



# Parole e Opere



## Centri di ascolto, porta aperta alla solidarietà

**La nostra società è in continua trasformazione e, per questo, nascono sempre nuovi bisogni.** Non potremmo mai conoscere le necessità delle persone più fragili e, quindi, dare risposte adeguate attraverso i nostri servizi se non sapessimo ascoltare la Comunità.

**I Centri di Ascolto delle Caritas diocesane sono la nostra finestra sul mondo, la porta aperta alla solidarietà, la mano tesa dei volontari ai bisognosi.** Accolgono, ascoltano senza giudicare, consigliano, informano, stabiliscono i collegamenti con le strutture necessarie, gestite da Fondazione Solidarietà Caritas ETS Firenze.

Dai Centri di Ascolto sono emerse **le nuove difficoltà della popolazione**, che riguardano non solo le persone che tradizionalmente si rivolgono a noi, ma sempre più "insospettabili": persone che hanno un lavoro **ma non riescono a far fronte al caro vita** e spesso non hanno una rete familiare o amicale a cui rivolgersi. Arrivano sempre più **giovani sotto i 25 anni, uomini celibi e donne nubili**, la maggior parte disoccupati, ma anche chi un lavoro ce l'ha e percepisce un reddito non adeguato a coprire le normali necessità di un nucleo familiare.

Secondo gli ultimi dati presentati dall'Osservatorio Povertà e Risorse di Caritas Toscana nel VI Rapporto 2024 "Le povertà e l'inclusione sociale in Toscana", la nostra regione vive una situazione in bilico tra le spinte a risollevarsi e i nuovi problemi, quali l'erosione del potere di acquisto delle famiglie povere causato dall'inflazione.

A crescere tra i toscani, e tra i fiorentini, è anche la percezione che la situazione economica sia cambiata in negativo (il 46% delle famiglie dichiara che il proprio quadro economico

familiare sia peggiorato) e che sia dilagante il pessimismo (il 37% ritiene che in futuro la propria situazione economica subirà un ulteriore peggioramento).

**Il nostro impegno è quello non solo di aiutarli a far fronte alle situazioni di emergenza, ma di fare in modo che ritrovino quella fiducia che manca, prima in se stessi, poi nella società.** Questo possiamo farlo solo ascoltando senza giudicare, mettendoci a disposizione degli altri senza chiedere nulla in cambio, come fanno ogni giorno i nostri volontari. Le nostre strutture, a partire dalla mensa, non danno risposte solo a una necessità primaria, come il cibo, un letto, una doccia calda, ma sono sempre e prima di tutto luoghi di accoglienza e di ascolto. Questi i primi passi per la costruzione di un società più coesa e solidale.

Vincenzo Lucchetti  
Presidente Fondazione Solidarietà Caritas ETS

## In questo numero parliamo di:

- Il Centro di Ascolto diocesano di Caritas Firenze, dove l'accoglienza e il farsi prossimi sono di casa
- Il Punto Digitale Facile
- La spesa che vale 2024: torna l'iniziativa a supporto della mensa Caritas
- Le voci: Andrea e Giorgio, volontari della mensa di Santissima Annunziata



# Il Centro di ascolto Diocesano

Il Centro di Ascolto diocesano di Caritas Firenze - aperto dal 1973 - è nato per essere "un luogo" che aiuta la Comunità a osservare, conoscere e farsi prossima per le persone più vulnerabili. Oltre a essere un luogo, il Centro di Ascolto è anche "un tempo" in cui elaborare specifici progetti di autonomia e crescita.

**"Il primo servizio che si deve al prossimo è quello di ascoltarlo. Come l'amore di Dio incomincia con l'ascoltare la sua Parola, così l'inizio dell'amore per il fratello sta nell'imparare ad ascoltarlo".**

Il Centro di Ascolto diocesano di Caritas Firenze svolge un ruolo cruciale nell'accoglienza e nel supporto delle persone più vulnerabili, grazie ad una solida équipe composta da un gruppo operativo di dodici volontari altamente qualificati. Questi, insieme ai giovani del Servizio Civile Universale, offrono accoglienza e ascolto garantendo l'apertura dal lunedì al venerdì per un servizio continuativo e strutturato. Il Centro di Ascolto diocesano è una "porta aperta": accoglie, incontra, ascolta, informa, orienta e stabilisce collegamenti con i Centri di Ascolto vicariali/parrocchiali in un'ottica di lavoro di rete.

