MISERICORDIA DI RIFREDI

BILANCIO SOCIALE

Anno 2019

2° EDIZIONE

SOMMARIO

INTRODUZIONE
>Presentazione
>Saluto del Commissario
>Saluto del Proposto
>Nota Metodologica

CAPITOLO 1
IDENTITÀ ASSOCIATIVA

>Cenni storici
>Storia recente
>Assetto interno
>Missione e principi ispiratori
>Il sistema delle relazioni

CAPITOLO 2
SETTORI DI ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE

Servizi di trasporto
>Emergenza territoriale
>ECMO
>Trasporto socio-sanitario
>Sociali di accompagnamento
>Formazione
>Protezione Civile
>Servizio Civile

Attività di sensibilizzazione, educative e socializzazione:
- Formazione a teatro
- Rescue Game giochi di soccorso
- Chiavi della città
- Centri estivi
- Firenze Rocks

Poliambulatorio
>Poliambulatorio
>Servizio Infermieristico
>Guardia Medica
>Casa Domotica

Centro aggregazione anziani
>Centro assistenza anziani diurno e residenziale
>Mutature – assistenza domiciliare
>Sportello prestito presidi sanitari
>Centro ascolto antiusura
>Centro ascolto Caritas
>Gruppi GAMA

Attività di sensibilizzazione, educative e socializzazione:
- New York University
- Visite gruppi Boy-Scout

Onoranze Funebri

Altre Attività e servizi Istituzionali
>Guardaroba
>Compagnia di rappresentanza
>Festa Volontariato
>Stage a Lourdes
>Palio di S. Stefano
>Natale in Misericordia

CAPITOLO 3
Bilancio economico

>Introduzione
>Bilancio economico 2019
>Contributo 5xmille

Cari Fratelli...

vi presentiamo il secondo Bilancio Sociale
della Misericordia di Rifredi.

L'indagine fa riferimento all'anno 2019,
un anno particolare per la nostra Confraternita
che è stata investita da molti cambiamenti al vertice.

SALUTO DEL COMMISSARIO

Cari fratelli e sorelle, cari cittadini della comunità di Rifredi,

un anno particolare il 2019 per la Misericordia di Rifredi, un anno che tutta la comunità ricorderà alle future generazioni, l'anno in cui si è dovuti intercedere con l'intervento di un commissario straordinario per far fronte ad alcune criticità emerse sul governo della stessa associazione; ed è proprio con la lettera di saluto che vorrei iniziare il "bilancio sociale" di questo 2019.

Firenze, 17 aprile 2019

Al Proposto Don Marco Nesti,
Ai Fratelli, Sorelle, Personale Dipendente ed alla Comunità tutta di Rifredi.

E' con emozione e spirito di servizio, che ho accettato questo delicato ed importante incarico conferitomi dalla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia nella persona del suo Presidente Roberto Trucchi e di tutto il Consiglio di Presidenza, che ringrazio per la fiducia accordatami.
Il mio pensiero più grande è per tutti Voi, perché da fratello di Misericordia comprendo e condivido lo stato d'animo che Vi ha accompagnato nelle ultime settimane, leggendo quanto ormai noto sulla stampa. Vorrei altresì ribadire che eventuali errori di pochi non possono e non devono mettere nell'ombra le numerose e continue opere di Carità che quotidianamente centinaia di confratelli, consorelle e personale dipendente offrono alla comunità di Rifredi, che dal 1280 sostiene la gloriosa storia di Carità e gratuità della Misericordia.

Ritengo necessario guardare al futuro, ripartendo da questi difficili momenti trasformandoli in opportunità, per poi ricordarli come pagine dolorose di un bel libro e niente più, preparandoci fin da subito a scrivere un nuovo capitolo della storia della Misericordia di Rifredi, ricco di iniziative, attività e servizi fondati sulle opere di Carità nello stile che ci contraddistingue; tutto questo è possibile e passerà dal nostro impegno "insieme", parola che contiene l'essenza di quello che dovremo fare quotidianamente mettendo al centro il nostro essere "al servizio".

Mi preme dirVi che il mio impegno da commissario, è volto a restituire alla Misericordia di Rifredi serenità e pace ed a porre le basi perché, nel più breve tempo possibile, possa nuovamente dotarsi dei propri organi regolarmente eletti riprendendo in autonomia la propria vita associativa.

Auspico fin da subito di conoscerVi, ascoltarVi e confrontarmi, incontrandoVi uno ad uno, oltre che fare un incontro plenario già nei prossimi giorni, per pianificare le attività che vorremo e dovremo intraprendere.

Vorrei concludere lasciando traccia in questo testo di come i fratelli e le sorelle di Rifredi operosamente si sono impegnati per garantire i servizi alla propria comunità ed al tempo stesso iniziare subito con la ricostruzione di un tessuto sociale coeso, nel rispetto delle diversità anagrafiche, culturali e ideali, ma con il comune denominatore di compiere attraverso il servizio le opere di carità che distinguono il nostro essere fratelli e sorelle di Misericordia.

Colgo l'occasione per esprimere gratitudine verso tutti coloro che nel corso di questo anno hanno generosamente contribuito alla realizzazione di ciò che potrete apprezzare in queste pagine a seguire.

