIVI

L'identificazione e il raggiungimento dei bisogni educativi e formativi di adulti e minori rappresentano un tema centrale dell'attività di Casa Serena.

Per le donne, l'attenzione è rivolta a percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di **competenze linguistiche e professionali**, prerequisiti fondamentali per l'autonomia lavorativa.

Per i bambini, il focus è posto sullo **sviluppo cognitivo, linguistico e relazionale** attraverso laboratori interni e la costruzione di una rete multidisciplinare in costante **dialogo** con le **scuole** frequentate. Tale collaborazione svolge una duplice funzione: supporto educativo e sostegno alla genitorialità.

DIGITAL DIVIDE

L'accesso agli **strumenti digitali** è oggi indispensabile, ma spesso carente o limitato. Offriamo:

- supporto nella creazione e gestione di **SPID, email** e account scolastici;
- assistenza nell'utilizzo di **portali** sanitari, iscrizioni scolastiche e ricerca di lavoro;
- utilizzo guidato di computer e smartphone.

Le donne acquisiscono così maggiore autonomia nella gestione dei servizi online, riducendo la necessità di un supporto costante.

PRECARIETÀ ABITATIVA E LAVORATIVA

L'assenza di un'abitazione e di un lavoro stabile costituisce uno dei principali fattori di vulnerabilità.

Interveniamo mediante:

- disponibilità di **posti letto in emergenza** e accoglienza semiresidenziale;
- **orientamento e tutoraggio lavorativo** (redazione CV, simulazioni di colloquio, invio candidature, contatti con aziende);
- accompagnamento nella **ricerca di soluzioni abitative** (pratiche, visite, educazione all'autonomia abitativa).

Nel corso dell'anno diverse donne hanno ottenuto contratti regolari e alcuni nuclei hanno raggiunto una soluzione abitativa autonoma.

PROGETTI DI INCLUSIONE E AUTONOMIA 2025

I progetti di inclusione e autonomia promossi durante l'anno si sono concretizzati non solo nel sostegno materiale, ma soprattutto nell'**accompagnamento relazionale** e nella costruzione di un **clima di fiducia**. È emersa con forza l'importanza di interventi capaci di rispondere ai bisogni pratici senza trascurare la dimensione umana, essenziale per un benessere duraturo.

Nel 2025 ACISJF ha **intensificato** il **sostegno ai nuclei usciti in autonomia**, mantenendo un ruolo di riferimento costante. In particolare:

- sono stati accompagnati **2 nuclei familiari** e **3 donne sole** (11 persone complessive) nella delicata fase di transizione verso la gestione autonoma dell'abitazione;
- sono stati sostenuti, in periodi di difficoltà, altri **4 nuclei già usciti** negli anni precedenti, al fine di prevenire situazioni di regressione.

Durante la permanenza in struttura, tutte le donne hanno **concluso positivamente il percorso burocratico** ottenendo permesso di soggiorno, residenza anagrafica, carta d'identità e tessera sanitaria. Tutte hanno inoltre ottenuto contratti di **lavoro a tempo indeterminato**.

Nel periodo precedente all'uscita è stata pianificata con ciascuna persona l'integrazione nel nuovo contesto territoriale, mappando i servizi utili e attivando misure di sostegno quali bonus energia e contributi affitto. Il **supporto** è proseguito anche **dopo l'uscita** attraverso:

- pagamento di **caparre** e prime mensilità di locazione;
 - fornitura di **mobilio** essenziale;
- sostegno economico** per corsi di formazione finalizzati all'inserimento lavorativo.



ATTIVITÀ LUDICHE E DIDATTICHE

Fin dalla sua nascita, Casa Serena ha beneficiato del contributo fondamentale dei **volontari** a supporto del lavoro delle professioniste. Anche nel 2025 tale impegno ha consentito la realizzazione di **attività pomeridiane** rivolte ai minori, progettate in sinergia con le operatrici e i volontari e orientate a un **approccio ludico-educativo**, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo cognitivo, emotivo e sociale.

Le attività hanno incluso:

- **laboratori creativi** tematici;
- **momenti di lettura e narrazione** condivisa, che hanno stimolato riflessione e confronto anche con le madri presenti;
- **uscite esterne**, tra cui la partecipazione al Teatro del Maggio Musicale, picnic e il corso "Nuotare in sicurezza: imparare a nuotare fin da piccoli".

Tali momenti hanno offerto ai minori uno **spazio accogliente** e una **routine rassicurante**, contribuendo al loro benessere. Le attività hanno coinvolto anche famiglie già uscite in autonomia, che continuano a riconoscere Casa Serena come punto di riferimento.

VOLONTARIATO

Nel 2025 è proseguita la **collaborazione** internazionale con la **New York University**, nell'ambito di progetti formativi curriculari. Le volontarie, affiancate e orientate dalle operatrici, hanno partecipato attivamente alla vita della struttura, conducendo laboratori bisettimanali per i minori. Attraverso il **gioco strutturato** e **attività creative** sono state potenziate le **competenze socio-emotive** e **relazionali** dei bambini, favorendo al contempo la conoscenza della **lingua inglese**.

È inoltre attivo, con cadenza quindicinale, un **corso di cucito e sferruzzamento** condotto dalla nostra volontaria Maria Teresa. Il laboratorio, aperto sia alle mamme sia ai bambini, promuove attività con uncinetto e ferri, favorendo concentrazione, coordinazione fine, pazienza e creatività, oltre a rappresentare uno spazio di condivisione intergenerazionale.





RETE SOCIALE E RAPPORTI CON IL QUARTIERE

La collocazione di Casa Serena nel centro storico di Firenze ha consentito di consolidare i **rapporti** con il **quartiere** di **San Lorenzo**, caratterizzato da botteghe multietniche e storiche realtà fiorentine. Sono state promosse iniziative socio-culturali con mamme e minori, tra cui **"Bimbi in Bottega"**, alla scoperta degli artigiani del quartiere, in collaborazione con Confartigianato Imprese Firenze e CCN Ginori.

Sono stati inoltre rafforzati i legami con la **Basilica di San Lorenzo**, il **Centro di Aiuto alla Vita**, l'**Associazione Insieme per San Lorenzo** e i **Sopravvissuti di San Lorenzo**, realtà impegnate, insieme a residenti e commercianti, nella riqualificazione sociale e culturale del quartiere. La **Misericordia di Firenze** continua a supportare la tutela della salute delle ospiti attraverso un accordo che prevede visite specialistiche a prezzi agevolati così come l'**Ottica Del Lungo**.

COMUNIONI

Nel mese di maggio si è vissuto un momento particolarmente significativo per l'associazione: **tre bambini** che hanno abitato a Casa Serena hanno ricevuto la **Prima Comunione**, portando a compimento un percorso profondo e fortemente desiderato. Dopo la celebrazione, la comunità si è riunita per un momento di festa e condivisione, celebrando insieme un passaggio importante nella loro vita di fede e nel loro cammino di crescita.





HELP CENTER

OPERA COME PRESIDIO DI ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E SUPPORTO PER LE NECESSITÀ FONDAMENTALI DELL'INDIVIDUO, CONFIGURANDOSI COME PUNTO DI ACCESSO ALLA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI

Il progetto **Help Center** (H.C.), avviato nel **2004**, ha saputo esaltare il bagaglio d'esperienza accumulato in più di 120 anni dall'associazione ACISJF Firenze, permettendo all'ente di assumere un profilo istituzionale ancora più netto e di operare come parte integrante e proattiva nella rete dei servizi cittadini contro l'esclusione.

L'**H.C.** agisce quale "**presidio sociale**" presso la Stazione Santa Maria Novella (S.M.N.) e funge da **centro di coordinamento interdisciplinare** capace di fondere le competenze del privato sociale con quelle del settore pubblico.

Analizza con rigore e competenza le istanze avanzate dagli utenti e, con fini di **prevenzione** primaria e secondaria, attiva un raccordo diretto con i **percorsi di assistenza del territorio** esterni all'area ferroviaria.

L'Associazione vanta inoltre un vasto gruppo di **volontari attivi** che, oltre a coadiuvare lo staff del centro di ascolto nell'attività di ricerca lavoro e di orientamento ai servizi locali, sono il pilastro di svariate attività: 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** e lo sportello di **assistenza legale**, entrambi **gratuiti**.

Per ottimizzare la gestione delle richieste e delle informazioni, ACISJF si serve di sistemi evoluti di monitoraggio come il software "**Anthology**", piattaforma essenziale per tracciare le necessità e ogni singola azione di supporto rivolta a chiunque chieda aiuto all'Organizzazione.



DATI INTRODUTTIVI

Nel corso del 2025 l'Help Center ha registrato l'accesso di **2.357 persone**, di cui **1.559 nuovi assistiti**.

Complessivamente sono stati realizzati **5.582 colloqui individuali**, a conferma dell'intensa attività di presa in carico e accompagnamento svolta nel periodo di riferimento (Grafico a barre 1).

La **componente femminile** dell'utenza continua a rappresentare una parte rilevante delle richieste di supporto, attestandosi al **43,6% del totale**, per un numero complessivo di **985 donne** accolte. Tale valore si conferma superiore, in termini assoluti, a quello registrato dagli altri Help Center a livello nazionale. Si tratta prevalentemente di donne sole o inserite in nuclei monogenitoriali, spesso nelle fasi iniziali del proprio percorso di integrazione sul territorio (Grafico ad anello 1).