Oltre a fornire un sostegno immediato, il CdA si occupa della **presa in carico delle situazioni più complesse**, aiutando le persone a ridefinire i propri bisogni e trovare le risorse sul territorio, attivando una rete di solidarietà tra enti del terzo settore e istituzioni pubbliche, in particolare i servizi sociali.

Tra i principali interventi, il CdA diocesano offre, **in particolar modo supporto per il pagamento di utenze, bollette e visite mediche**. Inoltre, numerose sono le richieste di assistenza per il **rinnovo di documenti di identità e permessi di soggiorno**. Particolare **attenzione è rivolta alle famiglie con minori**, sostenendone l'inclusione scolastica.

Un servizio fondamentale che si affianca alle numerose attività svolte dal Centro di Ascolto diocesano è l'erogazione delle tessere per la mensa di via Baracca. Questo aiuto concreto si rivolge a coloro che, purtroppo, non riescono a provvedere autonomamente al proprio sostentamento quotidiano e, in molti casi, non hanno una residenza fissa sul territorio.

La professionalità e l'impegno di tutti coloro che operano a vario titolo presso il Centro di Ascolto diocesano testimoniano l'impegno di Caritas Firenze nel garantire un sostegno concreto e inclusivo, mettendo al centro la dignità delle persone.

A cura di Margherita Fiochi Romagnoli



# Dallo SPID alla prenotazione di visite mediche: a Firenze il Punto Digitale facile

Aiutare i cittadini ad usare al meglio le opportunità digitali, questo lo scopo del Punto Digitale Facile - lo sportello realizzato da Regione Toscana e Fondazione Solidarietà Caritas Firenze, sostenuto dall'Unione Europea e dal Dipartimento per la trasformazione digitale con fondi PNRR - che è attivo in **Via Faentina 34 a Firenze**.



È possibile accedervi solamente su appuntamento utilizzando i seguenti recapiti:

☎ **055 46389272**

☎ **348 8013970**

✉ **puntointernetfondazione-solidcaritas.it**

La consulenza è **gratuita** e possono usufruirne tutti i cittadini, italiani e stranieri, in particolar modo i più fragili, che non hanno competenze nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Elenco dei servizi offerti :

- **FASCICOLO SANITARIO:**  
prenotazione CUP e ritiro referti
- **SPID E CIE**
- **POSTA ELETTRONICA**
- **PRATICHE TELEMATICHE:** bonus e agevolazioni
- **PRENOTAZIONI**
- **APPUNTAMENTI:**  
rinnovo CIE, passaporto e altri uffici pubblici
- **ANAGRAFE DIGITALE**

*“Utilizzare strumenti tecnologici e digitali è ormai indispensabile per usufruire di molti servizi ed esercitare a pieno i diritti dei cittadini. Non tutti hanno le competenze specifiche o la disponibilità di attrezzature per farlo, questo progetto è indirizzato a loro - commenta Vincenzo Lucchetti, Presidente di Fondazione Solidarietà Caritas di Firenze - con l'obiettivo che ognuno possa poi diventare autonomo nell'utilizzo e nell'accesso ai servizi pubblici digitali. La nostra attenzione, come sempre, è rivolta alle fasce di popolazione più fragili.”*

## Riflessioni pastorali

### ASCOLTA, ISRAELE ... SHEMÀ ISRAEL ... I CARE

*Prima che ci conoscessimo non esistevamo: io non esistevo per voi e voi non esistevate per me. Perché? Perché non vi era alcun tipo di relazione e di contatto, non ci ascoltavamo nonostante esistessimo fisicamente. Ascoltare significa fare spazio all'altro, aprirsi a una relazione autentica con chi ci circonda. È un invito a vivere in armonia con il mondo, con attenzione, empatia e responsabilità, comprendendo che la vera conoscenza passa attraverso l'interiorizzazione. Chi si trova nella posizione di ascoltare invia un messaggio chiaro a chi si esprime: “tu sei importante, meriti di essere ascoltato”.*

