



Asp Fuligno

# GUIDA AL SISTEMA DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E INCLUSIONE SOCIALE DELLA CITTÀ DI FIRENZE

2009

PREMESSA: .....	3
1. L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE .....	5
L'ASSESSORATO ALLE POLITICHE DI ACCOGLIENZA E INCLUSIONE SOCIALE - LA	
DIREZIONE DI SICUREZZA SOCIALE .....	5
1.1 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INCLUSIONE SOCIALE: IL SISTEMA DELLE	
ACCOGLIENZE.....	6
1.2 ACCOGLIENZA AREA IMMIGRATI.....	9
UFFICIO: SERVIZIO IMMIGRAZIONE .....	9
1.3 ACCOGLIENZA AREA CARCERE.....	10
UFFICIO: SERVIZIO CARCERE.....	10
2. ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE .....	12
2.1 I SERVIZI SOCIALI.....	12
<i>I Centri Sociali.....</i>	<i>12</i>
<i>Segretariato Sociale .....</i>	<i>13</i>
QUARTIERE 1 .....	15
QUARTIERE 2.....	17
QUARTIERE 3.....	19
QUARTIERE 4.....	21
QUARTIERE 5.....	23
2.2 AZIENDA AI SERVIZI ALLA PERSONA (ASP) IL FULIGNO: COMPITI E FUNZIONI. ....	25
2.3 IL CENTRO POLIFUNZIONALE LA FENICE. ....	30
2.4 PROTOCOLLO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS). ....	34
2.5 PROGETTO ACCOGLIENZA INVERNALE.....	36
2.6 TAVOLO DI COORDINAMENTO PER L'INCLUSIONE SOCIALE. ....	41
3. LE ACCOGLIENZE .....	44
3.1 IL COMPLESSO DELL'ALBERGO POPOLARE.....	44
3.2 SISTEMA FORESTERIE FULIGNO.....	50
3.3 LE STRUTTURE CONVENZIONATE. ....	55
3.4 ACCOGLIENZE DESTINATE A PERSONE SENZA FISSA DIMORA NON RESIDENTI	
(ORDINANZA SINDACALE N. 474/05 "PERSONE SENZA FISSA DIMORA; PERCORSI DI	
INCLUSIONE SOCIALE E RESIDENZA"). ....	70
3.5 ALTRE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA. ....	75
4. ULTERIORI SERVIZI .....	94
4.1 MENSE E DOCCE. ....	94
4.2 BAGAGLIAIO.....	97
4.3 CENTRO DIURNO ATTAVANTE.....	98
4.4 PROGETTO CENTRO STENONE.....	100
5. LUOGHI DI ASSISTENZA SANITARIA A FIRENZE .....	103
6. I GRUPPI DI AUTO-MUTUO-AIUTO .....	104

## ***Premessa:***

Questa guida vuole essere uno strumento di lavoro destinato ai referenti degli uffici istituzionali, agli assistenti sociali dei servizi integrati del territorio, agli operatori della cooperazione sociale impegnati nei progetti di accoglienza e inclusione sociale realizzati nel Comune di Firenze, ai volontari delle associazioni che in rete con l'amministrazione portano avanti le proprie attività a sostegno delle fasce più deboli della popolazione.

Obiettivo della guida è dare una rappresentazione esauriente ma allo stesso tempo sintetica e chiara del sistema delle risorse, strutturali, funzionali e umane che l'amministrazione (attraverso gli enti delegati) gestisce in convenzione con soggetti del Terzo Settore, in attuazione del principio di sussidiarietà.

Una prima parte è dedicata alla descrizione funzionale dei soggetti istituzionali competenti in tema di contrasto alle povertà, di accoglienza e inclusione sociale.

Una seconda parte è dedicata alla descrizione del sistema delle risorse attraverso la presentazione sistematica delle strutture che erogano un servizio di accoglienza in convenzione con l'amministrazione. Ad ogni scheda descrittiva, contenente alcune informazioni operative dei servizi, sono associate alcune note di approfondimento elaborate dai soggetti gestori, cooperative sociali e associazioni di promozione sociale e di volontariato. Uno spazio libero è lasciato per gli

appunti e gli aggiornamenti che potranno venire da un utilizzo personale e quotidiano della guida.

E', inoltre, riportato il riferimento alle pagine web dei principali servizi istituzionali afferenti l'Azienda Sanitaria di Firenze per quanto riguarda le problematiche di salute mentale e dipendenza da sostanze. Infine, si è ritenuto opportuno, per la funzione svolta all'interno della rete dei servizi formali ed informali della città, inserire i riferimenti dei principali gruppi di autoaiuto presenti nel territorio comunale e attinenti, per la tipologia delle problematiche affrontate, ai temi delle marginalità e dell'inclusione sociale.

Lucia de Siervo

*Assessore all'Accoglienza,  
Integrazione e Terzo Settore*

## **1. L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

### *L'Assessorato alle Politiche di Accoglienza e Inclusione Sociale - La Direzione di Sicurezza Sociale*

La Direzione di Sicurezza Sociale, in coerenza con le linee guida del piano regionale di contrasto alla povertà, ha avviato un'azione integrata che risponde ad alcune priorità operative per promuovere la cultura della programmazione degli interventi:

- prevenire il fenomeno cercando di intervenire sui presupposti dei percorsi di impoverimento e di esclusione sociale, attraverso il costante ascolto dei fenomeni economico sociali, la lettura della loro complessità e delle potenziali linee di formazione delle condizioni di degrado;
- osservare i fenomeni e approfondirne la conoscenza;
- monitorare le risorse esistenti;
- valorizzare e sostenere le reti di sostegno formali ed informali e le buone prassi;
- promuovere l'attenzione al singolo, al contesto ristretto, all'azione continuata, alla definizione dei percorsi personalizzati d'inclusione fissando l'attenzione alle dimensioni territoriali della povertà;
- individuare temi specifici di studio, approfondimento e formazione per iniziative progettuali sulla marginalità;

- avviare iniziative di pianificazione strategica condivisa con le realtà territoriali, dando concreta attuazione al principio di sussidiarietà orizzontale;
- definire programmi di valutazione e verifica dei processi e dei contenuti, per un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

### *1.1 Servizio di Accoglienza e Inclusione Sociale: il Sistema delle accoglienze.*

Le strutture gestite dagli uffici dell'Azienda di Servizi alla Persona Educatorio della SS. Concezione, detto di Fuligno, ASP Il Fuligno, (riconducibili a quanto specificato nell'Art. n. 22, comma 1, lettera c, della L.R. n. 41/05) consentono tre differenti opportunità di accoglienza:

- a. un servizio di accoglienza presso l'Albergo Popolare (accoglienza breve e lunga) e le strutture convenzionate, che prevede una richiesta formale dei SIAST indirizzata alla direzione dell'Albergo Popolare oppure all'ufficio di coordinamento delle strutture;
- b. un servizio di pronta accoglienza per uomini, che prevede l'accesso diretto (prenotazioni allo sportello attivo presso l'Albergo Popolare);
- c. un servizio di accoglienza per persone senza fissa dimora, non residenti nel Comune di Firenze, che prevede la mediazione delle associazioni di volontariato e di un servizio educativo per un primo colloquio di ammissione.

a) Accoglienza tramite richiesta dei Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale (SIAST): è un servizio al quale possono accedere solo gli utenti residenti e attraverso una specifica richiesta di uno dei SIAST territoriali. Gli utenti si rivolgono all'Assistente Sociale che produce una richiesta per l'attivazione della prestazione di accoglienza all'ufficio di coordinamento, che autorizza l'ingresso nelle strutture. Tale procedura consente di accedere all'Albergo Popolare (Accoglienza Breve, Accoglienza Lunga), alle strutture che costituiscono l'insieme delle accoglienze delle Foresterie Sociali del Fuligno (Educatorio del Fuligno, Casa Albergo Mameli) e alle strutture convenzionate con il Comune di Firenze (S. Paolino dormitorio, S. Caterina, S.M. Rovezzano, Casa Solidarietà S. Paolino, Casa S. Lucia, Arcobaleno, Oasi).

b) Pronta Accoglienza con accesso diretto: è un servizio al quale l'utente (residente e non residente, con i documenti in regola) può accedere direttamente. Tale forma di accoglienza è organizzata per gli uomini presso l'Albergo Popolare (in via della Chiesa 66).

Gli uomini hanno a disposizione quattro periodi di 15 gg. (intervallati da n. 10 gg di uscita) nel corso dell'anno. Per accedere a tale servizio gli uomini possono prenotarsi direttamente, presso la portineria/centralino dell'Albergo Popolare in via della Chiesa, 66 (tel. 055 211632).

c) Accoglienza destinata a persone senza fissa dimora (non residenti): le strutture di San Paolino per uomini soli (in via del Porcellana, 28) e Casa Santa Lucia per donne sole e donne con bambini (in via S. Agostino, 19)

consentono un'opportunità di accoglienza articolata sull'elaborazione di un progetto di inclusione sociale e destinata a persone presenti stabilmente sul territorio, ma non residenti nel Comune di Firenze, (in attuazione dell'ordinanza sindacale n. 474/05, "Persone senza fissa dimora; percorsi di inclusione sociale e residenza").

La programmazione complessiva del sistema di accoglienza ed emergenza sociale è orientato ad attivare, con coerenza rispetto ai bisogni espressi dai cittadini in disagio socio-sanitario, gli interventi funzionali e articolati di fronte a problematiche complesse che riguardano la quotidianità e la gestione immediata delle emergenze, anche per quelle persone, non residenti nella città e non seguite dai SIAST, ma che necessitano di una risposta: il pasto giornaliero, la doccia con cambio di indumenti, il pronto intervento sociale e, infine, l'inserimento in affittacamere, per far fronte alle situazioni di estrema difficoltà abitativa che coinvolgono sempre di più interi nuclei familiari, anche se tale modalità di risposta è in forte contenimento. Il principio dell'accoglienza è quello del superamento del modello assistenziale e dell'investimento sulle persone e sulle loro potenzialità, al fine di superare una condizione di dipendenza e delega rispetto alle responsabilità personali.



## *1.2 Accoglienza Area Immigrati.*

### *Ufficio: Servizio Immigrazione*

Il Servizio Immigrazione è dedicato a cittadini italiani e stranieri comunitari e non comunitari, agli uffici dell'Amministrazione comunale, agli operatori del settore, a tutti coloro che siano interessati al tema.

Indirizzo: Via Pietrapiana 53, (III piano ingresso anche da via Verdi) 50122 Firenze

Tel. 055 2769604/055 2769632

Fax: 055/2769602

[immigr@comune.firenze.it](mailto:immigr@comune.firenze.it)

Il servizio Immigrati svolge i seguenti compiti:

1. Sportello informativo sull'immigrazione, InfoPoint Migranti;
2. Servizio di Compilazione On Line delle istanze di richiesta e rinnovo permessi/carte di soggiorno (Poste Italiane);
3. Verifica delle istanze di richiesta di nulla osta al ricongiungimento familiare;
4. Servizio di interpretariato, traduzioni e mediazione linguistico-culturale;
5. Alloggi per lavoratori (a pagamento);
6. Produzione reports statistici sulle presenze degli stranieri;
7. Produzione di guide ai servizi ed alle normative sull'immigrazione;
8. Progetto S.P.R.A.R. (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo Rifugiati).

### *1.3 Accoglienza Area Carcere.*

#### *Ufficio: servizio carcere*

L'Area Interventi Carcere è l'ufficio della Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze che si occupa della programmazione, realizzazione e monitoraggio degli interventi realizzati a favore dei detenuti delle carceri di Sollicciano e Gozzini (cosiddetto "Solliccianino"), di coloro che scontano la pena fuori dal carcere in misura alternativa e di chi ha terminato la pena. Si occupa dei detenuti maggiorenni ed opera in raccordo con l'Ufficio del Garante dei detenuti di Firenze.