Che Iddio ve ne renda merito

SALUTO DEL PROPOSTO

Carissimi sorelle e fratelli,

in questa mia riflessione che fa da apertura al secondo Bilancio sociale della nostra Confraternita vorrei partire da una citazione ripresa da uno scritto di san Giovanni della Croce, mistico e poeta spagnolo vissuto nella seconda metà del '500: "Alla sera della vita, saremo giudicati sull'amore."
Un riferimento, questo, importante per rinnovare la nostra azione all'interno della Misericordia di Rifredi, perché non possiamo non riflettere sul fatto che, a ottocento anni dall'inizio della storia delle Misericordie, i valori iniziali sono sempre validi e attuali. E' cambiata la tecnica, ma non i valori che fanno da fondamento alla nostra Confraternita. Al centro di tutto rimane l'uomo con la sua solitudine, le miserie, le sofferenze e l'amore di Dio che si manifesta anche attraverso il fratello che si china sull'uomo sofferente. Questi pensieri vogliono invogliarci a fare una riflessione per superare dubbi ed egoismi e rimetterci a disposizione di quanti hanno bisogno, rinnovando anche una viva partecipazione alle attività della Confraternita. Tutti possiamo fare qualcosa di buono.
Verso la conclusione del Giubileo straordinario della Misericordia del 2016 , Papa Francesco in un'udienza del 12 ottobre proponeva alla chiesa, ma anche al mondo laico, una seria riflessione sulle opere di Misericordia corporale e spirituale:
"La predicazione di Gesù, diceva il Pontefice, ci presenta queste opere di misericordia perché possiamo capire se viviamo o no come suoi discepoli. Riscopriamo le opere di misericordia corporale: dare da mangiare agli affamati, dare da bere agli assetati, vestire gli ignudi, accogliere i forestieri, assistere gli ammalati, visitare i carcerati, seppellire i morti. E non dimentichiamo le opere di misericordia spirituale: consigliare i dubbiosi, insegnare agli ignoranti, ammonire i peccatori, consolare gli afflitti, perdonare le offese, sopportare pazientemente le persone moleste, pregare Dio per i vivi e per i morti. In ognuno di questi "più piccoli" è presente Cristo stesso. La sua carne diventa di nuovo visibile come corpo martoriato, piagato, flagellato, denutrito, in fuga… per essere da noi riconosciuto, toccato e assistito con cura."
Queste parole del Papa, sorelle e fratelli, ci spingono ad un'azione che prende spunto dal Vangelo, il quale illumina il nostro operare e ci sostiene nei momenti più difficili come questo che stiamo vivendo con questa pandemia.
Il volontariato, come evidenzia la Carta dei valori del volontariato, è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Esso propone a tutti di farsi carico, ciascuno con le proprie competenze, tanto dei problemi locali, quanto di quelli globali. Attraverso la partecipazione, il volontariato propone di portare un contributo al cambiamento sociale. Nel contempo produce legami, beni relazionali, cooperazione tra soggetti e organizzazioni, accresce e valorizza le potenzialità dell'ambiente in cui opera, e se poi parliamo di volontariato in Misericordia, vanno aggiunti i valori di gratuità, anonimato e ispirazione cristiana che si rifanno al testo dell'evangelista Matteo (cap. 25) dove vengono descritte le opere di misericordia corporale e spirituale.
Il bilancio sociale della nostra Misericordia, che troverete in queste pagine, dà una chiave di lettura sui risultati ottenuti in funzione degli impegni da noi presi. La finalità del bilancio sociale è rendere comprensibile e facilmente ripercorribile la catena delle attività conseguite per la comunità locale tramite l'impiego delle risorse a nostra disposizione. Il bilancio sociale è uno mero strumento di conoscenza, di trasparenza e di strategia: esplicita il grado di coerenza tra la missione prefissa e l'attività operativa quotidiana.
La Misericordia di Rifredi è una grande famiglia che accomuna donne e uomini che gratuitamente vogliono dedicare una parte del loro tempo libero al prossimo. Le numerose attività descritte in questo documento sono il nostro biglietto da visita e una storia di oltre 800 anni sono la garanzia dell'operare quotidiano sul territorio che interessa la città di Firenze e oltre. All'interno della nostra Misericordia trovano spazio tutti coloro che stanno al fianco dei più bisognosi, 24 ore su 24, portando il nostro aiuto e la nostra esperienza con un sorriso di conforto e di vicinanza.

Rinnovo il mio grazie a chi ha reso possibile nel 2019 tutto quanto leggerete in queste pagine.
Che Iddio ve ne renda merito!

NOTA METODOLOGICA

Il bilancio sociale della Confraternita di Rifredi, strumento di informazione e trasparenza, nasce con l'intento di presentare ai nostri stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc.) tutte le principali informazioni circa le attività svolte nell'2019 e di avviare l'adozione di una metodologia idonea a misurarne il relativo **impatto sociale.**

Questo progetto, oltre a presentare capillarmente le attività che la nostra associazione svolge all'esterno, diviene per noi un utile strumento di organizzazione interna, una forma di valutazione e controllo dei risultati conseguiti che ci aiuterà a contribuire ad una gestione più efficace e coerente delle nostre azioni sociali in armonia con i valori e la missione che ci prefiggiamo.

Il bilancio sociale è redatto secondo linee guida adottate con il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore."

Le linee guida definiscono i seguenti principi di redazione del testo:
- **completezza:** identificazione dei principali stakeholder e inserimento delle principali relazioni che intercorrono;
- **rilevanza:** inserimento delle informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder;
- **trasparenza:** chiarezza nei criteri utilizzati per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità:** le informazioni vengono rappresentate in modo imparziale;
- **competenza di periodo:** documentazione delle attività e dei risultati dell'anno di riferimento;
- **comparabilità:** inserimento dei dati che consentano un certo confronto temporale e spaziale;
- **chiarezza:** utilizzo di un linguaggio accessibile;
- **veridicità e verificabilità:** riferimenti alle fonti utilizzate;
- **attendibilità:** presentare solo dati certi;

Accanto ai principi cardine per la stesura, le linee guida individuano i contenuti minimi che ciascun bilancio sociale dovrà contenere, definendo così la struttura dei capitoli che lo compongono.

In sintesi un bilancio sociale deve indicare:

- **metodologia adottata:** criteri di redazione del bilancio, i "principi di redazione";
- **informazioni generali sull'ente:** anagrafica, area territoriale e ambito di attività, mission, relazione con altri enti e informazioni sul contesto di riferimento;
- **governance:** dati su base sociale e organismi diretti e di controllo, aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione, identificazione degli stakeholder, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori e degli utenti;
- **persone:** dati di dettaglio su lavoratori e volontari;
- **attività:** informazioni quantitative e qualitative sulle attività realizzate, sui destinatari diretti e indiretti e per quanto possibile sugli effetti;
- **situazione economica e finanziaria:** provenienza delle risorse separata per fonte pubblica e privata, informazioni sulle attività di raccolta fondi.