*Lo Shemà Israel (Ascolta, Israele) è una delle preghiere centrali dell'ebraismo, spesso considerata la dichiarazione di fede per eccellenza e si trova nel Deuteronomio 6:4. Il testo ha un significato teologico e spirituale profondo perché non solo afferma l'unicità di Dio, ma invita a un ascolto autentico, che va oltre il semplice udire.*

*Per ascoltare l'altro è necessario anzitutto fare silenzio. Non c'è ascolto senza silenzio interiore, non soltanto esteriore. Sarà capitato a ognuno di noi di ascoltare qualcuno ed esclamare: “chiedo scusa, può ripetere per favore?” Perché preoccupati e distratti da altro, perché assorti in pensieri personali.*

*L'ascolto diventa quindi un impegno: ascoltare è obbedire, accogliere e agire di conseguenza. Accogliere vuol dire che l'altro entra dentro di me con tutta la sua importanza, ma anche con tutte le sue pesantezze, con tutti i suoi problemi. Ascoltare dunque è far sentire il locutore accolto, rimandargli il messaggio: “io mi prendo cura di te con tutto il cuore, con tutta l'anima e con tutte le forze”.*

*La frase I care, resa celebre da don Milani, significa letteralmente “mi importa”, “mi stai a cuore”, “ti voglio bene, non mi sei indifferente” e rappresenta un messaggio potentissimo di responsabilità personale e collettiva.*

*L'ascolto, nella prospettiva ebraica e cristiana, non è mai fine a se stesso: è l'inizio di un cammino di trasformazione. Ascoltare Dio nel Shemà significa fare del Suo amore una guida per il comportamento verso gli altri. Nell'I care ascoltare la sofferenza e i bisogni degli emarginati diventa il motore per il cambiamento sociale e l'impegno educativo.*



**Don Fabio Marella,**  
Vicedirettore Caritas  
Diocesana Firenze



La spesa  
che vale



Fondazione  
Solidarietà Caritas  
ETS - Firenze

# A natale metti in tavola la solidarietà

Dalla spesa  
virtuale  
alla mensa  
Caritas



Fai la differenza, basta un click  
[www.laspesachevale.it](http://www.laspesachevale.it)



Partecipa in prima persona!  
Crea la tua raccolta fondi

Coinvolgi amici, parenti e colleghi nel tuo impegno a sostegno della Mensa Caritas.



INQUADRA  
IL QR CODE

Partner



Friends Partner



Con il contributo di



Con il patrocinio di



Media Partner





## La mensa di via Baracca a Firenze, dove gli invisibili vengono accolti

**La Mensa Caritas di Via Baracca a Firenze è il punto di riferimento per tantissime persone in condizioni di estrema fragilità.**

Una realtà complessa, con un'organizzazione composta da diversi livelli e funzioni:

- **La gestione del magazzino centrale e della dispensa**, per lo stoccaggio di grandi quantità di cibo (acquistate, donate o frutto del servizio di recupero alimentare, effettuato tutte le mattine da operatori e volontari).
- **L'attività delle cucine**, dove tanti operatori e volontari ogni giorno aiutano a preparare i pasti per gli ospiti delle mense
- **La distribuzione dei pasti alle persone cosiddette «invisibili»**, cioè coloro che non sono seguiti dai Servizi Sociali del Comune di Firenze, privi di documenti regolari né residenza e che si trovano in stato di necessità.



**Sono circa 300 le persone che ogni giorno si rivolgono a questa mensa per un pasto caldo; sono persone italiane e straniere, giovani e anziane. Per molti di loro, il pranzo alla mensa Caritas è l'unico pasto della giornata.**

**La mensa di via Baracca è la mensa cittadina più grande tra quelle presenti in città ed è aperta tutti i giorni a pranzo, per 365 giorni l'anno.**

Fra il 2022 e il 2023 i pasti preparati e distribuiti fra le numerose strutture di accoglienza gestite da Fondazione Caritas e le mense presenti sul territorio fiorentino sono stati in media 1.600 ogni giorno.