Indirizzo: Via Pietrapiana 53, (III piano ingresso anche da via Verdi) 50122 Firenze

Tel. 055 2769785

Fax: 055 2769602

[m.verna@comune.fi.it](mailto:m.verna@comune.fi.it)

**Aggiornamenti:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ***2. ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE***

### ***2.1 I Servizi Sociali.***

I Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale (SIAST) dipendono direttamente dalla Direzione Ufficio Area metropolitana e decentramento del Comune di Firenze e sono presenti in ogni quartiere della città svolgendo le funzioni delegate in materia di assistenza sociale, secondo i criteri direttivi deliberati dal Consiglio Comunale.

Ci si può rivolgere ai SIAST per informazioni, indicazioni e per essere accompagnati all'interno della rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, quando siano presenti problematiche familiari, di salute, economiche e, più in generale, condizioni di fragilità riguardanti sia minori, sia adulti ed anziani.

Per ottenere queste informazioni e per illustrare le proprie difficoltà, il cittadino può rivolgersi a un apposito sportello, presente in ogni Centro sociale di ciascun SIAST in giorni ed orari prestabiliti, denominato **Sportello di segretariato sociale**, dove un assistente sociale valuterà il problema presentato e fornirà la risposta conseguente.

### ***I Centri Sociali***

Sono le sedi di lavoro di tutto il personale operante nei SIAST (amministrativi, assistenti sociali, operatori ai servizi domiciliari, personale di accoglienza) e ogni

Quartiere della città ne è dotato. I cittadini che intendono accedere ad un Centro sociale nel proprio Quartiere dovranno far riferimento a quello individuato sulla base della propria strada di residenza. Qualora il cittadino acceda per la prima volta dovrà presentarsi allo Sportello di segretariato sociale dove verrà effettuata la prima lettura del bisogno.

In linea generale gli assistenti sociali sono organizzati per "**Aree di competenza**".

- **Area Anziani:** per questioni relative a persone con un'età maggiore o uguale ai 65 anni.
- **Area Adulti:** per questioni relative a persone con un'età maggiore o uguale ai 18 anni ma inferiore ai 65 anni.
- **Area Minori e famiglie:** per questioni relative a bambini o ragazzi con un'età inferiore ai 18 anni o per questioni relative a nuclei familiari con minori degli anni 18.
- **Area Adulti Psichiatria:** per questioni relative a persone con un'età compresa tra i 18 ed i 65 anni seguiti da uno Psichiatra del Servizio Pubblico.

Per le problematiche legate alle varie forme di dipendenza occorre rivolgersi ai Servizi per le Tossicodipendenze **SERT**, esterni ai Centri sociali dove operano, tra le varie figure professionali facenti parte dell'equipe, anche gli assistenti sociali.

### *Segretariato Sociale*

Lo **Sportello di segretariato sociale** rappresenta, per il cittadino, il luogo dove ricevere risposte esatte, dettagliate e pertinenti circa i diritti, le prestazioni, le modalità di accesso ai servizi, le risorse sociali disponibili

sul proprio territorio, al fine di affrontare le esigenze personali e familiari presenti nelle diverse fasi della vita. Il cittadino può presentarsi al Segretariato sociale, in giorni prestabiliti in ogni singolo SIAST (vedi indicazioni sottoriportate per ogni quartiere), con accesso diretto dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e con accesso telefonico dalle ore 12.30 alle ore 13.30.

Durante il periodo estivo e le maggiori festività potranno verificarsi riduzioni di tale servizio che i SIAST comunicheranno con adeguato anticipo.

## *Quartiere 1*

Centro Storico



**Indirizzo:** piazza S. Croce 1

**Recapito del Quartiere:**

**Tel.:** 055 2767618

**Fax:** 055 2767639

**E-mail:** [q1@comune.fi.it](mailto:q1@comune.fi.it)

[www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

**Aggiornamenti:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## *Quartiere 2*

Campo di Marte



**Indirizzo:** piazza Alberti, 2/a

**Recapito del Quartiere:**

**Tel.:** 055 2767831

**Fax:** 055 2767838

**E-mail:** [q2@comune.fi.it](mailto:q2@comune.fi.it)

[www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

## Aggiornamenti:

### ***Quartiere 3***

Gavinana - Galluzzo



**Indirizzo:** via Tagliamento, 4

**Recapito del Quartiere:**

Tel.: 055 2767739

Fax: 055 2767740

**E-mail:** [q3@comune.fi.it](mailto:q3@comune.fi.it)

[www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

## Aggiornamenti:

## *Quartiere 4*

Isolotto - Legnaia



**Indirizzo:** Via delle Torri, 23 -  
Villa Vogel

**Recapito del Quartiere:**

Tel.: 055 2767108

Fax: 055 2767123

**E-mail:** [q4@comune.fi.it](mailto:q4@comune.fi.it)

[www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

[illegible]

## *Quartiere 5*

Rifredi



**Indirizzo:** via Lambruschini 33

**Recapito del Quartiere:**

Tel.: 055 2767020

Fax: 055 2767021

**E-mail:** [q5@comune.fi.it](mailto:q5@comune.fi.it)

[www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

## Aggiornamenti:



## *2.2 Azienda ai Servizi alla Persona (ASP) Il Fuligno: compiti e funzioni.*

Una scelta effettuata in questi ultimi anni dall'Amministrazione Comunale in materia di inclusione sociale è stata la creazione di un soggetto gestore delle accoglienze; ciò ha permesso di potenziare questa funzione specifica e, allo stesso tempo, di consolidare la capacità di governo delle risorse.

In conseguenza di tale scelta, a partire dall'anno 2003, l'ASP Fuligno è riconosciuto formalmente dall'Amministrazione comunale, quale Polo dell'Accoglienza e dell'Inclusione Sociale, finalizzato alla gestione degli interventi di ospitalità rivolti a soggetti che vivono in condizioni di emarginazione, (in ottemperanza di quanto previsto nella Delibera del Consiglio Comunale n.677/03).

Allo scopo di ottimizzare tutte le risorse disponibili sul territorio, l'ASP Fuligno assolve i compiti di coordinamento degli interventi di ospitalità, di prima e seconda accoglienza, e di monitoraggio dei percorsi di reinserimento sociale degli utenti, sulla base dei progetti individuali elaborati dai Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale (SIASST).

La complessità del contesto socio-sanitario orienta le scelte verso il consolidamento e l'ottimizzazione del sistema dei servizi e delle prestazioni in atto, perseguendo i principi di sussidiarietà e di solidarietà, valorizzando i rapporti con il Terzo Settore e, infine, promovendo e sostenendo l'integrazione dei sistemi sociale e sanitario, attraverso una modalità di lavoro volta a garantire la continuità dei servizi e delle prestazioni, (che spesso sono strettamente correlati agli

ambiti della sanità, della psichiatria, delle tossicodipendenze e altre patologie connesse).

Il Comune di Firenze, avvalendosi dell'ASP Fuligno, attraverso la gestione di un "sistema integrato delle politiche di accoglienza e di inclusione sociale" si propone di definire il passaggio da una situazione in cui una pluralità di progetti e strutture pongono in essere azioni in risposta al bisogno di integrazione della fascia più debole della popolazione, in modo spesso frammentato e contingenziale, ad una in cui si attiva una capacità di governo pieno e consapevole delle risorse in campo.

L'idea è, quindi, di compiere uno sforzo per promuovere un lavoro basato sulla sinergia di attori e risorse, con l'obiettivo di programmare le risposte alle domande di assistenza che prendono corpo dal territorio.

Questo principio ha come presupposto la disponibilità degli attori del sistema (ognuno per il proprio ambito di competenze e secondo precise convenzioni e protocolli) a mettere le proprie risorse (finanziarie e strutturali, umane e professionali, conoscitive) a disposizione di una progettualità condivisa ritenuta come la più congrua rispetto ai bisogni individuati.

Le attività preminenti per quanto riguarda le azioni di inclusione sociale si concretizzano nella gestione dei progetti di bassa soglia e di pronto intervento sociale, di accoglienza differenziata in base alla tipologia dei destinatari e alle caratteristiche dei bisogni, di emergenza alloggiativa, nella gestione dei centri di contatto, ascolto, orientamento, nelle azioni connesse all'accoglienza straordinaria invernale. È da sottolineare e specificare che gli interventi non hanno carattere solo alloggiativo, ma hanno anche l'obiettivo di seguire gli

ospiti che manifestano la volontà di superare la loro situazione attuale, intraprendendo percorsi di reinserimento nel tessuto sociale, favorendo il collegamento con i Servizi Sociali territoriali, oltre a prevedere il supporto di persone qualificate che da anni operano sia all'interno di cooperative sociali, sia all'interno delle associazioni di volontariato.

Un importante compito dell'ASP Il Fuligno, attraverso l'Ufficio di Coordinamento delle strutture convenzionate (situato presso l'Albergo Popolare), è il monitoraggio dei progetti di accoglienza con l'elaborazione dei reports statistici descrittivi che consentono di avere un quadro delle caratteristiche dei bisogni espressi e dei soggetti inseriti.

**L'Ufficio di Coordinamento Polo per l'Accoglienza e l'Inclusione Sociale: sintesi della procedura per richiedere un inserimento utente in una delle strutture convenzionate.**

Strutture convenzionate: 1) richiesta specifica del Servizio Sociale all'Ufficio di coordinamento, 2) inserimento in lista d'attesa e verifica della disponibilità, 3) segnalazione alla struttura individuata e al Servizio Sociale per colloquio preventivo d'ingresso, 4) autorizzazione all'ingresso ed eventuali successive proroghe.

**Ufficio di Direzione dell'Albergo Popolare: sintesi della procedura per richiedere un inserimento utente nei posti riservati all'accoglienza breve, all'accoglienza lunga e alla pronta accoglienza.**

Albergo Popolare "Percorso SIAST": 1) richiesta specifica del Servizio Sociale al Direttore dell'Albergo

Popolare, 2) Valutazione Servizio Educativo, inserimento in lista d'attesa e successivo colloquio preventivo d'ingresso, 3) Verifica della disponibilità ed autorizzazione all'ingresso con eventuali successive proroghe.

Albergo Popolare "Percorso Pronta Accoglienza": prenotazione diretta dell'utenza anche non residente e straniera, in regola con i documenti d'identità (Permesso di Soggiorno per l'utenza extra comunitaria), c/o lo sportello dell'Albergo Popolare in via della Chiesa 66, Firenze.

**Sintesi della procedura per richiedere un inserimento utente nei posti riservati all'accoglienza nei Minialloggi Albergo Popolare e negli Appartamenti della Foresteria il Fuligno.**

Minialloggi Albergo Popolare: 1) richiesta specifica del Servizio Sociale alla Commissione Casa appositamente integrata, 2) Valutazione in Commissione e inserimento in graduatoria, 3) Verifica della disponibilità, autorizzazione all'ingresso sulla base di apposito atto di concessione, con eventuali successivi rinnovi.

Appartamenti Fuligno: 1) richiesta specifica del Servizio Sociale al Direttore delle Foresterie Sociali del Fuligno, 2) Valutazione in apposita Commissione e inserimento in graduatoria, 3) Verifica della disponibilità e successiva autorizzazione all'ingresso con eventuali successivi rinnovi.

Di seguito, la figura n. 1 descrive, in sintesi, il quadro delle strutture di accoglienza che afferiscono alla gestione del Polo per l'Accoglienza e l'Inclusione Sociale, la capacità ricettiva complessiva e le presenze

registrate negli anni tra il 2005 ed il 2007. Nella figura n. 2 è invece descritta la disponibilità di accoglienza secondo il sesso dei destinatari.

Il capitolo n. 3 "Le accoglienze" è dedicato infine alla descrizione analitica di ciascuna struttura.