Il bilancio sociale della Misericordia di Rifredi è redatto in linea con quanto richiesto con l'obiettivo di migliorare sia la quantità che la qualità dell'informazione. In questa edizione, particolare attenzione è stata dedicata all'organizzazione dei contenuti, per rafforzare la rispondenza del documento con quanto effettivamente realizzato.
Nel capitolo 2 le attività sono suddivise in 5 aree, secondo logiche organizzative:

- **Servizio di trasporto**
- **Poliambulatorio**
- **Centro aggregazione anziani**
- **Onoranze funebri**
- **Altre attività istituzionali**

All'interno delle aree, le attività sono a loro volta distinte per modalità di finanziamento, ovvero se sono secondo logiche di mercato, convenzione o basate sul volontariato. La distinzione è ben chiarita nella legenda seguente. Questa distinzione permette di collegarle più facilmente alle informazioni economiche e patrimoniali contenute nel capitolo 3.

ATTIVITÀ COMMERCIALE

ATTIVITÀ GRATUITE

ATTIVITÀ IN CONVENZIONE

Il lavoro è stato coordinato e supervisionato dal **dott. Maurizio Catalano,** esperto di bilancio sociale, messo a disposizione dal **CESVOT** nell'ambito del bando annuale che accompagna le organizzazioni di volontariato nella redazione del proprio bilancio sociale.

CAPITOLO 1

IDENTITÀ ASSOCIATIVA

CENNI STORICI

Dal 1280 via delle Panche ospita la sede della Misericordia di Rifredi.
Fu la Cappellina adiacente alla Pieve di Santo Stefano in Pane, la cui struttura risale a prima dell'anno mille, ad accogliere la Confraternita di Santa Maria del Desco, originaria Compagnia della Misericordia, le cui mansioni si legavano all'assistenza, principalmente di tipo spirituale, dei bisognosi e dei moribondi.

Alla fine del '500 risalgono i primi documenti scritti che descrivono alcune attività assistenziali tuttora tipiche della Misericordia.
Con il primo moderno regolamento, datato 1855, si prende atto del notevole aumento degli impegni a cui far fronte e si fissano le norme per gestire le attività di onoranze funebri e di manutenzione del cimitero di Rifredi.
Quella che nasceva come una piccola realtà di campagna, vista l'espansione demografica e l'industrializzazione del quartiere divenne un punto di riferimento e di aggregazione importante per la popolazione.

A carattere prevalentemente femminile ma aperta anche agli uomini, la Compagnia San Filippo Neri fa la sua comparsa nel 1894, con funzioni che si possono definire complementari a quelle della Misericordia: assistenza agli anziani, agli orfani di guerra e ai figli dei carcerati.
Fu poi con Don Giulio Facibeni che la San Filippo Neri, nella prima metà del '900, si legò in maniera inscindibile alla Confraternita dando ad essa una nuova coscienza e un'impronta moderna del suo operato.
Don Facibeni riuscì a superare la diffidenza della popolazione circostante, costituita soprattutto da operai, grazie alla sua mentalità aperta e al forte impegno di carità.

STORIA RECENTE

Nel dopoguerra la Misericordia di Rifredi si aprì a nuovi bisogni come l'assistenza agli anziani e ai cittadini stranieri in stato di bisogno.
Si arricchì di due distaccamenti, quello dell'Immacolata, chiuso poi nel 2018, e quello di Montorsoli.
Tra i Governatori che si sono alternati ricordiamo qui: Antonio Dosio, Nardini Renzo, Giulio Cecioni, Raoul Caneschi.

La Confraternita oggi è un motore in continuo movimento, un motore alimentato da fede, passione e spirito di carità, valori che hanno unito, confratelli, consorelle e dipendenti, per arrivare a ciò che siamo adesso.
Nel marzo 2019 il Consiglio dispone la chiusura del centro assistenza.
Durante il Consiglio dell'8 aprile 2019, vengono presentate le dimissioni dell'allora Governatore, Nicola Rotondaro, con il conseguente decadimento del Magistrato.
Si apre così un confronto all'interno del Consiglio per la nomina del nuovo governatore e dei membri dell'organo esecutivo della Confraternita.

Il Consiglio, resosi conto di non poter arrivare ad alcun risultato, sceglie di richiede il Commissariamento della Confraternita alla Confederazione Nazionale delle Misericordie.
Il Collegio dei Probiviri, pur potendo per statuto continuare a guidare la Confraternita fino a nuove elezioni, prende atto della richiesta del Consiglio, e organizza un incontro con il Proposto, Don Marco Nesti, guida morale e spirituale della Confraternita nonché più alta carica della Misericordia.

Dal confronto con il Proposto deriva la decisione ultima, l'invio della richiesta di commissariamento alle Misericordie d'Italia nella giornata di mercoledì 10 aprile.
A tale richiesta segue l'insediamento del Commissario straordinario di Filippo Pratesi, avvenuto in data 17 aprile 2019, che diviene così il responsabile, assumendo la direzione della Confraternita.

Il 30 aprile 2019 viene indetta, nel Teatro Nuovo Sentiero un'Assemblea straordinaria di presentazione aperta al corpo sociale.

STATUTO-LAVORI COMMISSIONE

I lavori per la stesura del Nuovo Statuto sono iniziati nel giugno 2018, con l'istituzione della Commissione Statuto, e sono proseguiti per l'intero 2019.
Cinque confratelli e consorelle, affiancati da due tecnici esterni, hanno proseguito nella stesura del testo, sottoposto poi al vaglio di confratelli e consorelle nel giugno 2020 e nel settembre 2020, e definitivamente approvato in assemblea ad ottobre 2020.