L'utenza che si rivolge all'Help Center è in larga parte di **origine extra-comunitaria**, con **2.012 persone** assistite. Accanto a queste, si rileva la presenza di **195 cittadini italiani** e di **106 persone** provenienti da **Paesi dell'Unione Europea** (Grafico a torta 1). L'analisi per **fasce d'età** evidenzia come la **classe 18-29 anni** rappresenti il **32,3%** dell'utenza complessiva. La percentuale risulta ancora più elevata tra i nuovi accessi, superando il 38,1%, dato che conferma il progressivo **abbassamento dell'età media** dei flussi migratori (Grafico ad anello 2). Per quanto concerne i Paesi di provenienza, il **gruppo più numeroso** è costituito da originari del **Perù**, seguito da **Marocco** e **Italia**. A seguire si collocano Tunisia, Bangladesh, Nigeria, Somalia, Sri Lanka, Senegal, Pakistan, Romania (Grafico ad anello 3).

NUMERO UTENTI E COLLOQUI

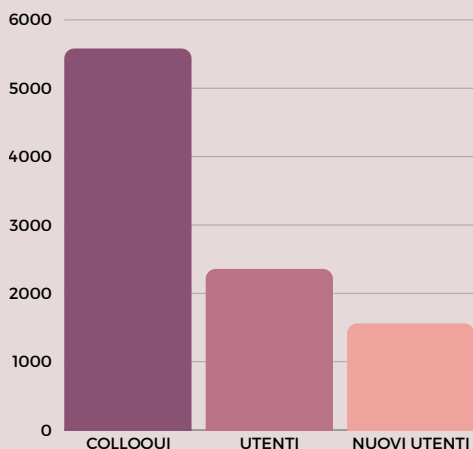


GRAFICO A BARRE 1

UTENTI PER GENERE

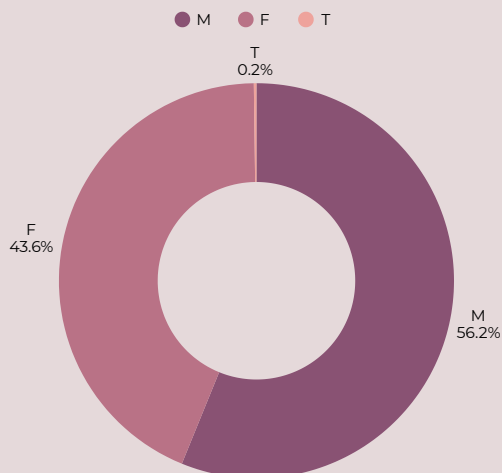


GRAFICO AD ANELLO 1

DATI INTRODUTTIVI

UTENTI PER PROVENIENZA

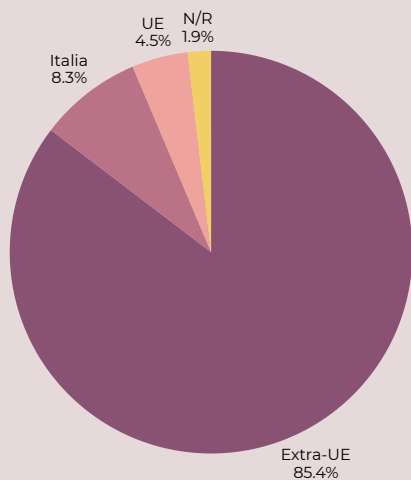


GRAFICO A TORTA 1

UTENTI PER CLASSE DI ETÀ'

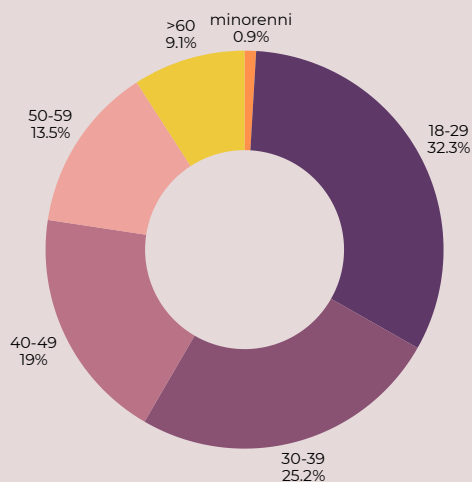


GRAFICO A ANELLO 2

UTENTI PER NAZIONE DI PROVENIENZA

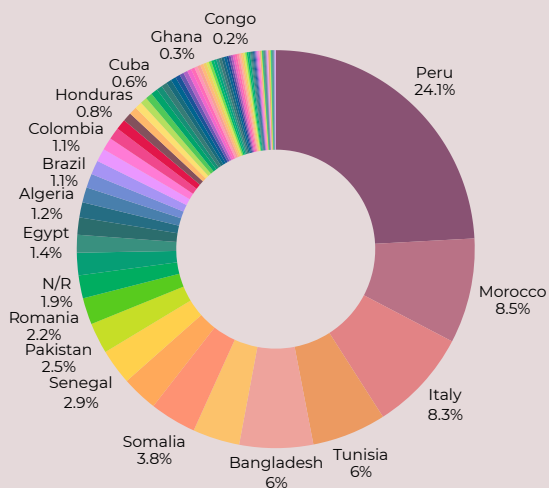


GRAFICO AD ANELLO 3

ACCESSI PER CATEGORIA DI RICHIESTA

Nel 2025, le persone che si sono rivolte all'Help Center hanno manifestato **vulnerabilità** legate a **diversi bisogni**, con la **precarietà abitativa** che emerge come una delle più gravi e diffuse, nonostante il numero riportato in tabella possa ingannare. La difficoltà di accedere ad un alloggio stabile e regolare rappresenta un ostacolo fondamentale nei percorsi di autonomia, soprattutto per chi ha figli e necessita della **residenza anagrafica**.

Queste necessità portano sempre più persone ad essere vittime di **racket**, soprattutto all'interno di alcune comunità del sud America, per cui si trovano costrette ad affrontare ingentissime spese di locazione mensili per accedere però a sistemazioni spesso **sovraffollate** e **prive di tutele**. A ciò si aggiunge la crescente destinazione degli immobili alla locazione turistica, che ha ridotto in modo significativo le soluzioni abitative disponibili per chi vive e lavora stabilmente sul territorio.

I **331 interventi di accoglienza** realizzati nel 2025 restituiscono solo parzialmente la portata dell'emergenza in atto ed affiora con sempre maggiore evidenza la necessità di rafforzare gli interventi attraverso **risposte strutturate** e di natura istituzionale, capaci di andare oltre il mero reperimento di soluzioni abitative emergenziali. La rete sociale risulta infatti attualmente fortemente orientata alla **gestione dell'urgenza**, ma necessita in misura crescente di un sostegno istituzionale stabile e strutturato, in grado di favorire percorsi duraturi di superamento della condizione di precarietà. La crisi abitativa è fortemente intrecciata alla **precarietà lavorativa**: contratti brevi, discontinui e salari inadeguati rispetto al costo della vita rendono insostenibili gli affitti regolari. Le **fragilità sanitarie e psicologiche** aggravano ulteriormente il quadro, confermando la forte interconnessione tra disagio abitativo, lavorativo e mentale.

RICHIESTE DI AIUTO PER CATEGORIE

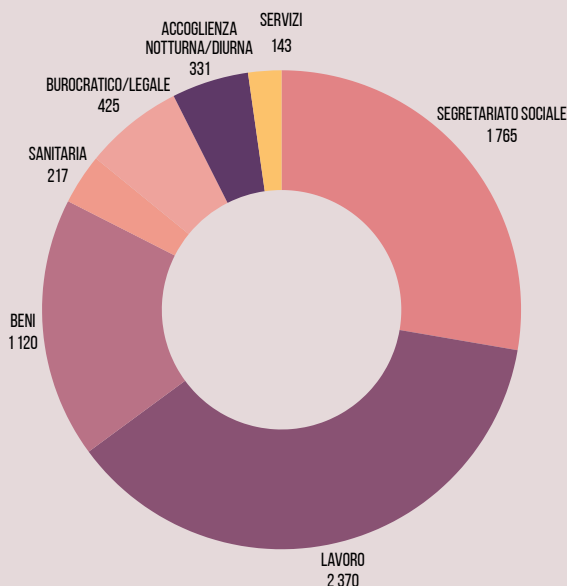


GRAFICO AD ANELLO 4

SEGRETERIATO SOCIALE

A tutte le persone che si rivolgono allo sportello di ascolto è garantito un **intervento individualizzato**, costruito sulle specifiche esigenze individuali. Per i residenti nel Comune di Firenze, l'obiettivo principale è agevolare l'**accesso ai servizi pubblici e privati**, promuovendo una **presa in carico adeguata e tempestiva**. Quando necessario, viene attivato un servizio di **intermediazione con il segretariato sociale**, in particolare a chi si trova per la prima volta in una situazione di difficoltà o incontra ostacoli nel comunicare efficacemente in lingua italiana la propria situazione (**387 interventi** - Grafico a barre 2).

Per le **persone** in condizione di **grave marginalità**, residenti o meno a Firenze, dopo un primo colloquio di orientamento e supporto ai **servizi di bassa soglia (110 interventi)**, viene organizzato un incontro con l'**assistente sociale del Polo Marginalità e Immigrazione** dei Servizi Sociali del Comune di Firenze. Tale presenza è garantita una volta a settimana presso l'Help Center grazie a una specifica **convenzione tra l'Associazione e il Comune**.

Nel caso di persone residenti fuori dal territorio fiorentino, viene talvolta **attivata una rete** di servizi pubblici e del privato sociale nel **comune di provenienza**, dove l'interessato ha diritto a ricevere l'assistenza necessaria. Le attività sono supportate da servizi di **mediazione linguistica**, con la presenza settimanale di una mediatrice di lingua inglese e la possibilità di attivare, quando necessario, mediatori per altre lingue. Il consolidamento della collaborazione con le istituzioni pubbliche ha permesso di sviluppare modalità operative efficaci, assicurando una **presa in carico integrata e qualificata**. Un ruolo centrale è svolto dall'orientamento e dall'invio ai servizi per la richiesta della **residenza anagrafica**, soprattutto per le persone senza fissa dimora (Grafico a barre 2). Accanto a questo, vengono offerti numerosi servizi di **supporto burocratico**, tra cui il **rinnovo dei documenti**, il rilascio dei **codici sanitari STP** ed ENI e l'iscrizione alla **scuola dell'obbligo**.