**Figura n. 1**

**Capacità ricettiva e presenze annuali - Anni 2005 - 2006 - 2007**

<b>Tipologia della struttura di accoglienza</b>	<b>Capacità Ricettiva (posti letto)</b>	<b>Presenze annuali 2005</b>	<b>Presenze annuali 2006</b>	<b>Presenze annuali 2007</b>
Sistema foresterie fuligno (via Faenza)	45	130 (camere 32, mameli 25, Faenza 73)	145 (camere 48, mameli 25, Faenza 72)	117 (camere 27, mameli 26, Faenza 64)
Sistema foresterie fuligno (via Mameli)	24			
Santa Caterina	8	14	18	9
San Michele a Rovezzano	24	100	86	74
Progetto Arcobaleno	16	24	27	28
Casa della solidarietà "anziani marginali"	20	20	22	25
OASI	17	27	30	31
Casa Santa Lucia	28	79	71	55 <sup>1</sup>
San Paolino	24	230	143	54 <sup>1</sup>
Albergo popolare	124	911	957	980
Minialloggi albergo popolare	23	21	22	23
<b>Il sistema delle accoglienze afferenti all'ASP Fuligno</b>	<b>353</b>	<b>1576</b>	<b>1541</b>	<b>1371</b>

<sup>1</sup> La differenza nel volume delle presenze è dovuta all'avvio dei progetti legati all'applicazione dell'ordinanza n. 474/05 (da una pronta accoglienza su 15 gg ad un inserimento su 6 mesi)

### *2.3 Il Centro polifunzionale La Fenice.*

Soggetto gestore: ASP Il Fuligno

Via del leone, 35 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 2396504

Fax 055 290989

[centro.lafenice@libero.it](mailto:centro.lafenice@libero.it)

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì: 9:00 -13:00 /  
15:00 – 19:00

All'interno del Complesso dell'Albergo Popolare di Firenze è attivo il Centro diurno La Fenice, destinato alle persone senza fissa dimora della città. È un centro polivalente, di primo ascolto, informazione ed orientamento, dove si svolge una valutazione dello stato di salute socio-sanitaria della persona che vive in strada. È un luogo di socializzazione, laboratorio sociale, pensato come un sistema articolato di interventi rivolti al sostegno di percorsi di emancipazione ed autodeterminazione dei cittadini in stato di disagio.

L'azione connessa dei volontari impegnati nelle associazioni, a fianco del servizio educativo e dei servizi territoriali, fa diventare il Centro un luogo fatto di "strumenti", flessibile e modulabile secondo i bisogni espressi dagli utenti che vi si rivolgono.

In un'ottica di approccio sistemico, le proposte del centro colgono l'individuo nel suo processo di interazione con il contesto di riferimento, con la sua rete di relazioni. Il centro è anche luogo di applicazione dell'ordinanza sindacale n. 474/05 "Persone senza fissa dimora; percorsi di inclusione sociale e residenza".

Oltre alla promozione del benessere soggettivo, l'intervento è mirato allo sviluppo di una "comunità competente", capace cioè di attivare una lettura critica su se stessa, riconoscere i propri bisogni e mobilitare le risorse disponibili. In tal senso, è fondamentale il coinvolgimento nel progetto delle associazioni, raccolte nel Tavolo di Coordinamento per l'Inclusione Sociale e la connessione con la rete dei soggetti istituzionali. Questa è chiamata ad elaborare un progetto di inclusione basato sulla specificità dei bisogni e delle potenzialità espresse dalla persona. Il tentativo è, dunque, quello di promuovere un processo di empowerment che in maniera circolare coinvolga il soggetto attraverso il recupero delle proprie competenze e dunque promuova la capacità di intervenire attivamente sulla propria vita; ma anche l'attivazione, su un versante più sociale, di un lavoro di rete capace di cogliere le risorse presenti nel contesto e di svolgere un'azione di tutela in materia di contrasto alle povertà ed all'esclusione sociale e morale delle fasce più deboli della popolazione.

Presso il Centro sono organizzate le seguenti attività:

- ❑ Servizi di prima soglia, di ascolto, informazione ed orientamento verso le opportunità del territorio.
- ❑ Costruzione di percorsi di inclusione sociale personalizzati attraverso gli operatori del servizio educativo.
- ❑ Spazio per l'accoglienza diurna e la socializzazione.
- ❑ Organizzazione di Laboratori del FARE (manuali, artistici, produzione di oggettistica promossi dalle associazioni di volontariato).
- ❑ Corsi per l'alfabetizzazione e la formazione di base (italiano, inglese, informatica).

❑ Laboratori dell' ESSERE (gruppi di incontro, confronto, auto-aiuto, espressione di sé, consapevolezza rispetto ai diritti ed i doveri di cittadinanza).

Le attività dei laboratori e dei corsi si svolgono all'interno di piccoli gruppi e sono finalizzate al recupero di competenze sociali e manuali di base.

❑ Spazio di incontro e formazione rivolto alle associazioni di volontariato.

❑ Costruzione del rapporto con i Servizi Territoriali e con l'Istituzione Universitaria per l'elaborazione di azioni progettuali condivise.



## Aggiornamenti:

#### *2.4 Protocollo di Pronto Intervento Sociale (PIS).*

Il servizio di Pronto Intervento Sociale si propone di offrire una risposta concreta a situazioni impreviste e imprevedibili, per necessità d'interventi richiesti fuori degli orari d'accesso al consueto servizio d'assistenza sociale.

#### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

È rivolto ad adulti, uomini e donne, disabili o anziani con limitata autonomia e in condizioni di improvvisa e imprevista necessità assistenziale. Sono esclusi i soggetti non in regola con il permesso di soggiorno, coloro che mettono in atto comportamenti pericolosi o che risultano in evidente stato di bisogno di cure e assistenza sanitarie, per i quali sono previsti altri canali di intervento, come il trattamento sanitario obbligatorio o il Soccorso 118.

#### *Caratteristiche del servizio*

Il servizio di Pronto Intervento sociale, già attivo dal Giugno 2002, prevede un protocollo d'intesa tra Amministrazione Comunale, Volontariato, Prefettura e Forze dell'Ordine ed è connesso all'attività del Vigile di Quartiere. Il Vigile di Quartiere e/o le Forze dell'Ordine che rilevano il bisogno, attivano il servizio mediante segnalazione telefonica ad un Coordinamento Operativo di Soccorso, compilando e sottoscrivendo un verbale di rilevazione dell'emergenza (per ogni intervento è richiesto il consenso scritto dell'interessato). Si provvede, quindi, ad attivare le associazioni del volontariato che partecipano a tale progetto, per effettuare l'accompagnamento della persona in

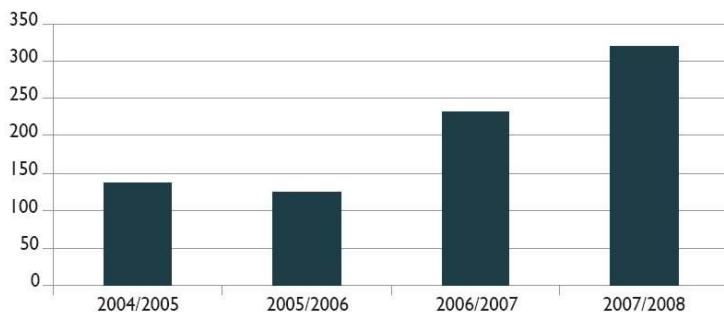
condizione di bisogno presso una delle strutture d'accoglienza che conservano la disponibilità di alcuni posti per i casi di estrema emergenza descritti.

Si tratta di un'accoglienza temporanea, da un minimo di tre ad un massimo di quindici giorni che prevede due alternative d'uscita: da una parte, se l'utente è residente nel comune di Firenze si provvede all'accompagnamento verso il "territorio" per una presa in carico dei servizi pubblici cittadini, dall'altra, la persona è indirizzata, se è residente in un altro comune, alla città di provenienza. Lo spirito del Servizio di Pronto Intervento Sociale è offrire una prima risposta di bassa soglia all'emergenza, non rappresenta perciò un percorso sostitutivo, né una via preferenziale della presa in carico. Le strutture di accoglienza coinvolte nella procedura di pronto intervento sociale sono l'Albergo Popolare (3 posti letto uomini), San Michele a Rovezzano (2 posti letto donne), Casa della Solidarietà – Ostello Donne (2 posti donne).

## *2.5 Progetto Accoglienza Invernale.*

Al fine di evitare alle persone socialmente svantaggiate, e in particolare a quelle senza fissa dimora, le conseguenze del clima rigido della stagione invernale, ogni anno viene realizzato il progetto di Accoglienza Invernale, (indicativamente dal mese di novembre al mese di aprile), in virtù del quale vengono attivati alcuni presidi di accoglienza notturna, individuati di volta in volta, fatto salvo quello della struttura comunale denominata "Ostello del Carmine" (80 posti letto e relativi servizi) che da anni viene abitualmente utilizzato per l'ospitalità degli uomini.

**Numero utenti accoglienza invernale**



Il Progetto Accoglienza Invernale viene gestito, sulla base di apposita Convenzione, dall'ASP Fuligno, che si avvale della collaborazione di soggetti del Terzo Settore.

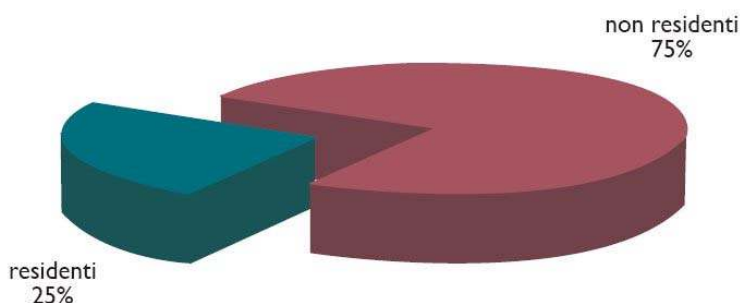
Il progetto prevede un punto di accesso per le accoglienze destinate agli uomini e uno per quanto

riguarda le donne. Gli uffici sono aperti all'utenza in alcuni giorni della settimana.

Agli ospiti, al momento dell'ingresso, che avviene alle ore 19:00, viene erogato il pasto della sera; gli ospiti lasciano la struttura entro le 9:00 della mattina successiva. Nel caso di emergenze, per situazioni di necessità che si verificano durante gli orari di chiusura dell'ufficio è possibile fare riferimento al centralino dell'Albergo Popolare attivo nell'arco delle 24 h e a un numero di cellulare disponibile nell'arco delle 24 h.

Nei grafici che seguono sono riportati alcuni dati significativi dei progetti di Accoglienza Invernale realizzati negli anni tra il 2005 ed il 2008.

Tra le persone accolte nei progetti di accoglienza invernale il 75 % non era residente nel comune di Firenze, mentre il 25 % sono stati cittadini residenti.



## ACCOGLIENZA INVERNALE UOMINI ANNO 2007 – 2008

<b>Riepilogo Accoglienze</b>		
	n. posti	persone accolte
Ostello del Carmine	80	165
Fosso Macinante	25	63
Albergo Popolare	8	13
<b>TOT.</b>	<b>113</b>	<b>241</b>

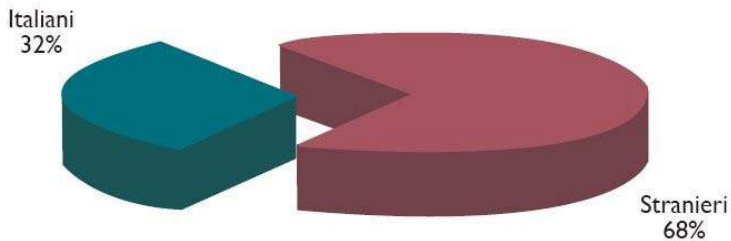
<b>Turnover<sup>2</sup> accoglienza invernale uomini:</b>	
Ostello del Carmine	2.06
Fosso Macinante	2.52
Albergo Popolare	1.63
<b>TOT.</b>	<b>2.13</b>

---

<sup>2</sup> È la capacità di ogni singolo posto di generare accoglienza. Esprime entità di utenti che ogni posto disponibile è riuscito ad accogliere.