ASSETTO INTERNO

I principali organi della confraternita

> L'ASSEMBLEA GENERALE

Formata da tutti i Fratelli e le Sorelle che hanno diritto di voto (effettivi e partecipanti), l'Assemblea Generale si riunisce una volta all'anno, solitamente entro il mese di maggio.
Oggetto dell'Assemblea annuale sono la Relazione morale presentata dal Magistrato, l'approvazione del Bilancio Consuntivo e tutte quelle proposte che il Consiglio intende sottoporgli. Le riunioni sono presiedute dal Governatore, in sua assenza dal Vice Governatore o, in mancanza di questo, dal Proposto o dal componente del Magistrato più anziano di età. L'Assemblea elegge i membri del Consiglio, nomina l'Organo di Controllo e di revisione legale, nomina il Collegio Probivirale, elegge la Commissione Elettorale.
L'Assemblea si può riunire in forma straordinaria qualora il Magistrato ne ravvisi la necessità, o quando il Collegio dei Probiviri o l'Organo di controllo lo richiedano comunicandolo per scritto, o da almeno un decimo degli iscritti aventi diritto di voto.

> IL CONSIGLIO

Composto da 24 membri eletti dall'Assemblea Generale, tra le Sorelle ed i Fratelli eleggibili, di cui 18 appartenenti alla categoria dei fratelli effettivi e 6 alla categoria dei fratelli partecipanti, e dal Proposto.
I consiglieri rimangono in carica quattro anni e possono essere rieletti. Se durante il quadriennio vengono a mancare dei Consiglieri, subentra il primo dei non eletti delle ultime elezioni e questo rimane in carica fino alla naturale scadenza del mandato. Il Consiglio elegge, al suo interno, il Presidente ed il Governatore ed inoltre, nomina al suo interno e a scrutinio segreto, la fiducia alla lista presentata dal Governatore per la nomina dei seguenti membri del Magistrato: Vice Governatore, Segretario, Provveditore e Capo dei Servizi. Nomina, sempre a scrutinio segreto, tre Conservatori, il Contabile eletto fra i Fratelli e le Sorelle in posizione di eleggibilità. E' chiamato a nominare inoltre il Tesoriere e il cancelliere.
Il Consiglio è convocato dal Presidente e si riunisce di norma ogni due mesi, ed in via straordinaria ogni volta che lo giudichino opportuno il Presidente, il Preposto o il Governatore. Tutti i Fratelli e le Sorelle possono partecipare alle riunioni in qualità di uditori.

> IL MAGISTRATO

Organo di Governo della Confraternita composto da: Governatore, Vice Governatore, Segretario, Provveditore, Capo dei Servizi, Contabile e da tre Conservatori. Alle riunioni del Magistrato partecipa il Proposto.
La squadra resta in carica un quadriennio e i suoi componenti possono essere nuovamente eletti, per non più di due mandati consecutivi.
All'interno del Magistrato si nomina il Capo del Personale e si possono nominare Fratelli e Sorelle fiduciari. Nomina altresì i capi di Guardia su indicazione del Proposto e del Governatore.
Il Magistrato si riunisce due volte al mese e ogni qualvolta sia necessario in via straordinaria.

ASSETTO INTERNO

Le principali figure di riferimento

> *IL PROPOSTO*

"Il Proposto con funzioni di correttore è Il Pievano pro tempore della Pieve di Santo Stefano in Pane. Rappresenta l'Autorità Religiosa all'interno della Confraternita. Cura l'osservanza dello spirito religioso della Confraternita e la preparazione spirituale e morale dei Fratelli anche attraverso la promozione di corsi di formazione per i quali potrà collaborare con il "Correttore" della Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia. Tiene la direzione delle funzioni sacre e delle feste religiose. Il Proposto partecipa alle riunioni dell'Assemblea, del Consiglio e del Magistrato." (Art. 58 Statuto).

> *IL GOVERNATORE*

"Dirige e rappresenta legalmente la Confraternita". "Viene nominato dal Consiglio di cui fa parte e può essere rieletto. Sottopone alla fiducia del Consiglio la lista dei nominativi per la formazione del magistrato, e cioè: vice Governatore, Segretario, Provveditore, Capo dei Servizi". (Art. 47 Statuto)

> *IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI*

Definito anche "Collegio Probivirale dei Custodi delle Costituzioni" è composto da 3 membri eletti dall'Assemblea, che hanno in comune una lunga militanza nella Confraternita, ai quali viene riconosciuta una profonda conoscenza dei valori che la ispirano. Il Collegio provvede a nominare nel suo seno il Presidente. Si riuniscono ogni qualvolta lo reputino necessario e comunque almeno una volta all'anno per la verifica dell'andamento della Confraternita. Sono chiamati a vigilare sul comportamento degli organi della Confraternita e sull'esatta osservanza dello Statuto e dei Regolamenti. Ai Probiviri possono rivolgersi i fratelli e sorelle oggetto di sanzioni o di provvedimenti disciplinari. Provvedono all'amministrazione della Confraternita in caso di impedimento o decadenza da parte del Magistrato, fino alle nuove elezioni entro i 12 mesi seguenti.

> *L'ORGANO DI CONTROLLO E REVISIONE LEGALE*

Vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sulla adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. L'Organo di controllo esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, ed attesta che l'eventuale bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali. L'Organo di controllo accompagna con una propria relazione il progetto di bilancio d'esercizio da sottoporre all'approvazione assembleare e di bilancio preventivo da sottoporre all'approvazione del Consiglio. I componenti l'Organo di Controllo durano in carica 4 (quattro) esercizi e sono rieleggibili.

MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI

Il nostro agire

> Portare la parola del Vangelo in ogni opera favorendo la continua formazione cristiana.

> Farsi punto di riferimento per tutti.

> Promuovere i valori cristiani di carità, umiltà e amore contribuendo a rimuovere le condizioni di emarginazione e sofferenza dei bisognosi.

> Farsi prossimo del bisognoso, dell'anziano, dell'infermo, del più debole e dei "piccoli" per aiutarli a superare la propria condizione di sofferenza materiale e spirituale.

" Le attività della Confraternita s'ispirano direttamente al Vangelo e all'insegnamento della Chiesa nello spirito del Concilio Vaticano II....Scopo della Confraternita è pertanto quello di esercitare le Opere di Misericordia contenute nel Vangelo, sia nella loro espressione di carità e di servizio al prossimo, sia nella loro dimensione più specificatamente di culto e religiosa." (art.5 Statuto)

La Confraternita si prefigge l'esercizio gratuito delle opere di carità nei confronti dei poveri, degli oppressi e degli emarginati.