**Per sostenere questo servizio Fondazione Caritas attiva ogni anno l'iniziativa denominata La Spesa che Vale: un grande lavoro di coinvolgimento di persone e aziende che vogliono unire le forze per fare la differenza nella vita di queste persone, facendo donazioni economiche o in beni alimentari destinate al magazzino.**

**La campagna di raccolta fondi o beni viene attivata ufficialmente ogni anno fra ottobre e dicembre, ma la necessità di risorse chiaramente è costante durante tutto l'anno.**

L'intento dell'iniziativa dunque è proprio quello di coinvolgere tutta la popolazione nel donare un pasto caldo, affinché ci sia cibo a sufficienza per sfamare chiunque ne abbia necessità.



## I dati dell'Osservatorio Povertà e Risorse Caritas Diocesana di Firenze

**I dati relativi al periodo tra il 1° gennaio e il 21 ottobre 2024** - provenienti dal Centro di Ascolto diocesano Caritas Firenze (CdA) - evidenziano una **realtà complessa e variegata**, riflettendo le profonde trasformazioni sociali ed economiche che attraversano le fasce più vulnerabili della popolazione. In questo arco temporale 1.491 persone si sono rivolte al CdA, delle quali un 42,4% è rappresentato da persone che hanno contattato il circuito della Caritas per la prima volta.

**L'incremento di "nuovi poveri" mette in luce quanto il fenomeno della vulnerabilità economica e sociale** stia toccando una porzione sempre più ampia della popolazione, spesso includendo anche chi, fino a poco tempo fa, non avrebbe mai immaginato di trovarsi in condizioni di bisogno.

**Un dato significativo è l'elevata percentuale di cittadini stranieri, che costituiscono l'81,8% di coloro che si sono rivolti al CdA.** La prevalenza di uomini (61,6%) e la fascia di età tra i 25 e i 44 anni (50,3%) sottolineano come la questione migratoria e la difficoltà di integrazione lavorativa continuino a essere centrali. Tuttavia, anche tra i cittadini italiani, che rappresentano una minoranza (18,2%), si osserva una tendenza preoccupante: la maggioranza appartiene alla fascia d'età compresa tra i 45 e i 64 anni (52,2%), un periodo della vita in cui le difficoltà economiche possono avere impatti devastanti.

L'analisi dei dati occupazionali mostra un quadro allarmante: **il 66,5% di coloro che hanno chiesto aiuto è disoccupato.** Solo l'11,9% delle persone intervistate dichiara di avere un'entrata economica da lavoro o pensione, con una leggera differenza tra gli italiani (20,2%) e gli stranieri, questa percentuale ridotta ci dice molto sulla precarietà diffusa che colpisce tanto i lavoratori quanto i pensionati.

Il dato relativo al titolo di studio conferma una tendenza che negli ultimi anni è diventata sempre più evidente: **l'istruzione, sebbene ancora fondamentale, non è più un fattore protettivo contro la povertà.** Nonostante il 47,8% non abbia dichiarato il proprio titolo di studio, tra i restanti 838, solo il 6% possiede una laurea, e ancor meno (2,4%) un diploma universitario. La maggioranza (35,7%) ha conseguito la licenza media superiore, e un ulteriore 7,3% ha un diploma professionale.

**Il dato relativo alla distribuzione di tessere per la mensa di Via Baracca è particolarmente significativo: nel corso dell'anno, 926 persone ne hanno beneficiato, di cui l'87,2% stranieri e il 12,8% italiani.** Questa distribuzione conferma una tendenza già emersa dai dati generali, dove la popolazione straniera rappresenta la maggioranza di coloro che si rivolgono alla Caritas diocesana per assistenza.

Tuttavia è importante sottolineare anche la **crescente presenza di italiani in difficoltà.** Trattandosi di una percentuale minore, evidenzia come la povertà stia coinvolgendo una fetta sempre più ampia di cittadini. Dal punto di vista occupazionale e anagrafico, le persone che ricorrono a questo servizio rispecchiano i dati anagrafici già emersi. I dati relativi alle richieste e agli interventi per l'erogazione di tessere mensa riflette, purtroppo, un bisogno primario ancora insoddisfatto.