Segnalazioni di ospiti inseriti nel progetto Accoglienza Invernale alle strutture:	
Stenone	55
La Fenice Diurno	15
Ordinanza 474/05	6
<b>TOT.</b>	<b>76</b>

La nazionalità degli uomini accolti:



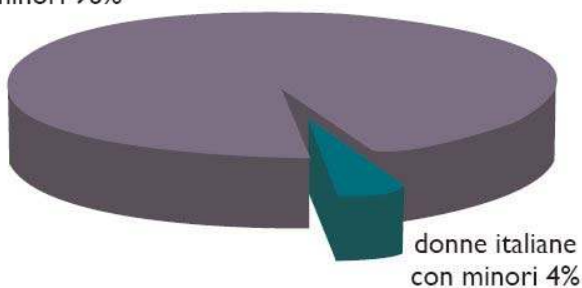
## ACCOGLIENZA INVERNALE DONNE ANNO 2007 - 2008

Riepilogo accoglienze	
Donne singole	40
Madri con min.	17
Minori	20
<b>tot.</b>	<b>77</b>

Turn over: 3.35

La nazionalità delle donne accolte:

donne straniere  
con minori 96%





## *2.6 Tavolo di Coordinamento per l'Inclusione Sociale.*

Da molti anni, i soggetti del privato sociale sono quotidianamente impegnati, interagendo tra loro e con le Istituzioni, per cercare di dare risposte adeguate ai bisogni di una crescente popolazione che abita le strade e che vive in condizione di grave disagio sociale, correndo sempre di più il rischio dell'esclusione. Partendo tutti dall'esperienza comune di una prossimità al disagio ed alle sofferenze delle tante povertà, affrontando domande di aiuto che spesso non hanno risposta, le realtà del volontariato e del privato sociale portano avanti con determinazione il proprio progetto con la finalità condivisa di attivare processi di buone prassi che superino la fase dell'emergenza e una modalità di accoglienza assistenziale. L'obiettivo è andare insieme verso la costruzione di un sistema sociale capace di affrontare la complessità dei fenomeni che il mondo di oggi pone come rinnovata sfida. Quest'insieme di esperienze si è incontrato nel Tavolo di coordinamento cittadino per l'inclusione sociale; la condivisione delle esperienze, da quelle pluridecennali a quelle più recenti e ricche di entusiasmo, rappresenta un prezioso punto di riferimento per chiunque voglia agire in questo ambito. In un rapporto sinergico con le Istituzioni, il Tavolo si fonda sul principio di sussidiarietà sociale nell'ideazione delle strategie e dei progetti, nella realizzazione anche sperimentale e nella valutazione degli interventi rivolti alla persona. Con la consapevolezza che le esperienze maturate nella società civile sono l'espressione più alta della partecipazione attiva alla vita della città e che pertanto assumono

rilevanza prioritaria di confronto per ogni politica sociale. Gli incontri del Tavolo di coordinamento si svolgono presso i locali del Centro La Fenice.

## Aggiornamenti:

### ***3. LE ACCOGLIENZE***

#### *3.1 Il Complesso dell'Albergo Popolare.*

##### **Albergo Popolare**

Soggetto gestore: ASP Il Fuligno

Via della Chiesa, 66 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 211632/210734

Fax 055 290989

[albergopopolare.fi@libero.it](mailto:albergopopolare.fi@libero.it)

Ufficio di segreteria e amministrazione aperto da lunedì al sabato dalle 9:00 alle 13:00

Portineria aperta tutti i giorni 24 ore su 24 per esigenze della struttura.

L'Albergo Popolare è una struttura del Comune di Firenze adibita all'accoglienza di persone in stato di indigenza, di nazionalità sia italiana che straniera. È costituito da più edifici risalenti a epoche diverse. Gli obiettivi perseguiti dalla struttura sono i seguenti: a. recupero della persona in stato di disagio sociale grave attraverso l'accoglienza in un luogo di ospitalità transitorio; b. promozione della persona attraverso l'accrescimento della motivazione e della responsabilità individuale; c. reinserimento della persona nei circuiti sociali, attraverso il supporto alla realizzazione del progetto riabilitativo dal punto di vista relazionale e sociale. L'organizzazione e l'attività della struttura sono disciplinate da un regolamento interno di organizzazione che gli ospiti sottoscrivono per accettazione al momento del loro ingresso. L'ingresso avviene per accesso diretto (per quanto riguarda la pronta accoglienza) oppure previa autorizzazione rilasciata dal Direttore dell'Albergo

Popolare, dietro richiesta dei SIAST (per l' "accoglienza breve" e l' "accoglienza lunga").

Soggetto sociale destinatario dell'intervento

L' Albergo Popolare offre ospitalità e assistenza a cittadini, di sesso maschile, maggiorenni in grave disagio sociale e abitativo, favorendo il loro recupero e reinserimento sociale.

*Capacità ricettiva:* 124 posti letto

#### *Caratteristiche del servizio*

La struttura accoglie gli ospiti all'interno di tre settori distinti.

1. Settore di pronta accoglienza: accesso diretto, 15 giorni ripetibile per un massimo di 4 volte nell'arco di un anno – (sino ad un massimo di n. 60 posti letto, compresi posti letto destinati al servizio di Pronto Intervento Sociale).
2. Settore accoglienza breve: su richiesta SIAST, 3 mesi, eventualmente rinnovabili per altri tre mesi – (fino ad un massimo di n. 43 posti letto).

Settore accoglienza lunga – su richiesta SIAST, 12 mesi, eventualmente rinnovabili su richiesta del Servizio Integrato di Assistenza Sociale e per il completamento del programma di reinserimento sociale, previa autorizzazione della Direzione della Struttura – (fino ad un massimo di n. 22 posti letto).

Nell'ambito del numero di posti letto destinati all'accoglienza lunga si colloca un'ulteriore tipologia di accoglienza: quella dei cosiddetti ospiti storici (accoglienza ad esaurimento), destinata a quegli ospiti

che alloggiano da molti anni presso l'Albergo Popolare e ai quali è riconosciuto lo status di ospite storico.

L'attività di accoglienza è integrata con altri servizi: colazione, mensa, punti cottura, guardaroba/lavanderia, servizi per l'igiene personale, depositaria, sala televisione/lettura giornali, segreteria, portineria. Per le persone inviate dai servizi sociali è presente un servizio educativo che segue l'utente nella realizzazione del programma personalizzato concordato con il Servizio Sociale territoriale.

Gli ospiti devono rispettare gli orari di accesso alla struttura definiti dal Regolamento interno, fatte salve eccezioni per documentati motivi di lavoro che dovranno essere autorizzate dalla Direzione della struttura. Il mancato rispetto del programma di reinserimento sociale concordato con Servizi Integrati di Assistenza Sociale, inclusa la mancanza di disponibilità dell'ospite ad usufruire di altre risorse alloggiative disponibili, nonché il mancato rispetto delle norme previste dal Regolamento, comportano le dimissioni dell'ospite dalla struttura. Il provvedimento di dimissione viene trasmesso, comprensivo di data e di modalità della cessazione dell'accoglienza, all'ospite e al Servizio Integrato di Assistenza Sociale competente.

## **Minialloggi annessi all'Albergo Popolare "Fioretta Mazzei"**

Soggetto gestore: ASP Il Fuligno

Via della Chiesa, 68 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055-211632

Fax 055-290989

[albergopopolare.fi@libero.it](mailto:albergopopolare.fi@libero.it)

Modalità di inserimento nei MINIALLOGGI ALBERGO POPOLARE: la segnalazione è valutata dalla Commissione Casa, il cui presidente è il Dirigente del Servizio Marginalità ed Inclusione Sociale (o suo sostituto); in sua assenza la commissione è integrata dal Dirigente dell'ASP del Fuligno e dal Presidente della Consulta per l'handicap.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

I Minialloggi costituiscono parte integrante del complesso residenziale dell'Albergo Popolare ed offrono ospitalità a cittadini residenti nel Comune di Firenze, nel modo seguente:

a. *alloggi per portatori di handicap* (attualmente in numero di 8), ciascuno di essi destinato ad un soggetto portatore di handicap fisico e/o psicofisico, con o senza accompagnatore;

"b- *alloggi per utenti marginali*, in numero di 10, dei quali n. 5 con una capacità alloggiativa per due persone e n. 5 con una capacità alloggiativa per una persona, per complessivi 15 posti."

*Capacità ricettiva:* 23 posti letto (18 mini-alloggi)

### *Caratteristiche del servizio*

I minialloggi, sono situati all'interno dell'edificio residenziale di proprietà del Comune di Firenze e sono concessi in uso temporaneo. La concessione ha durata complessiva di tre anni, ed è rinnovabile. Ogni minialloggio consiste in un appartamento indipendente, composto da tre locali (cucina, camera e bagno), gli arredi sono a completo carico del concessionario che paga un canone mensile in base a quanto stabilito dall'Amministrazione Comunale con proprio specifico atto.



### Aggiornamenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### *3.2 Sistema Foresterie Fuligno.*

#### **Educatorio Fuligno**

Soggetto gestore: ASP Il Fuligno  
Via Faenza, 44/A (Quartiere n. 1) Firenze  
Tel. 055 210232/2670323/2670615  
Fax 055 2645498

#### **Casa Albergo Mameli**

Soggetto gestore: ASP Il Fuligno  
Via Mameli, 1/A (Quartiere n. 2) Firenze  
Tel. 055 5003251  
Fax 055 5003251  
e-mail [foresteriafuligno@tiscali.it](mailto:foresteriafuligno@tiscali.it)

Il progetto prevede l'offerta di una gamma di soluzioni abitative diversificate per destinatari e capacità di risposta al bisogno, articolate su un modello che potrebbe essere definito di "housing sociale" inteso come patrimonio alloggiativo destinato a fasce deboli di popolazione, che va ad aggiungersi alle opportunità messe in atto dalle politiche pubbliche della casa.

#### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento:*

Il progetto è finalizzato all'accoglienza di persone in stato di emarginazione, con problemi alloggiativi e disagio socio economico, ma autosufficienti sul piano della gestione della propria quotidianità. Ogni struttura si differenzia per tipologia di ospitalità e capacità ricettiva:

Minialloggi Mameli, tipologia riservata a soggetti marginali con età superiore ai 50 anni - capacità ricettiva - 16 minialloggi per 24 p.l.

Appartamenti Fuligno, soggetti adulti in stato di disagio e nuclei familiari - capacità ricettiva - 13 minialloggi per 45 p.l.

Camere Fuligno, accoglienza in emergenza gestita dal volontariato di donne e donne con bambini - capacità ricettiva - 11 camere per 23 p.l.

*Capacità ricettiva: 92 posti letto.*

*Caratteristiche del servizio:*

☐ Minialloggi Mameli

I minialloggi Mameli sono concessi ad uso temporaneo. È vietata la sub-concessione ed il concessionario ha l'obbligo di occupare stabilmente il minialloggio. La concessione di ciascuno dei minialloggi è generalmente effettuata ad un nucleo di due persone; in 8 minialloggi è prevista la concessione ad un soggetto singolo.

L'ammissibilità della richiesta, rispetto alle caratteristiche del progetto di accoglienza, è valutata da una commissione, che determina gli inserimenti sulla base delle richieste ricevute dai servizi territoriali.

L'ingresso nei minialloggi è disposto dal Direttore del Sistema Integrato delle Foresterie Fuligno, sulla base di apposito atto di concessione; è preceduto dall'accertamento del perdurare dei requisiti che ne avevano decretato l'ammissibilità, come da regolamento (conservato presso gli uffici di segreteria della struttura). Le caratteristiche sociali e l'elevata età dei destinatari, unitamente alla scarsa possibilità di una collocazione sul mercato del lavoro, fanno sì che i minialloggi Mameli assumano le caratteristiche di appartamenti dati in concessione per un congruo lasso di tempo, rinnovabile

a scadenza, secondo le modalità descritte nel relativo regolamento.

#### ❑ Appartamenti Fuligno

Gli appartamenti Fuligno sono concessi ad uso temporaneo dall'ASP Fuligno. È vietata la sub-concessione ed il concessionario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'appartamento. La concessione di ciascun appartamento viene effettuata ad un nucleo familiare (secondo metratura e normativa di riferimento). L'ammissibilità della richiesta, rispetto alle caratteristiche del progetto di accoglienza, è valutata da una commissione, che determina gli inserimenti sulla base delle richieste ricevute dai servizi territoriali.