INTERVENTI DI SEGRETERIATO SOCIALE

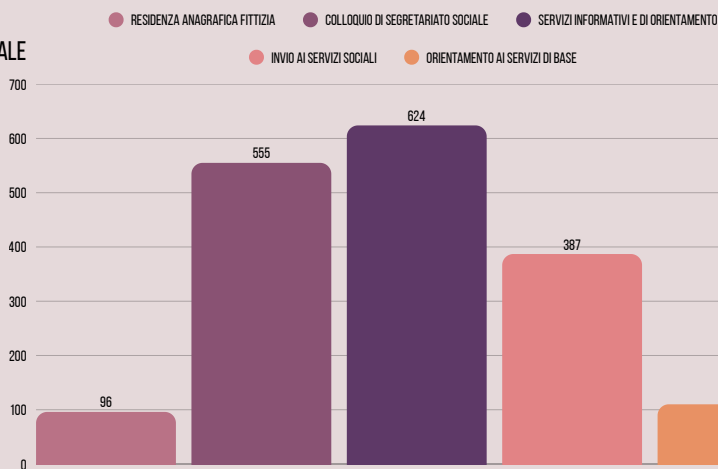


GRAFICO A BARRE 2

ACCOGLIENZA E SPORTELLO CASA

L'Help Center si conferma come uno dei varchi d'accesso prioritari per le istanze di inserimento presso la nostra struttura "Casa Serena". Oltre a tale funzione, il servizio svolge un ruolo cruciale nell'**orientamento dei senza fissa dimora**, guidandoli verso l'intero **network di accoglienza cittadino**, sia esso gestito dal pubblico o dal privato sociale.

Nel corso dell'esercizio 2025, l'Associazione si è fatta carico direttamente dei costi di **46 pernottamenti** presso realtà ricettive private (come gli ostelli locali), focalizzando l'intervento prioritariamente su **nuclei familiari** con figli minori e **donne** in stato di solitudine. Parallelamente, è proseguita l'attività di **consulenza per i richiedenti protezione internazionale**: l'ufficio ha facilitato il contatto con gli organismi preposti per l'iter burocratico e per il contestuale inserimento nel Sistema

nazionale di Accoglienza e Integrazione (**SAI**). Complessivamente, sono stati gestiti oltre **331 interventi** di indirizzo e invio presso i presidi territoriali per far fronte a situazioni **emergenziali**. Tale volume di attività, che include anche il piano di **Accoglienza Invernale** volto alla tutela socio-sanitaria stagionale, evidenzia un **incremento** dei dati pari al **triplo** rispetto a quanto registrato nel **2024**.

Sul fronte dell'inclusione abitativa, l'impegno si è ramificato in due direzioni:

- **Mediazione**: supporto attivo nella ricerca di alloggi sul mercato privato e raccordo costante con i percorsi tracciati dai servizi sociali del Comune.
- **Sostegno economico**: interventi mirati per favorire l'autonomia, specialmente per le donne in uscita da Casa Serena. L'Associazione ha garantito la copertura di costi iniziali quali depositi cauzionali, canoni correnti, utenze e acquisto di arredi essenziali per le nuove abitazioni.



SPORTELLLO LAVORO

Il **mutamento del contesto occupazionale** e delle prospettive professionali rende sempre più centrale il ruolo delle attività di **orientamento al lavoro**, soprattutto a favore dei giovani, delle persone che vivono situazioni di fragilità sociale e di coloro che si trovano nelle fasi iniziali di un percorso migratorio. In tale scenario, ACISJF Firenze ha continuato a investire nella progettazione di **percorsi formativi** e nel **potenziamento delle competenze professionali**, riconoscendoli come strumenti fondamentali per favorire l'autonomia e l'inclusione lavorativa. Lo **Sportello Lavoro**, grazie al contributo di professionisti e volontari con competenze specifiche, mette a disposizione un **articolato insieme di servizi**, tra cui:

- **valutazione delle competenze**, redazione e aggiornamento del **curriculum vitae** (558);
- **invio delle domande di lavoro** in risposta alle offerte locali tramite le principali piattaforme digitali (ARTI Toscana) (721);
- **servizio di informazione**, orientamento e intermediazione con la rete di agenzie e uffici per il lavoro pubblici e privati;
- accesso a **internet e telefono** (533) per agevolare gli inserimenti lavorativi;
- percorsi individualizzati per l'adesione a progetti formativi e l'iscrizione e la frequenza a **corsi professionali e borse di lavoro** (491) (Grafico ad anello 5).

Tutti i dati dello sportello lavoro registrano un **aumento sul 2024**.

SPORTELLLO DI ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO ALLA RICERCA LAVORO

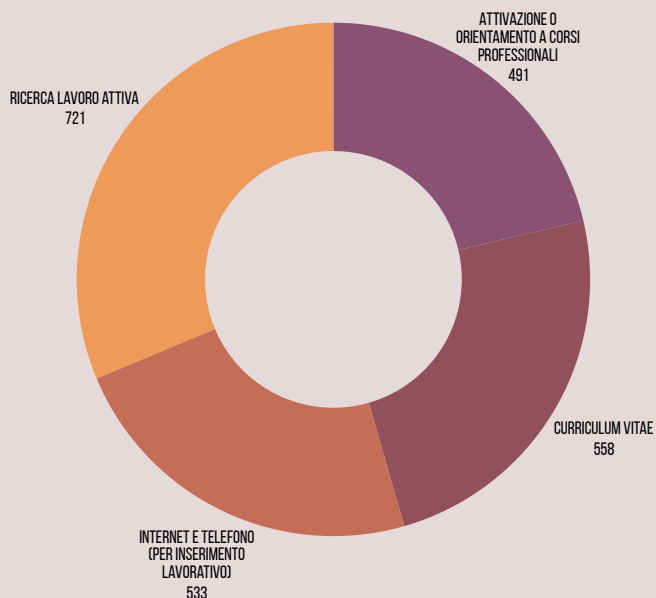
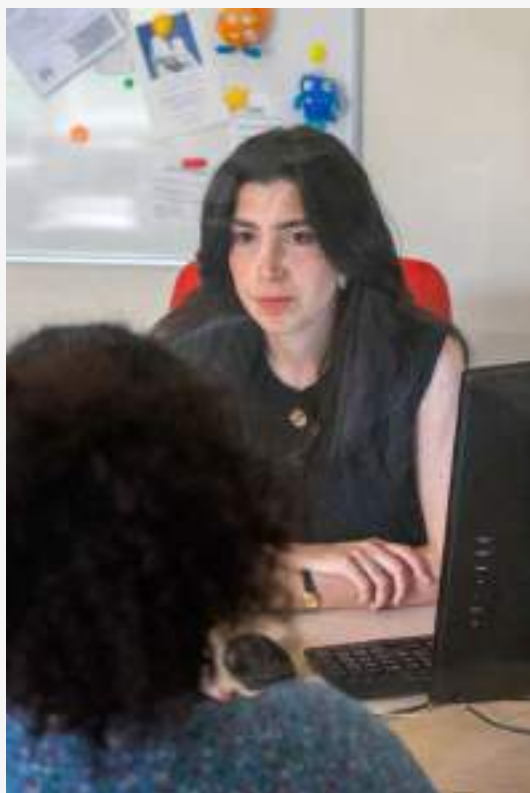


GRAFICO AD ANELLO 5



I NOSTRI CORSI

Nel corso del 2025 l'Associazione ha confermato il proprio impegno in ambito formativo attraverso l'organizzazione e la **promozione di corsi e percorsi professionali** completamente **gratuiti**, realizzati grazie al contributo di **docenti volontari** qualificati. L'insegnamento della **lingua italiana** ha continuato a rappresentare l'asse portante delle attività, in quanto strumento essenziale per favorire processi di integrazione efficaci. Gli studenti hanno potuto accedere liberamente alle lezioni, senza limiti settimanali di frequenza, nei livelli di **alfabetizzazione, principiante e intermedio**, con rispettivamente **390, 271 e 132 iscritti** (Grafico a torta 2). In risposta all'elevato numero di richieste, nel 2025 è stato ulteriormente potenziato il livello di alfabetizzazione, rivolto in particolare a persone prive di scolarizzazione o con competenze linguistiche di base.

È proseguito inoltre il corso di lingua **inglese**, oggetto di un ampliamento dell'offerta formativa, che ha coinvolto **97 partecipanti**. Tale intervento ha consentito l'acquisizione o il rafforzamento di una competenza linguistica sempre più richiesta in diversi ambiti lavorativi e della vita quotidiana (Grafico a torta 2). A giugno sono stati rilasciati gli **attestati di partecipazione** agli utenti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore previste nei corsi di lingua avviati a settembre 2024. È infine continuato il servizio di **supporto allo studio** rivolto a **minori** in condizioni di disagio socio-economico, iscritti alla scuola secondaria di primo e secondo grado. Nel corso dell'anno sono state svolte **132 lezioni individuali** a favore di **11 minori**, finalizzate al potenziamento della lingua italiana, al supporto scolastico e al recupero delle discipline umanistiche e scientifiche.