A cura di Margherita Fiochi Romagnoli, Osservatorio Povertà e Risorse Caritas Firenze

# Una storia di impegno alla Mensa di Santissima Annunziata

Mi chiamo Andrea, ho 67 anni, da due anni sono in pensione. Lavoravo come restauratore nell'Opificio delle Pietre Dure. Mi è sempre piaciuta la cucina, cucinare e fare i dolci. Una volta in pensione desideravo fare un'azione di volontariato in questo ambito.

## **Qual è il tuo impegno con la Fondazione Solidarietà Caritas?**

Il mio impegno è venire qui alla Mensa alla Santissima Annunziata, un giorno alla settimana. Nei mesi da febbraio a giugno ho fatto anche due o tre giorni a settimana. Qualche volta mi chiamano anche il sabato.

## **In cosa consiste il tuo lavoro volontario?**

Il lavoro consiste nell'apparecchiare i tavoli, scaricare il cibo dal furgone, poi sporzionare e preparare i pasti da asporto. Questi vengono confezionati alla mensa in via Baracca e distribuiti anche da noi.

Poi serviamo il cibo agli ospiti che arrivano nella nostra sala.

Nel pranzo da asporto c'è un primo e un secondo, noi aggiungiamo il pane, la frutta e le posate. Ci sono, infatti, degli ospiti che preferiscono mangiare fuori. Qualcuno viene qui per la prima volta e non ha la tessera Caritas. Oppure arriva in ritardo e allora gli forniamo il pranzo da asporto.

Perché ci sono tante persone che hanno bisogno!

## **Qual è il tuo primo ricordo qui alla Mensa?**

Il primo incontro è stato proprio con Giorgio, un volontario storico della Mensa della Santissima Annunziata.

All'inizio non capivo esattamente chi erano e cosa facevano tutte le persone che lavoravano nella mensa, poi ho conosciuto Yamal, uno dei cuochi della cucina, e sotto la guida di Giorgio sono diventato esperto in questa attività. Pian piano ho capito i ruoli di ognuno di noi, ci sono i volontari e i dipendenti della Fondazione. Tutti operano con lo stesso spirito e la stessa volontà di fare del bene. Inoltre ci sono anche dei volontari/e che devono scontare un periodo ai servizi sociali, anche con loro mi sono sempre trovato molto bene.

Quando indossiamo il grembiule siamo tutti uguali!

## **Qual'è il tuo ricordo più bello di questa attività?**

Pian piano nel corso del tempo, gli ospiti si ricordano il tuo nome e sono curiosi di avere informazioni su di te, ti chiedono come stai, non vengono solamente per mangiare ma si crea una relazione, c'è un riconoscimento di gratitudine in ognuno di loro.

Il mio atteggiamento è di avere un profondo rispetto nei confronti di ciascuno/a di loro.

Cerco di servire la quantità di cibo giusta, che viene stabilita dai responsabili della mensa, in modo che non si sprechi nulla, e anche quando ne vorrebbero di più cerco il dialogo con loro, cerco di avere un ruolo educativo e spiegare l'importanza di non sprecare mai nulla, visto quante persone hanno bisogno di cibo.

Alcune volte dobbiamo gestire le loro proteste e spiegare che il cibo è per tutti.

## **Cosa ti motiva a fare questa azione di volontariato?**

Qui siamo come una famiglia, mentre uno apparecchia l'altro guarda se tutto è a posto, oppure ad esempio se mancano i tovaglioli o altro, nessuno sta con le mani in mano!

È come un concerto, c'è grande collaborazione, serena e pacifica.

## **Qual'è il comportamento degli ospiti nei confronti dei volontari?**

Ho notato che quando un volontario è nuovo, oppure quando è una donna, alcuni ospiti hanno un comportamento scorretto, fanno delle recriminazioni, chiedono molto più cibo di quanto è previsto. E' successo anche con me, poi ho preso meglio le misure e si è instaurato un rapporto migliore. Io cerco sempre anche di guardarle negli occhi per domandare se vogliono ancora cibo.

Alcune persone ci domandano se possiamo aiutarle a cercare lavoro, ma io preferisco indicargli il Centro di Ascolto Caritas, in questo caso. Il mio ruolo è questo e voglio che resti questo, sono delle mani che portano il cibo.