" Allora il re dirà a quelli che stanno alla sua destra: "Venite, benedetti del Padre mio, ricevete in eredità il regno preparato per voi fin dalla fondazione del mondo. Perché io ho avuto fame e mi avete dato da mangiare, ho avuto sete e mi avete dato da bere, ero forestiero e mi avete ospitato, nudo e mi avete vestito, malato e mi avete visitato, carcerato e siete venuti a trovarmi." Allora i giusti gli risponderanno: "Signore, quando mai ti abbiamo veduto affamato e ti abbiamo dato da mangiare, assetato e ti abbiamo dato da bere? Quando ti abbiamo visto forestiero e ti abbiamo ospitato, o nudo e ti abbiamo vestito? E quando ti abbiamo visto ammalato o in carcere e siamo venuti a visitarti?" Rispondendo, il re dirà loro: "In verità vi dico: ogni volta che avete fatto queste cose a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me."

Dal Vangelo di Matteo (XXV,34-40):

"La Confraternita potrà promuovere ed esercitare tutte le opere di cristiana ed umana carità suggerite dalle necessità emergenti della società, contribuendo così all'analisi ed alla rimozione dei processi e delle cause di emarginazione e di abbandono dei sofferenti, attuando, nei propri settori di intervento, opera di promozione dei diritti primari alla vita, alla salute ed alla dignità umana..." (art.6 dello Statuto)

Le opere di Misericordia Corporali

> 1, 2, 3 / DAR DA MANGIARE AGLI AFFAMATI, DAR DA BERE AGLI ASSETATI, VESTIRE GLI IGNUDI

Queste opere, come quelle che seguono, si riferiscono alle preoccupazioni primarie della vita: mangiare, bere, vestire, ospitare, curare, visitare. Si deve riflettere però sul fatto che quanto più evoluta si fa la vita, tanto più le situazioni materiali in cui bisogna praticare la carità assumono aspetti ed esigenze nuove. Essere attenti perché ai fratelli non manchi il lavoro è indubbiamente come dar loro da mangiare, da bere, da vestire; è come aiutarli ad essere inseriti in modo degno nel contesto della società in cui si muovono. Si deve quindi trovare l'impegno per far sì che ogni persona abbia il proprio lavoro, eliminando l'egoismo di chi ha troppo. Ognuno pensa a sé senza riflettere, senza considerare che il suo star meglio può essere pagato da qualcuno col suo star peggio.

> 4 / OSPITARE I PELLEGRINI

La mentalità attuale, consumistica ed egoista, è in netto contrasto con la carità cristiana e solo le opere di misericordia possono aiutare a trovare una coscienza e una coerenza evangelica. Nella realtà odierna ospitare i pellegrini non è offrire un semplice aiuto, ma aprirsi alla persona e non soltanto ai suoi bisogni. Accogliere il pellegrino, lo straniero, è fare loro spazio nella propria città, nelle proprie leggi, nella propria casa, nelle proprie amicizie, mentre spesso oggi l'egoismo e l'aridità d'animo che ne consegue non rendono sensibili alle necessità del fratello che si trova in stato di bisogno.

> 5 / CURARE GLI INFERMI

Questa opera di misericordia deve essere ripensata, rivissuta ed anche rivalutata come cultura, come costume, come segno di civiltà e di rispetto della vita. Bisogna porre fine alla consuetudine di scaricare all'ospedale l'ammalato abbandonandolo con i suoi problemi, con i suoi dubbi e le sue incertezze; l'ammalato, ovunque si trovi, bisogna visitarlo, bisogna stargli vicino, bisogna dargli conforto e riconoscergli una priorità di affetti.

> 6 / VISITARE I CARCERATI

Anche per questa opera si pone il problema della sua rivalutazione per il suo significato e il suo grande valore sociale. Visitare i carcerati oggi non vuole significare soltanto andare dentro un carcere, ma anche aiutare, comprendere, accogliere, sostenere con partecipazione e condivisione i congiunti che sono fuori, in un carcere invisibile costituito dall'emarginazione e dall'indifferenza in cui sono costretti a vivere. L'impegno quindi è importante e anche oneroso: sarà tanto più significativo per quanto, attuato con spirito di comprensione e di partecipazione, potrà rappresentare prevenzione verso il crimine ed educazione alla libertà, bene comune e irrinunciabile.

> 7 / SEPPELLIRE I MORTI

Da sempre le confraternite di Misericordia svolgono questo compito per il suo vero significato: il rispetto dell'uomo anche nel suo ultimo viaggio. L'hanno praticata fin da quando i fratelli della Misericordie, con atto di umana pietà, si chinavano per strada o nei lazzaretti per raccogliere gli infelici deceduti.
È un'opera che autentica e testimonia lo spirito del nostro essere cristiani.

Le opere di Misericordia Spirituali

> 1 / CONSIGLIARE I DUBBIOSI

È difficile trovare qualcuno che s'impegni a rasserenare chi è nel dubbio, ad offrirgli la comprensione fraterna e il suo aiuto. La cultura del dubbio va sempre più diffondendosi: tutto è opinabile, tutto è precario, niente è certo. Ecco allora che questa mentalità, così distruttiva e logorante del cuore e dello spirito umano, trova soccorso nell'opera del fratello della Misericordia che, superando anche lo stato d'isolamento in cui si vive, interviene a sostegno di chi non sa cosa pensare, cosa dire o cosa fare.

> 2 / INSEGNARE AGLI IGNORANTI

Il servizio della verità, con il suo coraggio, la sua generosità, deve essere offerto agli sprovveduti davanti alle necessità della vita, oppure inermi e indifesi nel travaglio dei rapporti sociali. Si deve avere più misericordia verso chi fatica, verso chi non sa farsi le proprie ragioni o non sa vedere gli obiettivi della vita, senza però disprezzare chi in qualche modo invece vorrebbe imparare a valutare le ragioni dell'esistenza, le prove della vita, la promozione umana.