NUMERO STUDENTI ISCRITTI AI CORSI

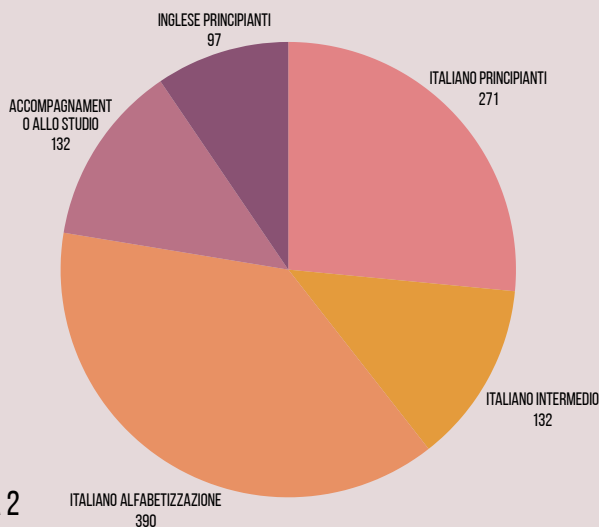


GRAFICO A TORTA 2



SPORTELLLO SALUTE

Il **2025** ha confermato l'impegno dell'Associazione nel promuovere l'accesso ai **diritti sanitari** per le fasce di popolazione più vulnerabili, spesso escluse dai circuiti della **prevenzione** o in difficoltà nell'orientarsi autonomamente nel sistema pubblico.

Lo **Sportello Salute** si è consolidato come presidio fondamentale di informazione e supporto: nel corso dell'anno sono stati effettuati complessivamente **71 interventi diretti**. Analizzando i dati, emerge come l'azione di ACISJF si sia articolata su tre fronti principali:

- **Area dell'Emergenza e Ospedaliera** (24 interventi): un numero significativo di accessi ha riguardato il supporto presso il Pronto Soccorso e le strutture ospedaliere, ambiti in cui l'intercessione dell'operatore è cruciale per la gestione delle acuzie.
- **Servizi Territoriali e Specialistici** (22 interventi): l'attività ha favorito l'interlocuzione con ASL, uffici amministrativi e servizi dedicati alle dipendenze (SerD) e alla salute mentale (DSM).

- **Rete del Privato Sociale e Cure Primarie** (25 interventi): l'utenza è stata orientata verso ambulatori infermieristici e medici gestiti dal terzo settore, oltre a ricevere assistenza per l'acquisto di medicinali e visite specialistiche.

L'approccio dell'Associazione non si limita al semplice orientamento, ma punta alla riattivazione dei legami tra l'utente e la rete dei servizi pubblici, assicurando che le persone più indigenti – in particolare donne e madri con minori – possano beneficiare di **cure essenziali** grazie anche ad un fondo dedicato al **pagamento di farmaci e ticket** sanitari.

Infine, prosegue con continuità dal 2022 lo **Sportello di Ascolto Psicologico**, attivo ogni mercoledì mattina con la collaborazione della **Dott.ssa G. Berio**, per rispondere al crescente bisogno di supporto e benessere emotivo dei nostri utenti.

I NUMERI DELLO SPORTELLLO SALUTE

RETE DEL PRIVATO
SOCIALE E CURE
PRIMARIE
25

EMERGENZA E OSPEDALIERA
24

SERVIZI TERRITORIALI
E SPECIALISTICI
22

GRAFICO AD ANELLO 6



SPORTELLLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO

Nel corso del 2025, lo **Sportello di Ascolto Psicologico** ha consolidato la propria attività, confermandosi un **presidio** fondamentale di supporto grazie all'impegno costante della **Dott.ssa Giuseppina Berio, psicologa e psicoterapeuta volontaria**, presente ogni mercoledì mattina.

La missione del servizio è quella di offrire uno **spazio gratuito di consulenza**, sostegno e orientamento, configurandosi non come un intervento psicoterapico di tipo sanitario, ma come una **consultazione psicologica mirata**.

L'accesso al servizio, strutturato su appuntamento, è preceduto da un colloquio conoscitivo presso l'Help Center, passaggio essenziale per accogliere e comprendere le prime necessità dell'utente. Il progetto si rivolge a una platea eterogenea composta da **adulti, anziani e nuclei familiari** che attraversano fasi di profondo disagio o malessere emotivo. Spesso queste fragilità sono acute da condizioni di **marginalità sociale** o da **traumi** legati ai **percorsi migratori**.

Lo sportello interviene con particolare attenzione verso chi non è ancora in carico presso l'ASL o verso coloro che, pur avendo tentato la via del Servizio Pubblico, hanno riscontrato difficoltà nel trovarvi un ascolto continuativo o tempestivo.

Attraverso un percorso breve e focalizzato, lo psicologo lavora insieme alla persona per elaborare le criticità emerse, valutando, laddove necessario, l'invio ai servizi specialistici della Salute Mentale o ai Servizi Sociali competenti per una presa in carico più strutturata.

I dati dell'ultimo anno confermano la rilevanza di questa iniziativa: **25 persone** si sono rivolte allo sportello per un totale di **68 ore** di supporto erogato. Questi numeri, distribuiti nelle ore settimanali programmate, riflettono un bisogno di aiuto psicologico sempre più diffuso e urgente.

L'utenza incontrata testimonia la crescente fatica nel reperire spazi di ascolto all'interno del sistema pubblico che, a causa della cronica scarsità di risorse, è spesso costretto a dare priorità solo alle patologie più acute. In questo scenario, lo sportello diventa un approdo importante: un luogo di attenzione ed ascolto empatico dove ogni individuo, pur nella diversità della propria storia, può trovare il supporto necessario per affrontare i momenti più dolorosi e complessi della propria esistenza.

PERSONE
ASCOLTATE

25

NUMERO
COLLOQUI

68

I CASI DELLO SPORTELLLO PSICOLOGICO

L'utenza che si rivolge allo Sportello delinea una **geografia del dolore** estremamente complessa e stratificata. Gran parte dei nuovi accessi è rappresentata da persone con un **vissuto di migrazione**, con una netta prevalenza di **donne** peruviane che affrontano la sfida della **solitudine** in terra straniera. Per queste madri, il peso psicologico è spesso legato alla lacerante decisione di aver lasciato i **figli** nel paese d'origine: una condizione che impone la fatica costante di mantenere vivo un legame a distanza o, al contrario, di gestire le criticità emotive di un **ricongiungimento tardivo**, segnato dalle ferite di un lungo distacco.

In molti di questi casi, la migrazione non è stata solo una scelta economica, ma una **fuga necessaria**: è emersa con forza la necessità di rielaborare **traumi** profondi legati a passate **relazioni violente** con partner abusanti, ferite che queste donne portano con sé come un bagaglio invisibile. A questo carico emotivo si aggiunge la durezza del presente a Firenze, dove la ricerca di una stabilità è ostacolata da contesti di grave **precarietà abitativa**, episodi di **sfruttamento lavorativo** e varie forme di **discriminazione** che colpiscono non solo loro, ma anche i figli, rendendo la costruzione di un nuovo progetto di vita un percorso estremamente impervio.

Accanto a questa realtà, lo Sportello ha accolto anche **10 cittadini italiani**, le cui storie testimoniano fragilità altrettanto profonde e silenziose. Si tratta spesso di **caregiver** stremati dalla gestione quotidiana di familiari affetti da gravi patologie come Alzheimer o malattie psichiatriche invalidanti, che trovano nello sportello l'unico **spazio di decompressione** possibile. Altre richieste nascono da vissuti di solitudine estrema derivanti da **lutti** difficili da elaborare, dalla carcerazione di un congiunto o dallo shock di **abbandoni familiari improvvisi**.

Non è mancato, inoltre, il **supporto a pazienti psichiatrici** cronici che, pur essendo già formalmente seguiti dai servizi specialistici, cercano qui quel supplemento di **ascolto empatico** necessario per reggere il peso di una quotidianità emotivamente faticosa e spesso isolata.

Ciò che emerge è il ritratto di un'**umanità incredibilmente varia e multiculturale**, dove le diverse estrazioni sociali e provenienze geografiche sfumano di fronte a un tratto comune: l'universale e urgente bisogno di trovare un luogo protetto dove dare voce ai propri pensieri, legittimare il proprio dolore e **sentirsi finalmente ascoltati**.



SPORTELLI DI ASSISTENZA LEGALE

Nel corso del **2025**, lo **Sportello Legale** si è confermato un osservatorio privilegiato sulle fragilità sociali e un **presidio** fondamentale di **tutela**. Con un volume di attività che conta **313 ore di assistenza legale diretta**, a cui si aggiunge un lavoro incessante di contatti telefonici per aggiornamenti e rapide consulenze, il servizio non si è limitato alla mera assistenza tecnica, ma ha svolto una vitale funzione di **mediazione e orientamento**. Gli interventi hanno spaziato tra diverse aree del diritto, affrontando situazioni caratterizzate da un'elevata **complessità emotiva, relazionale e burocratica**.

Il cuore pulsante dell'attività ha riguardato il **diritto dell'immigrazione**: lo Sportello ha gestito numerosi casi di **protezione internazionale**, accompagnando i richiedenti in ogni fase: dalla formalizzazione della domanda alla preparazione per l'intervista in commissione, fino alla presenza fisica durante le audizioni. Nell'ultimo anno, questo impegno ha portato all'accoglimento di 5 istanze, mentre per altre 3 sono stati attivati i ricorsi presso il tribunale, attualmente in attesa di decisione. Parallelamente, è stato svolto un massiccio lavoro di interlocuzione con la **Questura** tramite PEC e accessi diretti per sollecitare anticipi di appuntamenti, integrare documentazioni o contestare ritardi nel rilascio dei permessi di soggiorno. Un rilievo particolare meritano le procedure **ex art. 31** presso il Tribunale per i Minorenni di Firenze: lo Sportello ha seguito 8 casi per l'ottenimento di permessi speciali destinati a genitori di figli minori, confermando la centralità della **tutela dell'unità familiare**.