L'ingresso nei minialloggi è disposto dal Direttore del Sistema Integrato delle Foresterie Fuligno, sulla base di apposito atto di concessione; è preceduto dall'accertamento del perdurare dei requisiti che ne avevano decretato l'ammissibilità, come da regolamento (conservato presso gli uffici di segreteria della struttura). Gli appartamenti Fuligno rappresentano un'opportunità di "alloggio volano" a fronte della corresponsione di rette mensili di concessione degli alloggi, congrue con le caratteristiche socio-economiche dei destinatari, come specificato nel regolamento, e delle spese delle utenze. In tale contesto, si ipotizza che le tipologie dei nuclei a cui orientare gli appartamenti Fuligno possano essere quelli a rischio sfratto o con sfratto già avvenuto, oppure provenienti da un inserimento in affittacamere, in grado di sostenere i costi "calmierati" dell'alloggio. Tale periodo di accoglienza deve intendersi come un periodo di "sosta protetta e temporanea" (da un anno, fino a due anni) per permettere alle persone inserite di

canalizzare le proprie risorse ed energie per una nuova organizzazione della propria esistenza.

Sia per quanto riguarda i Minialloggi Mameli, sia gli appartamenti del Fuligno, gli ospiti ammessi devono impegnarsi al rispetto delle norme previste dai regolamenti di attuazione. Le dimissioni possono avvenire su richiesta dell'ospite, nel caso in cui decadano le condizioni per le quali l'ospite è stato inserito nella struttura (modifica del progetto individuale, modifica della condizione sociosanitaria, ecc.), per elaborazione di un percorso alternativo, per disposizione della direzione in casi di inadempienza alle norme previste dai regolamenti delle strutture.

*Camere Fuligno (Settore Donne):* all'interno della struttura delle Foresterie del Fuligno di via Faenza 44/A sono presenti 11 camere destinate all'accoglienza in emergenza di donne sole e donne con bambini (23 posti letto complessivi). Questa risorsa è destinata ad un intervento di pronta accoglienza, flessibile, leggera sul piano dell'intervento e coerente con le necessità espresse dal territorio. La conduzione del settore camere è assegnata al volontariato in funzione di un progetto gestionale condiviso con l'ASP SS Educatorio Fuligno.

## Aggiornamenti:

### *3.3 Le Strutture Convenzionate.*

#### **Centro di prima accoglienza Casa Santa Caterina**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato  
Solidarietà Caritas - Onlus

Via di Puliciano, 77 (Loc. Antella - Bagno a Ripoli)  
Firenze

Tel. 055 620721

Fax 055 620721

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[santacaterina@caritasfirenze.it](mailto:santacaterina@caritasfirenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione.

#### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

il Centro è destinato a donne con o senza figli (minori), che si trovano in condizioni di disagio socio-alloggiativo e che, non avendo alcun punto di riferimento, vengono accolte in ospitalità temporanea.

*Capacità ricettiva:* 8 posti letto

#### *Caratteristiche del servizio:*

Centro residenziale, ha lo scopo di fornire una pronta accoglienza a donne con o senza figli minori (se di sesso maschile max 12 anni) residenti e non, in stato di forte disagio socio-alloggiativo, senza alcun punto di riferimento.

L'accoglienza è prevista per un periodo di 90 gg, eccezionalmente rinnovabile per altri 90 gg. Obiettivo prioritario è fornire un ambiente adeguato per facilitare un possibile reinserimento della persona nel tessuto sociale, sulla base di un progetto personalizzato redatto in collaborazione con i Servizi Sociali.

La struttura offre i seguenti servizi:

- assistenza con personale adeguato nell'arco delle 24 ore;
- accoglienza in camere a più letti e spazi comuni di socializzazione.



## **Centro di accoglienza Casa San Michele a Rovezzano**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato  
Solidarietà Caritas - Onlus

Via Aretina, 463 (Quartiere n. 2) Firenze

Tel. 055 6503929

Fax 055 6503929

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[sanmichele@caritasfirenze.it](mailto:sanmichele@caritasfirenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST ed in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Donne italiane e immigrate sole, gestanti o madri con figli, con regolare permesso di soggiorno, le quali si trovano in una situazione temporanea di difficoltà di tipo abitativo, di grave disagio sociale o personale, legato a problematiche di salute o altro.

*Capacità ricettiva:* 24 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

I tempi di permanenza variano da 3 fino ad un massimo di 9 mesi, in base alle diverse situazioni personali. L'accoglienza delle donne e dei bambini, in camere da letto multiple, avviene in un contesto umanamente significativo, accompagnato dalla presenza di operatori

che partecipano alla vita ed alla gestione della casa. Oltre a garantire i servizi primari, di vitto e alloggio, sono previsti una serie di aiuti alla persona: il sostegno psico-sociale, visite mediche generali e specialistiche, disbrigo della situazione amministrativa in relazione ai servizi esterni (permesso di soggiorno, residenza, documenti personali), sostegno nella ricerca di opportunità di lavoro, attività formative e di socializzazione. Gli operatori della casa lavorano in collaborazione con i SIAST per strutturare i percorsi di reinserimento del nucleo.

Inoltre, la struttura ha due posti letto dedicati al progetto PIS (Pronto Intervento Sociale).

## **Centro di accoglienza - Casa Santa Lucia**

Soggetto gestore: Associazione Progetto Sant'Agostino

Via Sant'Agostino, 19 (Quartiere n.1) Firenze

Tel. 055 294093

Fax 055 294093

[agostino@comune.firenze.it](mailto:agostino@comune.firenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento:*

Donne immigrate sole, gestanti o madri con figli, con regolare permesso di soggiorno, le quali si trovano in stato di grave bisogno socio-economico e abitativo.

*Capacità ricettiva:* 16 posti letto

### *Caratteristiche del servizio:*

I tempi di permanenza variano da 3 fino ad un massimo di 9 mesi, in base alle diverse situazioni personali. L'accoglienza delle donne e dei bambini, in camere da letto multiple, avviene in un contesto umanamente significativo, accompagnato dalla presenza di operatori che partecipano alla vita ed alla gestione della casa. Oltre a garantire i servizi primari, di vitto e alloggio, sono previsti una serie di aiuti alla persona: il sostegno psico-sociale, disbrigo della situazione amministrativa in relazione ai servizi esterni (permesso di soggiorno, residenza, documenti personali), sostegno nella ricerca

di opportunità di lavoro, attività formative e di socializzazione. Gli operatori della casa lavorano in collaborazione con i SIAST per strutturare i percorsi di reinserimento del nucleo.

La struttura Casa Santa Lucia dedica altri 12 posti letto destinati a 8 donne sole e 2 donne con bambino non residenti nel Comune di Firenze alla realizzazione di quanto indicato nell'ordinanza sindacale n. 474/05.

## Aggiornamenti:

## **Centro accoglienza - Progetto Arcobaleno**

Soggetto gestore: Associazione Progetto Arcobaleno

Via del Leone, 9 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 280052/288150

Fax 055 289205

[arcobaleno@progettoarcobaleno.it](mailto:arcobaleno@progettoarcobaleno.it)

Il Centro è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno e prevede sempre la presenza di operatori qualificati. Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Soggetti adulti, uomini e donne, provenienti prevalentemente dall'area della marginalità sociale, segnalati dai SIAST. Sono previsti 16 posti di accoglienza residenziale (9 uomini e 7 donne), 5 posti in accoglienza diurna.

*Capacità ricettiva:* 16 posti letto residenziali e 5 diurni

### *Caratteristiche del servizio:*

Il Centro, oltre ai servizi di base di accoglienza in camere multiple ed il vitto, offre una serie di servizi alla persona quali l'accompagnamento per visite mediche ambulatoriali, ai Ser.T e ai SIAST, il sostegno nell'accesso alle risorse territoriali per la ricerca del lavoro o di opportunità alloggiative alternative, con l'obiettivo di rendere la persona consapevole e autonoma nella gestione della propria vita. Inoltre,

presso il Centro sono attivi un servizio di consulenza legale (lunedì e mercoledì dalle ore 18:00 alle ore 19:30), una scuola di alfabetizzazione aperta a tutti (dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 17:30) organizzata in più livelli d'apprendimento, e un servizio di animazione gestito da personale volontario rivolto agli ospiti accolti. Il servizio di accoglienza ha la durata massima di 12 mesi, rinnovabile, per una sola volta, per ulteriori 6 mesi. Sono frequenti gli incontri di monitoraggio e di aggiornamento del programma di intervento tra gli operatori del centro e gli assistenti sociali dei Servizi che hanno in carico gli utenti ospitati.

## **Casa della Solidarietà San Paolino - Ostello Uomini**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

Via del Porcellana, 28 piano secondo (quartiere n. 1)  
Firenze

Tel. 055 2646182

Fax 055 2646182

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[ostellouomini@caritasfirenze.it](mailto:ostellouomini@caritasfirenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile della struttura e del servizio di accoglienza dell'associazione. Il Centro è aperto tutti i giorni della settimana, dalle ore 19.00 (con possibilità di entrare fino alle 22.30) fino alle ore 8.30 della mattina successiva.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Cittadini italiani e/o immigrati di sesso maschile, maggiorenni, residenti, in stato di bisogno sociale e abitativo.

*Capacità ricettiva:* 12 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

Centro di ospitalità notturna, nasce con lo scopo di fornire un'accoglienza per un periodo di 90 giorni, eccezionalmente rinnovabile per altri 90. Obiettivo del Centro è garantire uno spazio d'accoglienza a bassa soglia a fronte di una notevole richiesta del territorio per soggetti in stato di grave disagio socio-economico e a



forte rischio d'esclusione sociale. Oltre ai posti letto, ogni ospite ha a disposizione un armadietto personale dove poter riporre le proprie cose, con chiusura a chiave e il cambio settimanale della biancheria. È prevista la collaborazione degli ospiti nelle attività di conduzione del centro, ad esempio, la partecipazione alle pulizie quotidiane delle proprie camere e delle parti comuni, alla preparazione e somministrazione della prima colazione.

La struttura San Paolino dedica altri 12 posti letto destinati a uomini soli non residenti nel Comune di Firenze alla realizzazione di quanto indicato nell'ordinanza sindacale n. 474/05.

## **Casa della Solidarietà San Paolino – Casa Famiglia**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

Via del Porcellana, 28 – piano terzo (Quartiere n. 1)  
Firenze

Tel. 055 218938

Fax 055 218938

[accoglienza@caritasfi.it](mailto:accoglienza@caritasfi.it); [casafamiglia@caritasfirenze.it](mailto:casafamiglia@caritasfirenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile della struttura e del servizio di accoglienza dell'associazione. Apertura 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Struttura destinata a uomini e donne marginali in età adulta, autosufficienti rispetto alla vita di comunità, che per le loro condotte ed esperienze di vita non potrebbero inizialmente inserirsi nelle strutture residenziali.

*Capacità ricettiva:* 20 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

Accoglienza in camere con 2 posti letto e armadietto personale; bagni e doccia per ogni camera; lavanderia attrezzata in autogestione; sala comune per TV e consumazione pasti; cambio biancheria e pulizie ordinarie e straordinarie; prima colazione, pranzo e cena da servizio esterno.

## **Centro di accoglienza Oasi**

Soggetto gestore: Ente Morale Padri Mercedari

Via Accursio, 19 (Quartiere n. 3) Firenze

Tel. 055 2049112

Fax 055 2320940

[oasi@oasifirenze.it](mailto:oasi@oasifirenze.it)

Gli inserimenti avvengono previa autorizzazione rilasciata dal responsabile dell'ufficio di coordinamento, dietro richiesta dei SIAST e in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Soggetti maggiorenni di sesso maschile provenienti dall'area carcere e dall'area della marginalità sociale del territorio fiorentino; italiani o stranieri in possesso di titolo di soggiorno valido per la permanenza in Italia.