> 3 / AMMONIRE I PECCATORI

Questa dovrebbe essere un'opera di ammonimento, di richiamo, di correzione. Purtroppo è poco praticata anche se la sua necessità è più che mai presente. Non la si deve considerare come un giudicare gli altri, ma da fratelli porgere la mano, aiutare, prevenire l'incauto, soccorrere il distratto, impedire al fratello di mettersi su di una strada sbagliata.

> 4 / CONSOLARE GLI AFFLITTI

Invece di ritenere le quotidiane tribolazioni della vita una provocazione per aiutare chi si trova nella difficoltà, spesso ci si chiude nel nostro guscio, nel più completo egoismo, fingendo di non sapere, di non vedere, pensando così di essere dispensati dal condividere, dal partecipare, dal solidarizzare con colui che ci sta accanto. Il fratello della Misericordia, sensibile a queste difficoltà e ai travagli della vita, apre invece il suo cuore all'afflizione e al dolore dando certezze, fiducia, speranza, non limitandosi però a consolare l'afflizione, ma impegnandosi a concorrere all'eliminazione delle cause che la provocano.

> 5 / PERDONARE LE OFFESE

La carità del perdono deve essere stile di vita del confratello. Il saper perdonare è indice della libertà, della generosità, del cuore, della capacità di amore incondizionato; è espressione di un cuore misericordioso; è trasformazione del perdono in fraternità vissuta, in cordialità manifestata, in profonda reciprocità di sentimenti.

> 6 / SOPPORTARE PAZIENTEMENTE LE PERSONE MOLESTE

È un'opera di Misericordia così concreta che si può considerare corporale e non solo spirituale poiché molte volte è un'ingombrante pesantezza di presenza, di pretese, di egoismi, di stranezze mentali.

> 7 / PREGARE DIO PER I VIVI E PER I MORTI

È degna opera di misericordia legata a tutta quella teologia e morale cristiana che avvolge il mistero della vita che non ha soltanto un suo inizio, ma anche la sua conclusione nella morte. Spesso di fronte ai problemi delle cose ultime si trovano soluzioni di comodo per distogliere l'attenzione del cuore e dello spirito di fronte a questa realtà, come ad esempio delegare le istituzioni. Un uomo che muore non necessita di una istituzione, ha bisogno di un fratello che gli faccia sentire che non è solo, un fratello che tenendolo per mano gli faccia comprendere che il morire non rompe la solidarietà, non compromette la vita, ma ha invece il significato di trasfigurazione delle cose che passano in quelle che non passeranno più. Le Misericordie sono molto attente a questa opera, convinte che il loro volontariato non è qualcosa in più del dovere, ma in realtà cerca di compensare un preciso dovere di tutti.

IL SISTEMA DELLE RELAZIONI

Gli Stakeholder

Il sistema delle relazioni rappresenta i rapporti che la Misericordia di Rifredi intrattiene con i suoi principali interlocutori chiamati appunto Stakeholder.
Con Stakeholder si identificano quei soggetti che possiedono un interesse particolare nei confronti della Misericordia e verso i quali quest'ultima nutre un senso di responsabilità nel rispondere alle loro aspettative e nel mantenerli informati delle sue attività ed azioni.
Gli stakeholder, suddivisi nelle categorie interni ed esterni, sono tutti quei soggetti che, più o meno consapevolmente, sono influenzati e influenzano l'agire di una realtà associativa, concorrendo a determinarne le condizioni di sviluppo, le sue azioni ed i risultati.

> GLI STAKEHOLDER INTERNI

Fratelli e Sorelle di Misericordia

Sono in assoluto gli 'attori' principali della vita associativa, poiché essi ne sono il fulcro, intono a loro ruota l'intero sistema assistenziale.
L'impegno disinteressato di questi costituisce l'essenza della Misericordia stessa e grazie al loro agire quotidiano che siamo in grado di garantire l'erogazione dei principali servizi sull'intero territorio fiorentino.

DESCRIZIONE	2019	2018	Var. %
Volontari iscritti	1.870	2.036	- 8,15%
Ore di volontariato svolte	88.339	97.827	- 9,70%
Ore di servizi socio-sanitari	9.518	6.866	38,62%
Chilometri percorsi dagli automezzi	129.338	134.077	- 3,53%
N. servizi svolti	19.184	20.464	- 6,25%

Da Statuto (art. 10, cap 2) dividiamo il corpo sociale in Fratelli/Sorelle Aspiranti, Effettivi e Partecipanti:

> Aspiranti "coloro che, iscritti a norma dell'art.10, intendono di poter in seguito far parte della categoria effettivi…" (art. 11, cap. 2 dello Statuto)

> Effettivi "colore che, compiuto regolarmente il periodo di aspirantato, e dopo aver chiesto esplicitamente di partecipare all'itinerario di formazione previsto, per l'ammissione alla categoria effettivi, vogliono riconoscersi, integralmente nei principi fondamentali della Confraternita…" (art. 12, cap. 2 dello Statuto). Di categoria fanno parte anche Emeriti (art.15, cap.2 dello Statuto) e Riposanti (art.16, cap.2 dello Statuto).

> Partecipanti divengono i Fratelli e le Sorelle effettivi che non possono più svolgere un regolare servizio ma s'impegnano a continuare a sostenere moralmente e materialmente la Confraternita, obbligandosi alle contribuzioni che saranno stabilite per tale categoria…" (art. 20, cap.2 dello Statuto)

Soci Sostenitori

Con questa denominazione si indicano coloro che non effettuano servizio e che perciò non fanno parte dell'attività operativa delle Confraternita. Questi partecipano alla vita associativa attraverso il versamento di un contributo annuo, detto quota sociale, che viene poi reindirizzato al finanziamento delle varie attività. Come disposto da Statuto: essi "condividono le finalità delle opere della Confraternita e la sostengono materialmente, non possono svolgere servizio e si obbligano per le contribuzioni stabilite.." **(art. 21, cap.2 dello Statuto).**