Sul fronte del **diritto di famiglia**, l'attività è stata altrettanto intensa, con la nomina di tutori, procedure di divorzio, amministrazioni di sostegno e riconoscimenti di figli naturali. Nell'ambito della **tutela del lavoro**, il servizio ha protetto giovani lavoratrici impiegate in settori precari, intervenendo su irregolarità contrattuali e retributive. Significativo è stato anche il **supporto in ambito accademico**, dove la mediazione con le istituzioni universitarie ha permesso a una studentessa di ottenere riduzioni e rateizzazioni dei debiti, garantendo la continuità del suo percorso di studi. Il **settore abitativo** ha rappresentato un'altra voce degna di nota: lo sportello ha gestito con successo risoluzioni contrattuali e recuperi di depositi cauzionali, evitando che le tensioni tra locatori e conduttori degenerassero. In contesti di **marginalità estrema**, l'azione legale ha dovuto gestire casi di allontanamento coatto dagli alloggi; in tali frangenti, il coordinamento con l'Help Center è stato vitale per monitorare i rischi e prevenire derive violente in soggetti psichicamente fragili.

In sintesi, l'attività del 2025 restituisce l'immagine di un **servizio** che **integra la competenza giuridica** con una profonda **attenzione umana**.

Operando come una prima frontiera di accesso alla tutela dei diritti, soprattutto per i casi di grave marginalità, lo sportello legale rappresenta spesso l'unico argine contro la perdita di dignità e la marginalizzazione, lavorando instancabilmente per stabilizzare esistenze segnate da povertà, isolamento e incertezza giuridica.



EROGAZIONE DI BENI E SERVIZI

Nel corso del 2025, l'Associazione ha consolidato la propria strategia di intervento, promuovendo **azioni mirate** che superano la logica del mero assistenzialismo per puntare a un reale **empowerment** dei beneficiari.

La **distribuzione di beni** e l'**erogazione di contributi economici** si confermano strumenti indispensabili per rispondere alle necessità quotidiane e alle emergenze, permettendo alle persone in stato di fragilità di affrontare con maggiore dignità il proprio percorso.

Tra gli interventi principali figurano la **fornitura di articoli per l'igiene personale** – come prodotti per l'infanzia e la cura del corpo – nonché la consegna di sacchi a pelo e coperte, reperiti attraverso la rete di enti partner o specifici progetti.

A queste azioni si affianca il **pagamento di pernottamenti d'emergenza e titoli di viaggio**. Questi ultimi sono stati in parte finanziati dal fondo **"Treno Solidale"** di **ONDS** e Ferrovie dello Stato, che ha assicurato il trasporto per urgenti motivi sanitari, legali o familiari: nel solo 2025, tale fondo ha permesso l'emissione

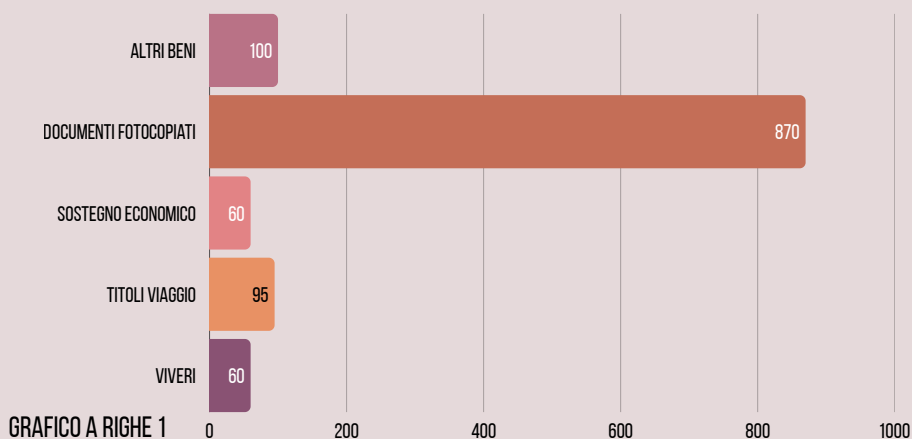
di 5 titoli di viaggio con un risparmio netto di 339,9 euro, esauendosi tuttavia nei primi mesi dell'anno a causa dell'elevata domanda su scala nazionale. Prosegue inoltre la collaborazione con il **Garante dei Detenuti di Firenze** per facilitare i legami familiari e il reinserimento sociale di detenuti attraverso l'acquisto di titoli viaggio.

Di particolare rilievo risulta l'apporto del fondo **"Oltre la strada"** del

Coordinamento Toscano Marginalità (CTM), che ha sostenuto le spese per il **rinnovo dei documenti** e la **mobilità** di cittadini privi di residenza.

Negli ultimi dodici mesi, abbiamo attivato **90 interventi**, garantendo un risparmio complessivo di 5.218,50 euro a favore di soggetti privi di risorse proprie. Infine, l'Associazione ha coperto direttamente le restanti necessità, non ricomprese nei fondi citati, stanziando circa 3.000,00 euro grazie al sostegno dell'**8X1000** dell'**Arcidiocesi di Firenze** e al bando ordinario della **Fondazione CR Firenze**, garantendo così la continuità di ogni intervento.

DISTRIBUZIONE DI BENI ED EROGAZIONE SERVIZI



TAVOLI DI CONCERTAZIONE

CM

L'Associazione si focalizza sull'intercettazione e sull'ascolto delle fragilità, agendo come **raccordo strategico** con i **servizi territoriali**. Grazie alla rete in cui ACISJF opera, ogni utente accede a percorsi di supporto multidisciplinari. L'efficacia di tali interventi risiede nella condivisione costante di informazioni, essenziale per i casi complessi che richiedono sinergia tra più attori. Nel 2025, nonostante il superamento del CM, l'Associazione ha scelto di **presidiare e alimentare il lavoro di rete** attraverso **interlocuzioni dirette e continuative** con i **Servizi Sociali** e i principali **Enti del Terzo Settore**. Questo confronto costante, sviluppato in modalità più o meno informali e in diverse sedi operative, ha garantito la circolazione di buone prassi e il mantenimento di approcci condivisi, assicurando che la qualità del monitoraggio e del supporto alla marginalità rimanesse prioritaria e coordinata.

"ULTIMA STAZIONE"

La collocazione dello sportello presso la stazione di Santa Maria Novella permette ad **ACISJF** di operare come **attore primario** nel **monitoraggio delle forme di marginalità** e nell'accoglienza delle richieste d'aiuto espresse dalle persone senza dimora che frequentano l'**area ferroviaria**. Al fine di istituzionalizzare tale osservazione, dal novembre 2020 è attivo un **tavolo di concertazione** mensile tra **soggetti pubblici** e **privati** impegnati nel contrasto al disagio estremo negli spazi dello scalo centrale. Partecipano attivamente al confronto: ACISJF

Firenze, Polfer, FS Security, i Servizi Sociali del Comune di Firenze, la Società della Salute ed il progetto Insider (unità di strada). Grazie a questa sinergia integrata, nel corso del 2025, il gruppo di lavoro ha **preso in carico** oltre **60 persone**. L'impiego di operatori qualificati e l'approccio multidisciplinare hanno favorito la nascita di profondi **legami di fiducia** con i soggetti più vulnerabili, agevolando l'**aggancio**, l'**analisi dei bisogni** e l'**attivazione di risposte** concrete alle necessità individuali. Nel tempo, il coordinamento si è evoluto in un'**attività quotidiana** di **pronto intervento**, scambio informativo e **aggiornamento** costante: se gli **incontri mensili** servono a definire buone prassi e a monitorare le presenze stabili in stazione, l'operatività giornaliera mira a intervenire con massima tempestività nelle situazioni emergenziali o di fronte a nuovi fattori di rischio rilevati. La nostra **unità di strada** assicura inoltre un **presidio strutturato** attraverso uscite diurne programmate, a cui si aggiungono periodicamente monitoraggi in orario serale per la rilevazione delle criticità notturne.

"GRISS"

ACISJF, occupandosi di assistenza ai migranti ed essendo in stretto contatto con le aziende sanitarie e le istituzioni locali, partecipa mensilmente al **Gruppo locale Immigrazione Salute (GrIS) della Toscana** che svolge, oltre ad interventi informativi, formativi e di lavoro di rete, **azioni di advocacy** per la **tutela del diritto alla salute** ed all'assistenza per i **migranti**, sia a livello di singole aziende sanitarie, che di intero sistema regionale.

INCONTRI ED EVENTI

EDUCAZIONE ALLA SOLIDARIETÀ NELLE SCUOLE

Su invito di **Viva Vittoria Firenze**, a inizio febbraio abbiamo incontrato le studentesse e gli studenti dell'**Istituto Statale di Istruzione Superiore "A. Gramsci – J. M. Keynes"** per presentare le attività che svolgiamo a sostegno delle persone in difficoltà con particolare attenzione alle donne. L'incontro ha incluso una **testimonianza** diretta di una **mamma accolta** a Casa Serena, che ha raccontato il proprio percorso di rinascita insieme alla figlia, offrendo un'importante occasione di riflessione. A conclusione, un **laboratorio** pratico di **uncinetto** ha favorito il dialogo e la condivisione, evidenziando il valore dei piccoli gesti come strumenti di relazione e inclusione.

SCAMBI EUROPEI E CONTRASTO ALLA POVERTÀ – PROGETTO ERASMUS+

Nei mesi di febbraio e marzo abbiamo ospitato 2 delegazioni del consorzio **EAPN-Latvia**, nell'ambito del progetto Erasmus+ realizzato con il Coordinamento Toscano Marginalità. Durante gli incontri, ai quali hanno preso parte anche i Servizi Sociali del Comune di Firenze, è stato avviato un **confronto** sui **sistemi di welfare**, sulle metodologie di intervento e sulle **buone pratiche** per il contrasto alla povertà e all'emarginazione sociale. Lo scambio ha rappresentato un'importante occasione di **dialogo internazionale** e di rafforzamento delle reti di collaborazione.