*Capacità ricettiva:* 17 posti letto (dei quali 8 sono specificatamente riservati all'area carcere)

### *Caratteristiche del servizio*

Nel centro è svolta attività di accoglienza e di sostegno alla persona in collaborazione con i SIAST cittadini e gli Istituti penitenziari; sono garantiti un servizio di ascolto, di orientamento finalizzato al sostegno nella ricerca di soluzioni occupazionali e alloggiative autonome; un servizio di prima colazione, pranzo e cena, attività di socializzazione ed organizzazione del tempo libero; un servizio di pre-formazione in funzione dell'inserimento lavorativo. L'accoglienza (ospitalità notturna permanenza

diurna) secondo quanto previsto dal programma concordato con l'assistente sociale, ha una durata definita, ed è prorogabile fino ad un periodo massimo di 24 mesi.

### Aggiornamenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*3.4 Accoglienze destinate a persone senza fissa dimora non residenti (ordinanza sindacale n. 474/05 "Persone senza fissa dimora; percorsi di inclusione sociale e residenza").*

**Centro di accoglienza - Casa Santa Lucia**

Soggetto gestore: Associazione Progetto Sant'Agostino

Via Sant'Agostino, 19 (Quartiere n.1) Firenze

Tel. 055 294093

Fax 055 294093

[agostino@comune.firenze.it](mailto:agostino@comune.firenze.it)

La domanda di inserimento in struttura, (redatta su specifico modulo), avviene attraverso le associazioni di volontariato che operano in strada e propongono la persona senza fissa dimora e non residente nel Comune di Firenze all'ufficio competente presso il Centro La Fenice, all'interno del Complesso dell'Albergo Popolare, per l'attuazione di quanto indicato nell'ordinanza sindacale n. 474/05 (percorsi di inclusione sociale). In accordo con il responsabile della struttura, al termine di un periodo di prima accoglienza di quindici giorni, è valutata l'opportunità di avvio di un progetto personalizzato per complessivi sei mesi di accoglienza.

*Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Donne immigrate sole, gestanti o madri con figli, con regolare permesso di soggiorno, non residenti nel comune di Firenze, le quali si trovano in una situazione di difficoltà abitativa, di grave disagio sociale o personale.

*Capacità ricettiva:* 12 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

L'accoglienza delle donne e dei bambini, in camere da letto multiple, ha una durata di 6 mesi e avviene in un contesto umanamente significativo, accompagnato dalla presenza di operatori che partecipano alla vita ed alla gestione della casa. Oltre a garantire i servizi primari, di vitto e alloggio, sono previsti una serie di aiuti alla persona: il sostegno psico-sociale, visite mediche generali e specialistiche, disbrigo della situazione amministrativa in relazione ai servizi esterni (permesso di soggiorno, residenza, documenti personali), sostegno nella ricerca di opportunità di lavoro, attività formative e di socializzazione. Gli operatori della casa lavorano in collaborazione con il servizio educativo del Centro La Fenice per strutturare i percorsi di reinserimento sociale in collegamento con le altre risorse territoriali.

La struttura Casa Santa Lucia dedica altri 16 posti letto destinati a donne sole e donne con bambino residenti nel Comune di Firenze con inserimento tramite richiesta SIAST.

### **Casa della Solidarietà San Paolino - Ostello Uomini**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

Via del Porcellana, 28 piano secondo (quartiere n. 1)  
Firenze

Tel. 055 2646182

Fax 055 2646182

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[ostellouomini@caritasfirenze.it](mailto:ostellouomini@caritasfirenze.it)

La domanda di inserimento in struttura, (redatta su specifico modulo) avviene attraverso le associazioni di volontariato che operano in strada e propongono la persona senza fissa dimora e non residente nel comune di Firenze all'ufficio competente presso il Centro La Fenice, all'interno del Complesso dell'Albergo Popolare, per l'attuazione di quanto indicato nell'ordinanza sindacale n. 474/05 (percorsi di inclusione sociale). In accordo con il responsabile della struttura, al termine di un periodo di prima accoglienza di quindici giorni, è valutata l'opportunità di avvio di un progetto personalizzato per complessivi sei mesi di accoglienza. Il Centro è aperto tutti i giorni della settimana, dalle ore 19.00 (con possibilità di entrare fino alle 22.30) fino alle ore 8.30 della mattina successiva.

#### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Cittadini italiani e/o immigrati di sesso maschile, maggiorenni, non residenti, in stato di bisogno sociale e abitativo.

*Capacità ricettiva:* 12 posti letto



### *Caratteristiche del servizio*

Centro di ospitalità notturna offre un'opportunità di accoglienza per un periodo di 6 mesi. Gli obiettivi del Centro sono garantire uno spazio d'accoglienza a bassa soglia a fronte di una notevole richiesta del territorio per soggetti in stato di grave disagio socio-economico ed a forte rischio d'esclusione sociale. Oltre ai posti letto, ogni ospite ha a disposizione un armadietto personale dove poter riporre le proprie cose, con chiusura a chiave ed il cambio settimanale della biancheria. È prevista la collaborazione degli ospiti nelle attività di conduzione del centro, ad esempio, la partecipazione alle pulizie quotidiane delle proprie camere e delle parti comuni, alla preparazione e somministrazione della prima colazione.

La struttura San Paolino dedica altri 12 posti letto destinati a uomini soli residenti nel Comune di Firenze con inserimento tramite richiesta SIAST.

### Aggiornamenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### *3.5 Altre Strutture di accoglienza.*

#### **Casa della Solidarietà San Paolino – Pensionato Lavoratori Immigrati**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

Via del Porcellana, 28 piano terra (quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 218938

Fax 055 218938

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[pensionatolavoratori@caritasfirenze.it](mailto:pensionatolavoratori@caritasfirenze.it)

Gli inserimenti avvengono, dietro richiesta dell'Ufficio Immigrati del Comune di Firenze ed in accordo con il responsabile del servizio di accoglienza dell'associazione. Aperto 334 giorni all'anno, 24 ore su 24, con chiusura nel mese di agosto.

#### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Struttura rivolta a uomini immigrati, in difficoltà sociale che si sono inseriti nel mondo del lavoro con bassa fascia di reddito, per i quali il supporto temporaneo alla domanda abitativa costituisce una parte importante per il recupero degli standard di vita e sicurezza minimi, mediante corresponsione di una quota minima mensile.

*Capacità ricettiva:* 20 posti letto

#### *Caratteristiche del servizio*

Sistemazione in camere con 5 posti letto e con armadietto personale; bagni e docce comuni; cambio biancheria e pulizie ordinarie e straordinarie; punto cottura, lavanderia, sala TV e consumazione pasti

comune in autogestione. La permanenza di ciascun ospite è stabilita per un periodo massimo di 11 mesi.

Al primo piano della struttura Casa della Solidarietà di via del Porcellana n. 30 si trova anche un Ostello notturno destinato all'accoglienza di 20 donne, italiane o immigrate, maggiorenni residenti o non residenti. La sistemazione avviene in camere con 4 posti letto e armadietto personale; sono presenti bagni e doccia per ogni camera; lavanderia attrezzata in autogestione; cambio biancheria e pulizie ordinarie e straordinarie; prima colazione. La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle ore 19.00 alle ore 9.00 del mattino successivo. Le autorizzazioni agli ingressi sono rilasciate dagli operatori preposti dall'Associazione Solidarietà Caritas ONLUS.

## **Casa Per**

Soggetto gestore: Associazione Angeli della città onlus

Via Sant'Agostino, 19 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 3470659208

[angelifirenze@yahoo.it](mailto:angelifirenze@yahoo.it)

L'Associazione Angeli della Città ONLUS, per rispondere alle esigenze che il territorio esprime, si è resa disponibile per la gestione di un appartamento dove poter inserire persone attualmente in carico presso i servizi di accoglienza cittadini. La casa è situata sul territorio del Comune di Firenze. È realizzata in locali dati dalla Misericordia in comodato gratuito all'ASP Fuligno, in via Taddeo Alderotti. In particolare gli inserimenti nell'appartamento rispondono alle seguenti esigenze: a. accoglienza di persone attualmente inserite in affittacamere; b. persone attualmente inserite in una struttura di accoglienza sociale convenzionata.

Si intende creare una piccola struttura da adibire ad accoglienza temporanea, fino a un massimo di sette (7) persone. La proposta di una nuova opportunità alloggiativa risponde all'esigenza di avviare una modalità di intervento che va oltre un approccio basato sull'assistenza, beneficenza e che favorisce invece la promozione della persona accolta verso un percorso di autonomia, di recupero dell'equilibrio psichico, che la vita in strada può compromettere verso un inserimento sociale stabile. L'associazione offre un percorso strutturato di inserimento che prevede un esito di autonomia, da una prima accoglienza, all'elaborazione di un progetto di inclusione sociale (in raccordo con i servizi e le risorse cittadine), il sostegno nella

realizzazione di tale progetto, il sostegno nella ricerca di opportunità di formazione professionale e di inserimento lavorativo, per tutti gli ospiti dell'appartamento, immaginando un rapporto di collaborazione con i Servizi Sociali Istituzionali nel seguire quei casi che necessitano di un sostegno da parte dell'Ente Pubblico. Gli inserimenti nella struttura avvengono su richiesta dell'assistente sociale di riferimento della persona.

## **Casa Serena**

Soggetto gestore: Associazione Acisjf onlus  
Interno Stazione S.M.N., binario 1 (Quartiere n. 1)  
Firenze  
Te. 055 294635  
Fax 055 294635  
[acisif.firenze@virgilio.it](mailto:acisif.firenze@virgilio.it)

Gli inserimenti avvengono tramite il centro d'ascolto alla Stazione SMN la mattina dalle 9.30 alle 12.30.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento:*

Donne sole, gestanti o madri con figli piccoli, con regolare permesso di soggiorno, le quali si trovano in stato di grave bisogno socio-economico e abitativo.

*Capacità ricettiva:* 7 posti letto

### *Caratteristiche del servizio:*

- L'ospitalità è temporanea
- La durata del pernottamento è stabilito per un massimo di tre mesi per mamme con bambini piccoli rinnovabili a seconda dei casi e in relazione a eventuali progetti di recupero redatti con i Servizi Sociali Territoriali (SIAST).

L'associazione Acisjf, per rispondere ai bisogni che il territorio esprime, in modo particolare nei pressi della Stazione S.M.N., si è resa disponibile a creare una piccola struttura di prima accoglienza da adibire ad accoglienza temporanea a giovani donne sole e mamme

con bambini piccoli, fino ad un massimo di sei (7 ospiti) . La casa è situata sul territorio del Comune di Firenze, è di proprietà dell'ASP Fuligno, situata in via Nazionale n. 19, nelle vicinanze della Stazione dove è presente il centro di ascolto dell'associazione.

L'accoglienza rappresenta una risposta efficace e immediata al bisogno, evitando che una condizione di vita precaria evolva in problematiche difficilmente superabili, (una volta conclamate), sia di carattere sociale (prostituzione, stile di vita a rischio, ecc), sanitario (malattie, alcool, droghe, ecc), e giudiziario (coinvolgimento in traffici illeciti). Le mamme sono accolte in una camera singola e una doppia, mentre le donne sole in una camera a quattro posti letto. Sono previsti spazi adeguati ai momenti di socializzazione, per le attività di gioco e di studio dei bambini e di formazione per gli adulti. La cucina abitabile è comune. Una stanza è destinata ai colloqui privati con le ospiti e alla documentazione degli operatori. Attraverso l'impegno dei volontari, l'associazione offre un percorso strutturato di inserimento che prevede un esito di autonomia, dalla prima accoglienza, alla formazione professionale e all'inserimento lavorativo, per tutte le ospiti della casa, immaginando un rapporto di collaborazione con i Servizi Sociali Istituzionali nel seguire quei casi che necessitano di un sostegno da parte dell'Ente Pubblico.

Inoltre l'Associazione offre dei corsi di formazioni alle donne perché si inseriscano meglio nel mondo del lavoro: corso badante, corso d'informatica per i giovanissimi 18-25 anni, corso d'italiano di 1° e 2° livello ed un corso d'inglese.



Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, la mattina dalle 9:00 alle 13:00 il centro d'ascolto; il pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00 i corsi di alfabetizzazione.