Personale dipendente

Convenzioni ed impegni pluriennali che intercorrono con vari enti esterni hanno reso essenziale l'inserimento di un cospicuo numero di dipendenti che, collimati alla disponibilità dei volontari, contribuiscono a portare avanti la vita associativa.
Il numero dei dipendenti in forza al **31 Dicembre 2019 è pari a 53.**

Volontari del Servizio civile

Svariati sono i progetti di servizio civile, regionale e nazionale, a cui la Confraternita ha aderito negli ultimi anni. Attraverso l'inserimento di questi giovani, tra i 4 e i 6 soggetti l'anno, nelle principali aree di servizio (servizi di trasporto socio-sanitario, poliambulatorio e centro assistenza anziani), volontari e dipendenti ricevono un grande supporto nello svolgimento delle mansioni quotidiane.
Sono 6 i confratelli e consorelle che fungono da punto di riferimento, formando ed accompagnando i ragazzi nell'esperienza del servizio civile a Rifredi; esperienza che, attraverso il confronto tra generazioni, diviene un'occasione di formazione umana e professionale, per tutti gli attori coinvolti.

> GLI STAKEHOLDER ESTERNI

Gli attori che ruotano intorno alla Misericordia di Rifredi sono svariati e si possono classificare in Utenti-Assistiti e Istituzioni ed Enti.
Le molteplici reti intessute negli anni e il grande bacino di utenza, siamo in una delle zone più popolate della città, hanno fatto sì che la nostra Confraternita si rapportasse con variegante realtà operanti sul territorio.
Gli stakeholder si possono suddividere in portatori d'interesse **"diretti"** come i beneficiari dei servizi di Carità ed i loro parenti, i Fratelli e le Sorelle, i benefattori e, più in generale, tutte le persone che si trovano nel territorio vicino all'associazione, e quelli **"indiretti"** come altre associazioni del terzo settore, le organizzazioni di secondo livello e le istituzioni e gli enti pubblici del territorio.

Stakeholder diretti

I beneficiari dei servizi di Carità

Bisognosi e deboli, sono loro i destinatari delle opere di carità, il fine che muove, il meccanismo per cui nasce e si mette in moto la macchina della solidarietà. In questa categoria rientrano anche i familiari e le altre persone che sono supportate, anche indirettamente, dalle opere di assistenza.

Prendiamo brevemente in esame anche la categoria dei "beneficiari potenziali" ossia tutte le persone che, abitualmente o meno, gravitano sul territorio di riferimento della Confraternita usufruendo occasionalmente dei servizi sanitari, sociali e assistenziali da essa offerti. Questi ultimi risultano i principali "portatori d'interesse" che, per ragioni di opportunità o filantropia, la supportano, o potenzialmente potrebbero farlo. Tra di essi rientrano anche coloro che sostengono la Misericordia indicandola come beneficiaria del contributo del 5 per mille nel modello IRPEF.

Parrocchia di Santo Stefano in Pane

In seno ad essa si ritrovano le origini della Confraternita stessa. Territorialmente vicine e simbioticamente strette dalla condivisione e promozione della fede cristiana e delle opere di carità con cui essa di esprime verso chiunque si trovi in stato di bisogno contribuendo alla formazione delle coscienze secondo l'insegnamento del Vangelo e della Chiesa Cattolica (vedi opere di Misericordia spirituali e corporali, nella sezione "Missione e principi ispiratori" di questo capitolo)

Un legame a filo diretto che porta ad organizzare, promuovere e coordinare insieme le reciproche attività, prevalentemente in relazione alle cerimonie religiose.
Il Parroco pro-tempore della Pieve è per Statuto la più alta carica della Confraternita e viene definito Proposto.

Istituzioni ed Enti

Sia pure annoverando le pubbliche amministrazioni tra gli stakeholder indiretti, esse possono assumere anche la qualifica di portatori diretti d'interesse.

Come già accennato gli stakeholder, che vengono detti "portatori di interesse", possono con il loro comportamento incidere più o meno direttamente nell'organizzazione delle attività di un'associazione.

Generalmente gli stakeholder istituzionali della Misericordia non possono rivendicare alcun diritto nei suoi confronti poiché non sono solitamente loro a determinarne le scelte, ma è lei stessa che, liberamente, offre alle istituzioni la sua opera.

Questo rapporto però è "ribaltato" quando i servizi sono svolti dalla Confraternita in accordo, attraverso convenzioni specifiche stipulate, con la pubblica amministrazione.

In questo caso la Misericordia assume la qualifica di erogatore di un servizio pubblico ed è vincolata a svolgere la propria attività nel rispetto di precisi termini contrattuali.
Sono 6 i confratelli e consorelle che fungono da punto di riferimento, formando ed accompagnando i ragazzi nell'esperienza del servizio civile a Rifredi; esperienza che, attraverso il confronto tra generazioni, diviene un'occasione di formazione umana e professionale, per tutti gli attori coinvolti.

Stakeholder indiretti

Regione Toscana

Il rapporto con la Regione Toscana è insito alla funzione politica e legislativa svolta dalle istituzioni regionali sul territorio. Non esiste un collegamento diretto tra il "portafoglio" regionale e quello della Confraternita, ma le scelte del legislatore e il rapporto economico che esso detiene nei confronti degli enti locali ne influenzano direttamente l'attività.

Comune di Firenze

Una stretta relazione lega la Misericordia con il Comune, e ancor più stretto è il rapporto con il Quartiere 5. Quotidiane collaborazioni per la gestione di numerosi progetti operativi ma anche di sviluppo e progettazione si intessono per ampliare, promuovere e creare reti sempre più performanti riguardo ai crescenti e nuovi bisogni che emergono dalla società .

L'attività della Misericordia, insieme a quella delle altre organizzazioni di volontariato locali, incide in modo sostanziale e diretto sull'organizzazione dei servizi comunali del terzo settore.

Tra i progetti e le attività annoveriamo: "Le Chiavi della Città" (di cui faremo cenno in nel capitolo 3 dedicato alle attività specifiche per l'anno 2019), la Rete di Solidarietà del Q5, il servizio aiuto alimentare, l'attività di protezione civile, la teleassistenza (approfondito sul capitolo 2 sotto i reparti operativi).