PRESENTAZIONE DEL VOLUME "INFANZIA NEGATA"

Il 21 febbraio abbiamo partecipato alla presentazione del **libro "Infanzia negata"** di Maria Eva Paolini, in un incontro coordinato da Anna D'Amico. Il dialogo avviato a partire dal testo ha offerto l'occasione per approfondire il tema della **tutela dell'infanzia** e per raccontare l'impegno dell'Associazione, con particolare attenzione ai bambini accolti a Casa Serena, ai quali vengono garantiti protezione, stabilità e opportunità di crescita.

GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA DONNA

L'8 marzo, presso il nostro Centro di Ascolto Help Center, abbiamo celebrato la **Giornata Internazionale della Donna** con un incontro dedicato ai diritti e alla storia delle donne.

L'**approfondimento** sulla **figura** di **Elena Raffalovich**, educatrice e riformatrice sociale, ha permesso di riflettere sul valore dell'**istruzione inclusiva** e sull'**emancipazione femminile**.

Ha partecipato all'incontro Anna D'Amico, Presidente dell'Associazione Insieme per San Lorenzo, contribuendo con una testimonianza di forte valore civile e umano.

PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E L'ORIENTAMENTO (PCTO)

Nel corso dell'anno ACISJF FIRENZE ha accolto studenti dell'**Istituto Statale di Istruzione Superiore di Follonica** per lo svolgimento dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (**PCTO**).

I ragazzi hanno partecipato ad attività educative, laboratori creativi e momenti ludici a Casa Serena; hanno affiancato gli operatori all'Help Center.



RIPERCORRENDO VIVA VITTORIA FIRENZE

A marzo abbiamo partecipato all'incontro organizzato da **American International League of Florence ODV** (AIFO) per riflettere sull'**impatto sociale di Viva Vittoria Firenze** e sulla grande mobilitazione dell'11 novembre 2023 in Piazza Santa Croce. Grazie ai fondi raccolti, la nostra Associazione ha potuto sostenere percorsi di formazione e autonomia per le donne accolte a Casa Serena. L'iniziativa ha rafforzato il lavoro di rete con realtà impegnate quotidianamente nel contrasto alla violenza di genere.

8XMILLE IN PIAZZA

Ad aprile siamo stati parte dell'iniziativa "**8xMille in piazza**" in Piazza San Giovanni, promossa per valorizzare i **progetti sostenuti** dall'8xMille della Chiesa Cattolica. Durante la giornata abbiamo presentato il nostro impegno nell'accoglienza e nell'ascolto delle persone in difficoltà. Particolarmente significativa la **testimonianza** della volontaria Lia, 93 anni, che da anni è nostra insegnante di italiano.

GEMELLAGGIO REIMS & ERASMUS LAURINE

In occasione del **70° anniversario del gemellaggio** tra **Reims** e **Firenze**, siamo stati scelti come destinatari di una **lotteria di beneficenza** organizzata durante una cena di gala in Francia. Nel mese di aprile abbiamo inoltre accolto a Firenze una **delegazione di Reims**, accompagnandola in visita all'Help Center e a Casa Serena. L'incontro ha rafforzato i legami internazionali e aperto nuove prospettive di collaborazione che si sono concretizzate a novembre 2025 quando, grazie alla collaborazione con Reims Rayonnement International, abbiamo avuto il piacere di accogliere

una **studentessa francese** iscritta al secondo anno di BTS Support to Managerial Action (SAM) presso il centro di formazione AFPAM di Bezannes.

FESTA DEI VOLONTARI

Nel mese di maggio abbiamo dedicato un momento speciale ai nostri **volontari**, organizzando una **visita** guidata alle **Cappelle Medicee** e un **incontro conviviale** presso l'Hotel Palazzo dal Borgo.

L'iniziativa ha rappresentato un'occasione per ringraziare chi, con costanza e dedizione, sostiene quotidianamente le attività dell'Associazione.

All'evento hanno partecipato amici, partner e rappresentanti istituzionali, rafforzando il senso di comunità e appartenenza.

PRIMA COMUNIONE DEI BAMBINI DI CASA SERENA

Nel mese di maggio **tre bambini** che hanno vissuto a **Casa Serena** hanno ricevuto la **Prima Comunione**, completando un percorso di fede vissuto con partecipazione e consapevolezza.

La celebrazione è stata seguita da un momento di festa e condivisione, che ha coinvolto operatori, volontari e famiglie, sottolineando il valore della comunità educante.

LABORATORIO DI ART THERAPY CON NYU FLORENCE

A luglio, in collaborazione con **NYU**, abbiamo svolto un **percorso di "Art Therapy"** che ha coinvolto 12 donne, accompagnate dagli studenti del Master in Art Therapy della NYU Florence sotto la guida della prof.ssa Marygrace Berberian.

Il laboratorio ha offerto uno spazio sicuro di espressione, ascolto e relazione, culminando in una mostra finale che ha rappresentato sia un traguardo che un nuovo inizio.







CONSEGNA ATTESTATI DEI CORSI DI LINGUA E FORMAZIONE

A giugno si è svolta la **cerimonia** di consegna degli **attestati** di **partecipazione ai corsi** gratuiti di lingua italiana, inglese dell'a.a. 2024-2025 e del corso di assistenti familiari 2025.

Nel corso dell'anno hanno partecipato complessivamente **oltre mille iscritti**, suddivisi tra corsi di italiano per livelli e inglese per principianti.

L'iniziativa conferma l'impegno di ACISJF FIRENZE nel promuovere inclusione, autonomia e integrazione attraverso l'educazione linguistica e la formazione al lavoro.

INCONTRO NAZIONALE ONDS – CATANIA & ROMA

Il 10 e 11 luglio abbiamo partecipato all'**incontro nazionale** dell'**ONDS** ospitato presso il Museo Diocesano di Catania grazie a Caritas Catania.

In qualità di partner storico della rete con l'Help Center di Firenze,

l'Associazione ha contribuito attivamente ai **tavoli di lavoro** dedicati al **design thinking** per le celebrazioni del ventennale, alla valutazione dell'impatto sociale per il biennio 2025-2027 e al **system thinking** sui temi di salute, salute mentale e condizione femminile.

Invece a dicembre abbiamo partecipato all'**incontro di restituzione e programmazione** della Rete ONDS.

Come ACISJF FIRENZE siamo orgogliosi di essere partner storico dell'ONDS, gestendo con il nostro centro di ascolto l'Help Center della stazione di Santa Maria Novella dal lontano 2004.

Abbiamo tracciato le linee guida operative che porteranno la **Rete** verso i festeggiamenti per il suo **Ventennale** e la programmazione del futuro biennio, dai fondi comunitari alle prospettive di allineamento agli standard europei.

Un momento davvero speciale è stata la presenza dei Padri Fondatori delle politiche sociali di Ferrovie dello Stato, Amedeo Piva e Fabio Torella. Le loro testimonianze hanno onorato la genesi della nostra missione. Rivolghiamo un ringraziamento alla Dott.ssa Francesca Delle Vergini, referente per la Social Sustainability di Ferrovie dello Stato Italiane, con la quale abbiamo definito le priorità e le aspettative reciproche per rendere ancora più efficace l'interazione tra la Rete ONDS e il Gruppo FS.

Abbiamo dedicato un workshop al nostro documento fondante, la **Carta dei Valori**, con l'obiettivo di valutarne l'attualità e cercare il consenso unanime di tutti gli Help Center per una sottoscrizione ufficiale in occasione delle celebrazioni del Ventennale. Infine è stata presentata la **Roadmap di Ricerca** che coinvolgerà IPRS e Euricse che non solo studieranno il valore, ma mireranno a quantificare l'efficacia reale e l'impatto positivo dei nostri interventi.

NUOTARE IN SICUREZZA – SPORT E INCLUSIONE

Grazie al progetto "**Nuotare in sicurezza: imparare a nuotare fin da piccoli**", anche i bambini accolti a Casa Serena hanno potuto partecipare a un'esperienza sportiva educativa e inclusiva, in un contesto protetto. L'iniziativa è stata resa possibile grazie al coinvolgimento dell'Assessore Nicola Paulesu, al sostegno della Fondation Princesse Charlène e alla collaborazione con Rari Nantes Florentia, offrendo ai bambini un'importante opportunità di crescita, autonomia e benessere.



COLLABORAZIONE CON IKEA FIRENZE – RIQUALIFICAZIONE DEGLI SPAZI

A settembre abbiamo partecipato a un pranzo conviviale organizzato da **IKEA** Firenze, occasione di incontro e condivisione che ha rafforzato il legame tra l'Associazione e l'azienda. Da questo momento è ripresa una collaborazione concreta: IKEA Firenze ha accolto un progetto di **riqualificazione** di due spazi della nostra sede, il **terrazzo esterno** e l'**area ludoteca** della sala d'attesa. L'obiettivo è creare ambienti accoglienti, funzionali e terapeutici, in particolare trasformando il terrazzo in un "**Punto di Ascolto all'aperto**" dedicato ai colloqui di supporto, a beneficio di adulti e bambini accolti.

CELEBRAZIONE 40 ANNI DI VOLONTARIATO DELLA NOSTRA PRESIDENTE SERENA VELONA

Nel mese di ottobre abbiamo organizzato a Casa Serena un pomeriggio di **festa dedicata** alla nostra **Presidente Serena Velona**, in occasione del suo compleanno e per celebrare **oltre quarant'anni** di instancabile **impegno nel volontariato**.