## **Casa Gabriele**

Soggetto gestore: Associazione Progetto Sant'Agostino

Via Sant'Agostino, 19 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 294093

Fax 055 294093

[agostino@comune.firenze.it](mailto:agostino@comune.firenze.it)

In alternativa a un intervento di emergenza alloggiativa in affittacamere, l'associazione propone la soluzione per un intervento abitativo temporaneo a favore di nuclei madri/figli minori ambosessi che si trovano in stato di disagio sociale, economico assistiti dai competenti Servizi Sociali, presso il complesso immobiliare denominato "Casa Gabriele", costituito da 4 mini-alloggi di civile abitazione, per una disponibilità complessiva di n. 14 (quattordici) posti letto. La richiesta di inserimento, indirizzata alla Direzione Sicurezza Sociale - Servizio Marginalità e inclusione Sociale, deve pervenire esclusivamente dai Servizi Sociali Territoriali che hanno in carico il nucleo da inserire dopo un preventivo accordo con il responsabile di "Casa Gabriele" ed essere obbligatoriamente accompagnata da una dettagliata relazione scritta della competente Assistente Sociale. L'autorizzazione è rilasciata dal Dirigente del Servizio Marginalità e Inclusione Sociale compatibilmente con i posti a disposizione e le risorse finanziarie disponibili di volta in volta. Il tempo massimo di permanenza delle ospiti e relativi figli è stabilito in 12 mesi, rinnovabile per altri 12 mesi su esclusiva valutazione del Servizio Sociale che ha in carico il nucleo. L'Associazione si impegna a fornire ai nuclei madre/minore/i le seguenti prestazioni: accoglienza in minialloggi autonomi; arredamento dei minialloggi compresi i seguenti elettrodomestici: cucina, lavatrice e frigorifero; riscaldamento,

acqua calda e fredda, energia elettrica a disposizione di ogni singolo ospite; corredo di base per ciascun minialloggio (lenzuola, coperte, asciugamani); manutenzione ordinaria degli ambienti; interventi di sostegno nelle attività quotidiane, attraverso operatori e volontari dell'Associazione, finalizzati alla realizzazione di un percorso verso l'autonomia; sostegno nella ricerca di soluzioni occupazionali ed alloggiative; presenza fissa in alcune fasce della giornata (almeno 3 ore al giorno in orario da concordare periodicamente) di un operatore dell'Associazione, con il compito di coordinare e controllare il buon andamento della gestione organizzativa del complesso in tutte le sue attività, tenendo anche i necessari contatti con i SIAST territoriali competenti per le utenze ospitate. Le dimissioni delle utenti hanno luogo quando è esaurito il periodo massimo di permanenza autorizzato e/o quando l'Assistente Sociale responsabile della loro presa in carico valuta variate le condizioni che hanno dato origine collocamento del nucleo.

## **Struttura di accoglienza per immigrati Villa Pieragnoli**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato  
Solidarietà Caritas - Onlus

Via Pieragnoli, 21(Quartiere n. 2) Firenze

Tel. 055 6557443

Fax 055 6557443

[accoglienza@caritasfirenze.it](mailto:accoglienza@caritasfirenze.it);

[villapieragnoli@caritasfirenze.it](mailto:villapieragnoli@caritasfirenze.it)

Le richieste di inserimento vengono istruite dall'U.O. Immigrazione della Direzione Sicurezza sociale, in contatto con il referente della struttura. Le ammissioni degli ospiti presso il centro sono concordate congiuntamente tra il Comune di Firenze e l'associazione di gestione del progetto.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento:*

Soggetti richiedenti asilo, rifugiati, sfollati e titolari di permesso per protezione umanitaria.

*Capacità ricettiva:* 50 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

Il Centro fa parte del Programma Nazionale Asilo (P.N.A) che nasce dall'esigenza di creare un sistema nazionale di accoglienza e protezione in favore dei richiedenti asilo, dei rifugiati e delle persone con permesso di soggiorno per motivi umanitari. Il P.N.A è finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dalla Commissione Europea e realizzato dal Ministero dell'Interno, dall'ANCI (Associazione Nazionale dei Comuni Italiani) e dall'Alto Commissariato delle Nazioni

Unite per i Rifugiati. Per la progettazione e l'attuazione degli interventi i comuni assumono un ruolo centrale; nella maggior parte dei progetti territoriali le attività si realizzano con il coinvolgimento dell'associazionismo locale più impegnato nel settore. La rete del P.N.A è costituita da una serie di centri di accoglienza operativi su gran parte del territorio nazionale. Come per tutti gli altri centri P.N.A, il Centro fornisce: accoglienza e protezione in favore dei richiedenti asilo; sostegno all'integrazione socio-economica; orientamento e assistenza al rimpatrio volontario.

Ulteriori informazioni sono reperibili presso la rete civica del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

## **Alloggio di medio periodo in via Baccio da Montelupo (Ex Via Pisana)**

Soggetto gestore: Associazione Arci Firenze

Via Baccio da Montelupo, 233/5 (Quartiere n. 4) Firenze

Tel. Arci Firenze 055 262971

Fax Arci Firenze 055 26297266

[firenze@arci.it](mailto:firenze@arci.it)

I criteri per l'assegnazione dei posti letto sono fissati dall'Amministrazione Comunale che definisce anche le modalità per la formazione della graduatoria. L'interessato deve fare una domanda di ammissione e presentarla al Servizio Immigrazione del Comune di Firenze. In mancanza di posti letto liberi, se si possiedono i requisiti, si è inseriti in una graduatoria, che rimane aperta tutto l'anno. A seguito dell'ammissione gli ospiti devono sottoscrivere un regolamento e le norme di convivenza dell'alloggio.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Possono presentare domanda per accesso ai posti letto disponibili i cittadini stranieri di sesso maschile provenienti da paesi non appartenenti all'Unione Europea, in possesso di valido permesso di soggiorno rilasciato per motivi di lavoro e/o famiglia, regolarmente occupati.

*Capacità ricettiva:* 12 posti letto

### *Caratteristiche del servizio*

Il centro, un appartamento di proprietà comunale, si caratterizza per essere un alloggio sociale di medio

periodo, con camere da quattro posti letto, con uso cucina, lavatrice, spazio comune attrezzato. Gli ospiti pagano una quota mensile, fissata in € 130,00. Condizioni indispensabili per l'ammissione e per il mantenimento del posto sono: il pagamento di due mensilità al momento dell'ammissione ed il pagamento della quota mensile. Il periodo massimo di permanenza è di 11 mesi con chiusura della struttura dal 1 al 31 agosto. L'associazione che gestisce l'appartamento fornisce agli ospiti una serie di servizi tesi a favorire l'integrazione nel tessuto sociale nonché l'orientamento, la consulenza, l'ausilio nella ricerca di soluzioni alloggiative autonome.

Ulteriori informazioni sono reperibili presso la rete civica del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

Il Centro di Accoglienza, inaugurato nel gennaio del 1999, ha ospitato in questi anni circa 150 persone, confermandosi come un'esperienza molto positiva di alloggio sociale; seguito da un operatore ARCI e da alcune volontarie dell'associazione, l'appartamento si presenta come una vera e propria casa, molto accogliente, con ampia cucina e una sala comune con divani e spazio TV; la compartecipazione all'uso degli spazi comuni e l'autorganizzazione sono alla base della vita nella struttura e, ogni anno, il gruppo degli ospiti, nella sua flessibilità ed eterogeneità, si dimostra capace di autogestirsi, affrontare le dinamiche interne, riuscire a costruire spazi di convivenza non così prevedibili perché ogni volta si tratta di un gruppo di 12 uomini con stili di vita e culture diverse (anche se negli ultimi anni l'utenza proviene quasi esclusivamente dal continente africano e dal Maghreb). Tale tipologia di accoglienza fornisce una

risposta soprattutto a quella fascia di immigrati che non hanno (o non hanno ancora) intenzione di portare in Italia la propria famiglia, ma anzi progettano di ritornare nel proprio paese dopo un certo numero di anni di lavoro all'estero e che, quindi, hanno necessità di un alloggio sociale a costo contenuto (es. foresteria) per inviare a casa la maggior parte dello stipendio; allo stesso modo, questa tipologia di accoglienza si rivolge anche ai giovani singoli che non hanno ancora potuto sposarsi e costruire un preciso progetto di vita e, infine, ai profughi e/o i richiedenti asilo che, ottenuto lo status e quindi regolarizzata la propria posizione, hanno bisogno di un periodo ulteriore di accoglienza almeno in parte "protetta" (per riuscire a capire meglio la realtà sociale dove dovranno adesso inserirsi stabilmente) e, avendo trovato lavoro, possono già partecipare alle spese dell'affitto, uscire dall'assistenza e iniziare il proprio percorso di autonomia.



## **Struttura di accoglienza IL SAMARITANO**

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

Via Francesco Baracca, 150/e (Quartiere n. 5) Firenze

Tel. 055 3438680

Fax 055 3438680

[samaritano@caritasfirenze.it](mailto:samaritano@caritasfirenze.it)

L'inserimento avviene tramite segnalazione delle Direzioni delle Carceri, Direzioni dei Centri di Servizio per gli adulti (CSSA), la Magistratura di Sorveglianza. Per gli inserimenti di persone ex detenute le segnalazioni possono essere proposte da U.O. Immigrazione del Comune di Firenze, dai SIAST, dal privato sociale operante nel settore penitenziario. Ogni ingresso e dimissione è concordato con il responsabile della struttura. L'orario di apertura del centro: ore 14:00 di ogni giorno. Chiusura estiva per 21 giorni l'anno.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Soggetti adulti di sesso maschile provenienti dall'area carcere, che non hanno validi punti di riferimento in città, nelle seguenti posizioni rispetto al percorso penale: permesso premio, affidamento in prova al servizio sociale, detenzione domiciliare con attività di lavoro o formazione, licenza, attesa di definitivo o di misura alternativa, libertà vigilata, ex detenuti, entro 12 mesi dalla data di fine pena.

*Capacità ricettiva: 10 posti letto*

*Caratteristiche del servizio*

Il Centro ha lo scopo di fornire una pronta accoglienza a cittadini italiani o immigrati, maggiorenni, residenti o non nel comune di Firenze. La struttura ha una capacità di accoglienza di 10 posti letto, suddivisi in camere da due o tre posti. L'associazione che gestisce la struttura fornisce le seguenti prestazioni: vitto (prima colazione e cena), sostegno nella ricerca di soluzioni occupazionali ed alloggiative, spazio per attività ricreative, lettura e televisione, servizio di lavanderia e stireria.

La permanenza degli ospiti è di un periodo di tre mesi, prorogabili per altri tre in particolari situazioni espressamente concordate con l'Ufficio Carcere della Direzione 18, ad eccezione delle misure alternative e della libertà vigilata (compresa la liberazione condizionale) la cui permanenza viene stabilita dal Magistrato di Sorveglianza di competenza.

Ulteriori informazioni sono reperibili presso la rete civica del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

## **Struttura di accoglienza CASANOVA**

Soggetto gestore: Associazione Arci Nuova

Via Aleardi, 30 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 055 4330876

Fax 055 4633523

[cc.centroservizi@email.it](mailto:cc.centroservizi@email.it)

L'inserimento avviene tramite l'associazione di gestione del progetto di accoglienza oppure su proposta del CSSA di Firenze, delle Direzioni delle Case Circondariali di Firenze – Sollicciano e Mario Zozzini, del Tribunale di Sorveglianza, dei SIASST, dell'U.O. Immigrazione del Comune di Firenze. Le dimissioni sono a cura dell'associazione previo accordo con l'ufficio comunale di riferimento. Apertura 24 ore giornaliere.

### *Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Soggetti adulti di sesso maschile, italiani e stranieri con titolo di soggiorno valido per la permanenza sul territorio italiano, con o senza attività lavorativa, in condizioni di bisogno e marginalità provenienti dall'area carcere della giustizia penale, che non hanno validi punti di riferimento in città, nelle seguenti posizioni rispetto al percorso penale: permesso premio, affidamento in prova al servizio sociale, detenzione domiciliare con attività di lavoro o formazione, licenza, attesa di definitivo o di misura alternativa, libertà vigilata, ex detenuti, entro 12 mesi dalla data di fine pena.