Gli ospiti della mensa non vanno tutti d'accordo. E questo mi dispiace, perché io vorrei che invece fossero una famiglia, ecco, come lo siamo noi volontari, vorrei che anche loro lo fossero.

Noi cerchiamo di lavorare sempre affinché tutti siano felici e tranquilli, perché il cibo è per tutti.

## **Cosa vuoi dire alle persone che ancora non conoscono le attività di volontariato nelle Mense della Fondazione Solidarietà Caritas?**

Io direi una cosa, che in generale il mondo Caritas è una galassia, per cui se hai voglia di fare qualcosa per il prossimo, qui trovi quello che cerchi, e il contatto con queste persone, che hanno tante necessità, è sempre molto gratificante. Con alcuni ospiti c'è un rapporto di amicizia vero e proprio.

## COME DONARE UN MENÙ A NATALE?

### BOLLETTINO POSTALE

Conto corrente n. 26091504

### BONIFICO BANCARIO

Intestato a: Fondazione Solidarietà Caritas ETS  
Codice IBAN: IT23 H030 6909 60610000 0067 361  
Causale: Pranzo Natale 2024

### CARTA DI CREDITO O PAYPAL

Collegandosi sul sito [www.laspesachevale.it](http://www.laspesachevale.it)  
oppure inquadra con la fotocamera del tuo  
cellulare il QR code qui sotto



### DETRAZIONI FISCALI

Fondazione Solidarietà Caritas è un Ente  
del Terzo Settore, ai sensi del D.Lgs. 460/97  
i privati e le aziende che effettuano una  
donazione possono beneficiare delle  
agevolazioni fiscali previste dalla legge.

## Parole e Opere

### NOTIZIARIO FONDAZIONE SOLIDARIETÀ CARITAS ETS FIRENZE

#### DIRETTORE RESPONSABILE

Vladimiro Frulletti

#### EDITORE

Fondazione Solidarietà Caritas ETS

#### REDAZIONE

Anna Palumbo, Federica Santillo, Nicoletta Bazzoffi e  
Agenzia di Comunicazione Lorenzo Galli Torrini

#### HANNO COLLABORATO

Margherita Fiochi Romagnoli - Osservatorio delle Povertà e  
delle Risorse della Caritas di Firenze.

#### FOTOGRAFIE

About Agency, Catoni Associati, Giulia Contini

#### STAMPA

Numero 15 - Novembre 2024  
Media Srl - Via Lombarda, 72 - 59015 Comeana (PO)  
Registrazione Tribunale di Firenze  
al n° 6116 in data 19.06.2020

#### RIFERIMENTI REDAZIONE

Via de' Pucci 2, 50122 Firenze T +39 055 267701  
[segreteria@fondazionesolidcaritas.it](mailto:segreteria@fondazionesolidcaritas.it)

*La solidarietà ha bisogno di*

## Grandi Imprese



Le Aziende rappresentano da sempre un sostegno fondamentale  
per le mense e i servizi di accoglienza, **un aiuto concreto che  
permette di offrire calore a chi ha più bisogno.**



**La spesa  
che vale**

*Puoi sostenerci in tanti modi diversi*

Scopri come collaborare e qual è il valore  
aggiunto di diventare *Grande Impresa* su  
[www.fondazionesolidarietacaritas.it/grandi-imprese](http://www.fondazionesolidarietacaritas.it/grandi-imprese)



Ai sensi della tutela privacy (D.Lgs. 196/2003 e GDPR 679/2016) I dati personali sono raccolti da Fondazione Solidarietà Caritas ETS, titolare del trattamento, per fornire periodicamente informazioni sulle sue iniziative. I dati possono essere conosciuti esclusivamente dai soggetti autorizzati, responsabili e incaricati del trattamento. In ogni caso i dati non sono comunicati a terzi né diffusi e vengono gestiti in modo che ne sia garantita la custodia. L'interessato può ottenere l'aggiornamento, l'integrazione o la cancellazione scrivendo al titolare all'indirizzo [protezionedati@fondazionesolidcaritas.it](mailto:protezionedati@fondazionesolidcaritas.it). Per

ri informazioni vi invitiamo a prendere visione dell'informativa completa sul sito internet [www.fondazionesolidarietacaritas.it](http://www.fondazionesolidarietacaritas.it)