Durante l'evento, la Presidente ha ricevuto una lettera di preghiera e vicinanza da parte dell'Arcivescovo di Firenze, Mons. Gherardo Gambelli, e una **pergamena di riconoscimento** consegnata dalla Sindaca di Firenze Sara Funaro.

La partecipazione di rappresentanti istituzionali, volontari, operatori e amici dell'Associazione ha testimoniato la profonda stima e gratitudine verso la nostra presidente che ha accompagnato negli ultimi 20 anni la vita di ACISJF FIRENZE, prima come volontaria attiva e vicepresidente, poi come presidente, segnando in modo indelebile la nostra storia.

25 NOVEMBRE – A PASSO DI DONNA

In occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, ACISJF FIRENZE ha partecipato alla manifestazione "**A passo di donna**". La giornata si è aperta con l'inaugurazione di una **Panchina Rossa** in Piazza Indipendenza e si è sviluppata con una camminata simbolica attraverso la città, culminata in Piazza della Signoria con il **flash mob** di "**100 donne vestite di rosso**". Un'iniziativa di forte impatto collettivo per ribadire un messaggio chiaro e condiviso di contrasto alla violenza di genere.







VENT'ANNI DI CASA SERENA

Una casa nata nel 2005 dal desiderio e dalla volontà di ACISJF FIRENZE di offrire un luogo sicuro alle mamme e ai bambini che chiedevano aiuto al nostro Centro di Ascolto: abbiamo celebrato questo traguardo, che per noi ha un valore immenso, alla presenza della Sindaca di Firenze Sara Funaro, dell'Assessore al Welfare Nicola Paulesu, del Direttore della Fondazione CR Firenze Gabriele Gori, di Veronica Senigaliesi di Ikea Firenze, e di tanti volontari, volontarie e amici dell'Associazione. Dal giorno della sua apertura Casa Serena è diventata la casa di **399 bambini** e di oltre **1100 donne**.

Per questi vent'anni vogliamo ricordare e ringraziare tutte le persone che hanno sostenuto Casa Serena con impegno, tempo e professionalità. Un ringraziamento speciale va alle Istituzioni, che ci sono sempre state accanto; la **Fondazione CR Firenze**, per il sostegno costante e fondamentale in questi vent'anni; **Montedomini** Firenze, proprietaria dell'immobile; **IKEA** Firenze, che con la ristrutturazione del 2011 e poi del 2023 ci ha accompagnato nell'arredamento della struttura; l'**Arcidiocesi di Firenze**, che sostiene da sempre la nostra Associazione; i **donatori privati**, che con generosità hanno sempre sostenuto le attività di Casa Serena; la rete del **Terzo Settore**, con cui collaboriamo per offrire adeguate risposte ai bisogni delle persone; le **presidenti**, i **consigli direttivi** e i **volontari** del passato e del presente, che nel tempo hanno donato presenza e sostegno prezioso; le **operatrici** e gli **operatori**, che ogni giorno rendono possibile questo cammino. E soprattutto, grazie alle donne, alle bambine e ai bambini che in questi vent'anni hanno abitato Casa Serena: sono loro il motivo per cui questa realtà esiste.

SPETTACOLO TEATRALE "INSOSTITUIBILE AMORE"

In occasione del Festival l'**Eredità delle Donne** e della **Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, lunedì 24 novembre, al Teatro Reims, abbiamo portato in scena **lo spettacolo "Insostituibile Amore – Perdersi e ritrovarsi in una persona sola"**, un intenso viaggio attraverso le storie delle donne accolte e sostenute dalla nostra Associazione. La serata si è aperta con un momento introduttivo ricco di significato, accompagnato dai saluti istituzionali: l'intervento dell'Assessore al Welfare Nicola Paulesu, che ha portato anche il saluto della Sindaca di Firenze: Stefania Saccardi, Presidente del Consiglio Regionale della Toscana. La nostra Presidente, Anna Serena Velona, ha poi illustrato il lavoro che l'Associazione porta avanti da 123 anni mettendo il focus sulla donna: la sua storia, la sua dignità e la sua possibilità di rinascere quando qualcuno sceglie di credere in lei. Grazie alla sensibilità musicale di **Leonardo Brizzi** e alla straordinaria interpretazione **Maria Cassi**, le storie di tante donne che hanno incontrato ACISJF FIRENZE hanno preso vita sul palco, restituendo voce e dignità ai loro percorsi. Ringraziamo le Istituzioni, sempre attente e presenti alle nostre attività, e tutte le persone che hanno partecipato condividendo con noi questa esperienza. Un ringraziamento speciale alla nostra associata Lucia Lunghini Viani, che è stata il filo che ha tenuto insieme ogni momento, trasformando la serata in un'esperienza autentica e profondamente umana. Continuiamo insieme a dare voce a chi cerca una nuova possibilità.







NATALE A CASA SERENA

Anche quest'anno il **Natale** ha portato un momento di gioia e condivisione a Casa Serena.

La presenza della Sindaca di Firenze, dell'Assessore al Welfare e di Babbo Natale ha reso la giornata particolarmente significativa per bambini e famiglie.

Un sentito ringraziamento va anche ai cittadini e alle attività del territorio che hanno aderito al progetto "**giocattolo sospeso**", contribuendo a rendere il Natale un'occasione di solidarietà concreta.

PARTECIPAZIONE ALLA VITA DI ACISJF – FEDERAZIONE NAZIONALE

ACISJF FIRENZE partecipa attivamente alla vita della **Federazione Nazionale**, prendendo parte ai Consigli Direttivi, alle Assemblee e agli incontri di coordinamento.

Nel maggio 2025 abbiamo partecipato ai lavori nazionali svoltisi **a Venezia**, occasione di confronto, fraternità e rafforzamento della rete.

Nel mese di novembre, **a Roma**, ACISJF Firenze era presente alla presentazione del **volume "Maria che scende dal treno"**, un'opera che dà voce alla storia viva dell'ACISJF. L'incontro è stato introdotto dalla Presidente nazionale Simona Saladini e ha visto gli interventi di: Cardinale Baldassarre Reina, Vicario Generale della Diocesi di Roma; Mons. Andrea Manto, Assistente Ecclesiastico Nazionale ACISJF; Simona Baldassarre, Assessore alle Pari Opportunità e Famiglia – Regione Lazio; Fabio Zavattaro, giornalista; Marialuisa Sergio, docente di Storia Contemporanea – Università Roma Tre.

A concludere, l'intervento del Ministro per la Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità, Eugenia Roccella.

Presente anche l'autrice Anna Mirella Taranto. Un momento di grande valore, ricco di parole e testimonianze, per raccontare una storia che continua a generare speranza.

Abbiamo anche partecipato all'Assemblea elettiva nazionale che ha confermato Simona Saladini come Presidente nazionale.

VALIGIA DELLA SPERANZA – PRESENTAZIONE NAZIONALE

Durante l'evento nazionale ACISJF a Roma ed in occasione del **Giubileo dei poveri**, è stato nuovamente presentato il progetto "**Valigia della Speranza**", ormai appuntamento annuale della Federazione che prevede un sostegno abitativo, psicologico e universitario per una giovane studentessa libanese vittima di violenza.

L'iniziativa, illustrata dalla Vicepresidente Maria Chellini, conferma l'impegno dell'Associazione nel sostenere giovani donne vittime di violenza attraverso percorsi concreti di autonomia, studio e protezione.

La Valigia rappresenta un gesto concreto di rinascita e si inserisce nel quadro della IX Giornata Mondiale dei Poveri, riaffermando l'impegno dell'Associazione verso le persone più fragili e la capacità di ACISJF di trasformare l'ascolto in azione e la solidarietà in futuro.



INIZIATIVE SOLIDALI A FAVORE DI ACISJF

Nel corso dell'anno, l'Associazione ha potuto contare sul **sostegno** e sulla collaborazione di **aziende, fondazioni e realtà del territorio** che hanno scelto di affiancarci con iniziative di solidarietà concrete. Queste collaborazioni hanno rappresentato un contributo importante per rafforzare le attività di accoglienza, supporto e accompagnamento rivolte alle donne e ai bambini seguiti dall'associazione.

INIZIATIVA SOLIDALE CON MOVYON S.P.A. - GRUPPO AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Quando l'ascolto diventa azione, nascono collaborazioni capaci di generare un impatto reale. Nel corso dell'anno siamo stati ospiti presso la sede fiorentina di **Movyon S.p.A. - Gruppo Autostrade per l'Italia**, dove si è svolto un momento di incontro e sensibilizzazione sulle attività dell'associazione e sui bisogni delle donne e dei bambini accolti. Da questo dialogo è nata un'**iniziativa solidale** promossa all'interno dell'azienda che ha portato alla donazione di **kit di prima necessità** destinati alle persone seguite quotidianamente dai nostri servizi. Ogni kit rappresenta non solo un supporto materiale, ma anche un importante messaggio di vicinanza e attenzione. L'iniziativa testimonia come la responsabilità sociale d'impresa, quando condivisa, possa tradursi in un sostegno concreto e immediato per chi si trova in situazioni di fragilità. ACISJF Firenze esprime un sentito ringraziamento a Movyon S.p.A. e a tutte le persone che hanno partecipato con sensibilità e generosità.