*Capacità ricettiva:* 6 posti letto

*Caratteristiche del servizio*

Il Centro ha lo scopo di fornire una pronta accoglienza a cittadini italiani o immigrati, maggiorenni, residenti o non nel Comune di Firenze. La struttura ha una capacità di accoglienza di 6 posti letto. Per ciascun ospite è formulato un progetto individualizzato d'accoglienza e di sostegno al reinserimento, con l'obiettivo della stimolazione e della crescita. Tale progetto è effettuato in raccordo con i servizi del settore penitenziario che propongono l'inserimento e che seguono il soggetto. Attraverso l'associazione di gestione è elaborato un percorso che prevede l'ascolto, informazione, consulenza, accompagnamento e sostegno al reinserimento sociale e lavorativo.

La permanenza degli ospiti è di un periodo di dodici mesi, prorogabili per altri nove mesi da valutarsi nell'ambito dei progetti individuali in raccordo con i servizi sociali e penitenziari.

Ulteriori informazioni sono reperibili presso la rete civica del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

[illegible]

## ***4. ULTERIORI SERVIZI***

### ***4.1 Mense e Docce.***

Soggetto gestore: Associazione di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus

**Mensa:** via Pietri, 1 (angolo via F. Baracca). Controllo presso il centro dell'ingresso aventi diritto. Registrazione su computers delle tessere e buoni mensa ed immissione del numero di ingresso alla sala mensa. Erogazione, self service, di pasti completi (primo, secondo con contorno, frutta, pane).

Il servizio mensa garantisce il pranzo, in orario 11:45 – 13:15, tutti i giorni della settimana, per 365 gg l'anno.

Tel. 055 301052

FAX 055 3432080

[centrobaracca@caritasfirenze.it](mailto:centrobaracca@caritasfirenze.it)

Quartiere n. 5, raggiungibile con Bus 35 dalla stazione ferroviaria di Firenze S. M. N.

**Docce e cambi:** via F Baracca, 150. Il servizio consiste nella possibilità di effettuare una doccia, (ogni 3 giorni), con fornitura di asciugamani, bagno schiuma, rasoio monouso e sapone da barba. E' fornito un cambio di biancheria intima, ogni 7 giorni (slip, calzini e maglietta). Il servizio è garantito dalle ore 9:00 alle ore 12:00, per 365 gg l'anno.

Tel. 055 301052

FAX 055 3432080

[centrobaracca@caritasfirenze.it](mailto:centrobaracca@caritasfirenze.it)

Quartiere n. 5, raggiungibile con Bus 35 dalla stazione ferroviaria di Firenze S. M. N.

*Soggetto sociale destinatario dell'intervento*

Persone italiane e straniere presenti sul territorio prive di mezzi di sostentamento.

*Modalità di accesso*

L'accesso ai servizi di mensa, doccia e cambio biancheria, è autorizzato dagli operatori del Centro di ascolto Caritas, attraverso un colloquio personale atto a verificare, per quanto possibile, lo stato di reale necessità dei richiedenti. Presso i centri di ascolto Caritas sono rilasciati i buoni con validità quindicinale. Ciò consente di incontrare nuovamente la persona, al fine di tentare un progetto di reinserimento, in particolare finalizzato a trovare soluzioni lavorative. In alcuni casi è rilasciata una tessera che ha validità per 60 pasti. I buoni e le tessere sono rinnovabili nel corso dell'anno.

*Orario del Centro di ascolto Caritas di via Faentina, 34*

Immigrati – lunedì, mercoledì e venerdì – dalle 9:00 alle 12:00 – lunedì anche dalle 15:00 alle 17:00

Tel. 055 46 389 1

Fax 055 46 389 271

[ufficiostranieri@caritasfirenze.it](mailto:ufficiostranieri@caritasfirenze.it)

Raggiungibile con Bus 1 / 7 / 25 dalla stazione Ferroviaria Firenze S. M. N.

Italiani – martedì e giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00

Tel. 055 46 389 274

Fax 055 46 389 271

[ufficioitaliani@caritasfirenze.it](mailto:ufficioitaliani@caritasfirenze.it)

Raggiungibile con Bus 1 / 7 / 25 dalla stazione  
Ferroviaria Firenze S. M. N.

Servizio erogato tramite convenzione con Associazione  
di Volontariato Solidarietà Caritas - Onlus.



#### *4.2 Bagagliaio.*

Nella sede di via Pietri, 1 è offerto un servizio bagagliaio (solo valige, sacchi o scatole per un massimo di tre pezzi a persona). Il limite massimo di custodia è di un anno, oltre il quale, se non ritirato, è avviato alla pubblica discarica.

#### *4.3 Centro Diurno Attavante.*

Soggetto gestore: Associazione Volontariato Penitenziario

Via Attavante, 30 (Quartiere n. 4) Firenze

Tel. 055.7364043 - 055.7328511

Il centro ricreativo e sociale diurno è un servizio per persone in misura alternativa che necessitano di un periodo di sostegno e tutoraggio per il loro reinserimento nella società, sia pratico (area igiene personale, lavatrice e pasti), sia a livello relazionale (gruppi di auto aiuto o sostegno individuale).

Il progetto è gestito dall'Associazione Volontariato Penitenziario che si avvale di una rete d'Associazioni che operano svolgendo attività direttamente nel centro e altre che operano nel settore del reinserimento. I soggetti che possono beneficiare del servizio sono detenuti in permesso, persone in misura alternativa (affidati, semiliberi), internati, ex-detenuti e loro familiari. Uomini e donne, italiani e stranieri in possesso di titolo di soggiorno.

I Servizi offerti sono i seguenti: accoglienza; sostegno psicologico per detenuti, ex detenuti, familiari; corsi di recupero per studenti: uso del computer come strumento di lavoro e di studio; punto di socializzazione: attività culturali, ricreative, sportive e di ristoro (panini, bibite, caffè); centro d'igiene: possibilità di usare la lavatrice, di stirare indumenti, di farsi una doccia; servizio di recapito postale; corsi d'informatica;

sostegno psicologico; consulenza legale; incontri di sensibilizzazione; (sono previsti in particolare con gli abitanti del quartiere). Corsi per volontari; corsi professionali; progetto "Identikit" per detenuti in dimissione, sostegno e assistenza.

Il Centro Attavante è aperto dal lunedì al sabato in orario 15:00 – 21:00, usufruendo delle risorse umane reperibili all'interno delle Associazioni coinvolte nel progetto e con il contributo del volontariato civile e dei tirocinanti. Gli orari di apertura potranno essere estesi anche alla mattina o ai giorni festivi a seconda delle esigenze e delle disponibilità delle Associazioni coinvolte nel progetto.

#### *4.4 Progetto Centro Stenone.*

Soggetto gestore: Associazione Niccolò Stenone

Quartiere n. 1 – Presso Centro La Fenice

Via del Leone 35 - 50124 Firenze

Tel: 055 214994

[stenone@caritasfirenze.it](mailto:stenone@caritasfirenze.it)

I cambiamenti sociali in atto e il continuo emergere di nuovi bisogni e domande d'intervento, induce a promuovere un ripensamento delle modalità di approccio e di contatto con le diverse fasce della popolazione in difficoltà e a considerare la necessità di dare assistenza sanitaria di base e specialistica, a tutte quelle persone immigrate che, non essendo residenti sul territorio comunale, non possono accedere ai servizi. Il progetto STENONE offre gratuitamente immediata assistenza medica, anche specialistica, alla popolazione extracomunitaria e non, presente in città che necessita di un intervento nell'ambito della diagnosi e cura, unita alla capacità di affrontare le problematiche sociali che spesso costituiscono il terreno fertile sul quale si sviluppa la patologia. L'associazione garantisce la disponibilità di personale medico e sanitario competente e preparato per gli interventi nel rispetto dei parametri e delle professionalità previsti dalla normativa vigente, con la presenza, in giorni e orari definiti, di un medico: odontoiatra, di medicina generale, ginecologo, gastroenterologo, dermatologo, otorinolaringoiatra, pneumologo, urologo, neurologo,

medico di laboratorio ed un'assistente per la sterilizzazione ferristica.

### Aggiornamenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ***5. LUOGHI DI ASSISTENZA SANITARIA A FIRENZE***

Anche i cittadini che non possiedono il permesso di soggiorno, hanno diritto all'assistenza sanitaria e all'accesso ai servizi sanitari tramite tesserino S.T.P. (stranieri temporaneamente presenti).

Si ha sempre diritto all'intervento medico in emergenza presso i pronto soccorso anche senza documenti:

OSPEDALE DI SANTA MARIA NUOVA

OSPEDALE DI CAREGGI

NUOVO OSPEDALE SAN GIOVANNI DI DIO

OSPEDALE DI SANTA MARIA ANNUNZIATA - BAGNO  
A RIPOLI

Ulteriori informazioni in merito ai servizi sono reperibili presso il sito dell'Azienda Sanitaria di Firenze  
[www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)

## ***6. I GRUPPI DI AUTO-MUTUO-AIUTO***

**Associazione Coordinamento Regionale Toscano Gruppi Auto-aiuto**

Via dei Serragli, 3 (Quartiere n. 1) Firenze

Tel. 347 0460767

[info@autoaiutotoscana.org](mailto:info@autoaiutotoscana.org)

Le esperienze di auto aiuto propongono un approccio al disagio peculiare che consiste nella formazione di piccoli gruppi, costituiti da individui alla pari, che si incontrano per condividere un problema e per realizzare obiettivi specifici. Le persone si incontrano, raccontano le esperienze personali, cercano di trovare eventuali soluzioni, vengono rafforzati i rapporti interpersonali, si cerca di ristabilire un nuovo equilibrio nella vita quotidiana al fine di modificare, adattarsi o migliorare la propria condizione di sofferenza. Pur nascendo nei paesi anglosassoni, negli ultimi trent'anni tale fenomeno ha avuto una diffusione anche nel nostro paese. Nel modello anglosassone l'auto aiuto viene identificato come fenomeno completamente autonomo dai servizi sociosanitari: i gruppi svolgono funzioni sostitutive rispetto all'assistenza pubblica. In Italia emerge un quadro di maggiore collaborazione ed integrazione tra gruppi e istituzioni, dato che viene confermato anche dai risultati dell'ultima indagine. È possibile distinguere diverse tipologie di gruppo: gruppi il cui obiettivo principale consiste nell'affrontare il proprio disagio psicologico, fisico o sociale; gruppi di aggregazione per la difesa dei diritti sociali; gruppi che propongono stili di vita alternativi con lo scopo di innescare cambiamenti sia



nell'opinione pubblica, sia nelle istituzioni. In questo caso l'autorealizzazione personale si attua attraverso un impegno sociale e politico; gruppi di persone che vivono una condizione di emarginazione e deprivazione dei fondamentali diritti umani (ad esempio persone senza dimora, immigrati, ecc). La maggior parte dei gruppi sono misti, in quanto presentano più aspetti delle quattro tipologie sopra descritte. Nel fenomeno del self help esistono esperienze che condividono norme e valori della società, altre che rifiutano, sul piano ideologico, la cultura comunemente condivisa. All'interno dei gruppi generalmente viene rifiutata ogni forma di leadership, talvolta sono presenti facilitatori (conduttori), che pur non avendo una preparazione specifica, svolgono funzioni organizzative e di conduzione degli incontri.

L'auto aiuto è "l'insieme delle misure utilizzate da non professionisti, per promuovere o recuperare la salute di una determinata comunità" (Quaderni della Sanità Pubblica, 1987). Un movimento che in Italia oggi coinvolge oltre 30.000 persone, impegnate ad assumere un ruolo attivo e consapevole verso la propria condizione di disagio. Area: dipendenza dall'alcool. Area: gioco d'azzardo. Area: ansia e depressione. Area: disagio mentale. Area: sostegno all'identità sessuale. (Tratto dal sito [www.autoaiutotoscana.org](http://www.autoaiutotoscana.org)).

**Aggiornamenti:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....