PRANZO DI NATALE OFFERTO DAL RISTORANTE IL SANTO BEVITORE

Anche quest'anno il ristorante **Il Santo Bevitore** di Firenze ha dimostrato grande generosità offrendo il **pranzo di Natale** alle donne e ai bambini accolti presso Casa Serena. Si è trattato di un gesto di grande valore umano e simbolico, che ha permesso alle persone ospiti della struttura di vivere un momento di festa, condivisione e calore in una giornata particolarmente significativa. Un ringraziamento speciale va ai proprietari e a tutto lo staff del ristorante che, scegliendo di lavorare in un giorno così importante, hanno reso possibile questa iniziativa di solidarietà. Si ringrazia inoltre l'Assessore Jacopo Vicini per aver coinvolto l'associazione in questa preziosa iniziativa, che rappresenta un esempio concreto di collaborazione tra istituzioni, realtà del territorio e terzo settore.

DONAZIONE DI BICICLETTE – ISTITUTO FARMACEUTICO MALESCI

Un gesto di grande attenzione verso i più piccoli è arrivato dall'**Istituto Farmaceutico Malesci**, che ha **donato** alcune **biciclette** ai bambini accolti a Casa Serena. L'iniziativa ha regalato ai bambini non soltanto un bene materiale, ma anche momenti di gioia, entusiasmo e condivisione. Un ringraziamento particolare va anche a Teambuilding Italia, che ha contribuito a rendere possibile questo incontro solidale, trasformando un gesto semplice in un'esperienza significativa per tutti i partecipanti.



COLLABORAZIONE CON IKEA FIRENZE – PROGETTI DI VALORIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Nel 2023, grazie alla preziosa collaborazione con **IKEA Firenze**, è stato possibile arredare e rendere accogliente Casa Serena. A seguito di questa positiva esperienza di collaborazione, l'associazione ha avviato un nuovo progetto di **valorizzazione** degli **spazi** dell'**Help Center**, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità dell'accoglienza.

Il progetto prevede in particolare:

- La **riqualificazione** del **terrazzo esterno** (circa 20 mq), attualmente inutilizzato, con l'obiettivo di trasformarlo in un **"Punto di Ascolto all'aperto"**: uno spazio accogliente e protetto dedicato ai colloqui individuali e alle attività di supporto svolte dai professionisti e volontari dell'associazione.
- La creazione di uno spazio **ludoteca** per bambini, denominato **"Aspettando Mamma"**, all'interno della sala d'attesa dell'Help Center. Questo ambiente sarà pensato per offrire ai bambini un luogo colorato, sicuro e stimolante dove trascorrere il tempo mentre le madri accedono ai servizi di ascolto e supporto.

PROGETTI DI SOSTEGNO INDIVIDUALE – ASSOCIAZIONE CHANCE ETS

Grazie alla collaborazione e al sostegno della **Associazione Chance ETS**, nel corso dell'anno è stato possibile realizzare diversi **interventi mirati** a favore di persone seguite dall'associazione.

Tra gli interventi realizzati:

- È stato sostenuto un uomo nel **pagamento** dell'**iscrizione** al **Servizio Sanitario Nazionale**, permettendogli di accedere alle cure mediche necessarie e di avviare un percorso di tutela della propria salute.

- È stato finanziato un **corso** per la **qualifica professionale** di **estetista**, riconosciuto dalla Regione Toscana, per una donna vittima di violenza e attualmente in cura per una grave malattia.
- È stato sostenuto il percorso formativo di una giovane donna di 22 anni, accolta in passato a Casa Serena. Grazie al contributo della fondazione, ha potuto frequentare un **corso professionale** di **disegno** presso l'Accademia del Giglio, fondamentale per sviluppare il suo talento artistico e proseguire il progetto di diventare tatuatrice professionista.
- È stato infine supportato il percorso di una **studentessa** di 21 anni libanese, la cui storia è segnata da difficoltà familiari e problemi economici. Il contributo ha permesso una **sistemazione abitativa** stabile per un anno, la **prosecuzione** degli **studi** universitari e l'accesso a un percorso di **supporto psicologico** per affrontare i traumi vissuti.

UNICOOP FIRENZE E LA RACCOLTA DI BENI SOLIDALE

La **Fondazione Il Cuore si Scioglie Onlus** e **Unicoop Firenze** in collaborazione con la **Rete di Solidarietà del Q1**, ha coinvolto, anche questo anno, i nostri volontari in due **raccolte di generi alimentari** e una di **materiale scolastico**. I beni raccolti sono stati destinati alle donne e ai minori accolti a Casa Serena e le famiglie e le persone che supportiamo. Inoltre Unicoop Firenze ogni anno dona un **buono** regalo da utilizzare sempre a supporto della **spesa** settimanale per la nostra struttura di accoglienza.



PROGETTI TEMATICI

DOMIS

Il progetto **DOMIS** - Donne Migranti e Inclusioni Sociale, è nato dalla sinergia tra ACISJF Firenze ODV, **Terra di Artemide APS** (Capofila Progetto), **Soroptimist International** e **Black and White – The Migrant Trend APS**.

L'iniziativa ha offerto a donne con background migratorio e italiane in condizioni di fragilità un percorso gratuito di empowerment, formazione e integrazione.

Il progetto si è sviluppato in due fasi complementari che hanno registrato un'adesione significativa e una frequenza continuativa:

1. **Formazione di Base** (Dicembre 2025 - Gennaio 2026): Tenutasi presso l'Help Center di ACISJF, ha coinvolto 17 donne di diverse nazionalità (con una prevalenza di provenienza dal Perù, seguita da Albania, Brasile, Bulgaria, Cuba, Guinea e Ucraina) e fasce d'età eterogenee (dai 23 ai 79 anni). Gli incontri hanno toccato temi cruciali:
 - **Educazione Sanitaria:** Anatomia, prevenzione, contraccezione e orientamento ai servizi del SSN.
 - **Educazione Alimentare:** Approccio multiculturale alla piramide alimentare e cucina sana.
 - **Educazione Finanziaria e Civica:** Gestione del budget familiare, risparmio e introduzione ai valori e alle norme della cultura italiana.
2. **Laboratorio di Moda e Creatività** "Abito e Identità" (Gennaio 2026): Curato da Black and White – The Migrant Trend APS, ha visto la

partecipazione attiva di 12 destinatarie. Attraverso le tecniche dell'**upcycling** e del **riuso creativo**, le partecipanti hanno trasformato capi usati in pezzi unici. La creazione di moodboard personali ha permesso di esplorare il legame tra abbigliamento, storia individuale e radici culturali, trasformando la moda in uno strumento di dialogo interculturale.

Il successo del progetto sarà coronato dall'**evento finale** in occasione della **Giornata Internazionale della Donna** presso la Galleria LdM di via dei Pucci. La mostra presenterà i lavori del laboratorio e un "**abito collettivo**", simbolo tangibile di inclusione e sostenibilità.

L'integrazione con il progetto artistico "Decolonizing the Gaze" arricchirà ulteriormente l'impatto culturale dell'iniziativa, permettendo alle partecipanti di confrontarsi con i temi dell'eredità coloniale e delle politiche del corpo attraverso la cultura materiale.

DOMIS si è confermato un modello efficace di welfare di comunità, capace di generare autodeterminazione e cittadinanza attiva.





PASSO

Il progetto **P.A.S.S.O.** - Percorsi di Autonomia, Sostegno e Orientamento, nasce dalla solida **collaborazione** tra ACISJF e altre due realtà radicate nel tessuto sociale toscano: **Nosotras** Onlus, luogo di interscambio e mutuo-aiuto per l'indipendenza delle donne; **ItaliaHello**, esperta in servizi digitali multilingue per l'inclusione; Questo partenariato, sostenuto dalla **Fondazione Il Cuore si scioglie**, unisce competenze in mediazione interculturale, supporto digitale e accoglienza di prossimità per rispondere alla doppia discriminazione (di genere e razziale) che spesso isola le donne migranti.

L'intervento ha voluto fornire strumenti concreti per l'autonomia economica, l'occupabilità e l'inclusione sociale. Nel 2025, le attività si sono concentrate su due pilastri:

1. **Educazione Finanziaria e Toolkit:**
In collaborazione con la **Fondazione Finanza Etica**, è stato realizzato un percorso di formazione che ha riscosso un grande successo con 24 frequentanti. Punto di forza è stata l'elaborazione di un **Toolkit multilingua** (italiano, bengalese, spagnolo), pensati per abbattere le barriere linguistiche e rendere i concetti di gestione del risparmio e diritti economici fruibili nel tempo.
2. **Partecipazione della Comunità:**
Nel mese di novembre, il progetto ha vissuto un momento chiave con il primo incontro pubblico presso la **Sezione Soci Firenze Nord-Ovest di Unicoop Firenze**. Il dialogo tra le destinatarie, i soci e la cittadinanza ha trasformato il tema dell'indipendenza finanziaria in un valore collettivo, fondamentale per la prevenzione della vulnerabilità.

P.A.S.S.O. si distingue per un approccio interculturale e intersezionale. Non si limita alla formazione tecnica, ma agisce sull'autostima e sulla consapevolezza attraverso un modello partecipativo.

L'innovazione risiede nell'integrazione di più livelli formativi (finanziario, linguistico e digitale) e nell'erogazione di doti economiche mirate a sostenere percorsi di inserimento lavorativo e formazione specifica per le partecipanti più meritevoli.

Con il 2026, il progetto entra nella sua fase cruciale dedicata all'occupabilità:

- **Bilancio di Competenze:** Supporto personalizzato per la redazione del CV e la preparazione ai colloqui di lavoro.
- **Restituzione sul Territorio:** Tra aprile e maggio 2026 si terrà un **secondo ciclo di incontri** con le sezioni soci di Uniccop Firenze per condividere i risultati dei percorsi di inserimento e consolidare le reti di supporto create.

Grazie alla sostenibilità dei materiali prodotti (video e toolkit), P.A.S.S.O. continuerà a rappresentare una risorsa accessibile per la comunità anche oltre la durata formale del progetto, garantendo un impatto duraturo sui percorsi di autodeterminazione delle donne coinvolte.