Alcuni di queste attività costituiscono un imprescindibile servizio di sostegno sociale di cui anche il Comune è beneficiario.

Insieme al Comune e alle altre organizzazioni di volontariato del territorio la Misericordia di Rifredi è parte integrante del **Consorzio C.O.S.** (Coordinamento Operativo di Soccorso) di Firenze, tramite il quale vengono svolte attività prevalentemente nel settore sociale, sanitario e socio-sanitario.

Il Comune è inoltre detentore delle Autorizzazioni Sanitarie di cui necessitiamo per lo svolgimento delle attività poliambulatoriali e di quelle relative al centro assistenza.

Azienda Sanitaria di Firenze

Il servizio di trasporto sanitario di emergenza, gestito dalla Centrale 118 Firenze Soccorso, rispetto al quale Misericordia agisce in virtù di un'apposita convenzione stipulata con la ASL 10, costituisce una delle più "evidenti" attività svolte da Rifredi.
Tale convenzione, come stabilito nel vigente accordo quadro regionale, si estende anche alle altre ASL e alle AOU territoriali nonché alla Società della Salute. Esistono poi convenzioni specifiche per lo svolgimento di ulteriori servizi di trasporto, come quella stipulata con l'AOU Careggi per il progetto ECMO (di cui parleremo nel capitolo 2, dedicato ai reparti operativi).

Esculapio

Si tratta di un consorzio creato tra le associazioni di volontariato per la gestione dei servizi sanitari non di emergenza. Il consorzio gestisce direttamente una centrale operativa di secondo livello che organizza la rete delle associazioni impegnate nei servizi sociosanitari. La Misericordia di Rifredi non ne fa parte direttamente, ma svolge servizi su richiesta in base alla disponibilità.

Opera della Madonnina del Grappa

L'Opera della Divina Provvidenza Madonnina del Grappa è una istituzione ecclesiale cattolica a carattere caritativo fondata dal Don Giulio Facibeni nel 1923 a Firenze. Nato come istituto per accogliere gli orfani della I Guerra Mondiale e ragazzi nel bisogno; diviene ben presto una casa-famiglia che anche oggi accoglie circa un centinaio di giovani.
Al suo interno risiede una scuola di Formazione e Lavoro che propone corsi gratuiti di avviamento a varie professioni, un asilo, una scuola materna, un RSA, alcuni Centri di ascolto e dal settembre 2018 la **Polisportiva Virtus Rifredi** di cui la Misericordia è co-fondatrice.

La Polisportiva Virtus Rifredi è un'associazione sportiva che ha come obiettivo la promozione delle attività sportive dilettantistiche per ragazzi e giovani, con l'intento di svilupparne le virtù umane e morali per favorire la formazione di una comunità animata da un autentico spirito cristiano.

L'associazione che nasce negli spazi dell'Opera della Madonnina del Grappa è strettamente legata alla Misericordia di Rifredi e alla Parrocchia di S. Stefano in Pane, che cooperano per un progetto educativo unitario rivolto ai giovani del quartiere e partecipano attivamente alla promozione dei corsi e in occasione dell'annuale festa "Due Colori, un quartiere in festa" che si tiene nel mese di settembre.

Gruppo Fratres donatori di sangue e AIDO donatori di organi

Nato all'interno della Confraternita ed intitolato nel 2006 allo storico confratello Bruno Sapori, che ne fu responsabile dal 1982 fino alla sua scomparsa, il gruppo acquisisce una sua autonomia gestionale nel corso del 2017. La sua sede continua ad essere ospitata all'interno della sede della Misericordia e il suo intendo di promuovere la cultura della donazione, attraverso l'organizzazione di giornate di raccolta sangue e l'allestimento di punti informativi in occasione di particolari eventi, rimane immutato.

Altre Misericordie

La Misericordia di Rifredi è ovviamente legata anche alle altre Misericordie del territorio con le quali condivide valori ed obiettivi.
Sono tre organizzazioni che tutelano e mettono in connessione le varie Confraternite: **Coordinamento fiorentino delle Misericordia, Federazione regionale Toscana delle Misericordie e Confederazione nazionale delle Misericordie d'Italia.**

Quest'ultime hanno responsabilità di sorveglianza della coerenza delle azioni e dei principi ispiratori ed esercitano, a vario livello, azioni di coordinamento, supporto tecnico, legislativo e informativo al fine di creare collaborazioni efficaci fra le varie realtà operanti sul territorio relativamente a corsi di formazione, gestione dei servizi, forniture di materiali, ed infine, nella presentazione di progetti comuni su tavoli istituzionali.

Altre Associazioni e Fondazioni

La collaborazione con altre Onlus del territorio è frequente ed è basata sulla condivisione di esperienze e la promozione di iniziative volte a migliorare i servizi in favore della cittadinanza.

La Fondazione Tommasino Bacciotti Onlus è un esempio di collaborazione per ciò che concerne il progetto di accoglienza negli appartamenti messi a disposizione, a titolo completamente gratuito, dalla Misericordia di Rifredi in via dello Steccuto. Si tratta n. 5 appartamenti destinati alle famiglie, residenti fuori Firenze, dei piccoli pazienti dell'Ospedale pediatrico Meyer nel periodo in cui effettuano terapie continuative della durata anche di molti mesi.

La Fondazione Noi per Voi Onlus è nata per iniziativa dei genitori dei bambini ricoverati per patologie tumorali presso l'ospedale pediatrico Meyer. Un impegno costante che si traduce **in assistenza materiale e psicologica alle famiglie** la cui quotidianità viene sconvolta dalla malattia, ma anche in attività di **ricerca scientifica.** Il tutto per garantire ai piccoli pazienti le cure più efficaci e la migliore qualità di vita.

La Fondazione Banco Alimentare Onlus con cui Rifredi collabora da anni in occasione delle giornate del banco Alimentare, e nella distribuzione dei pacchi alimentari alle famiglie indigenti una volta alla settimana.

Il FILE – Fondazione Italiana di Leniterapia con la quale è stata avviata, nel febbraio 2019, l'attività legata ai gruppi di auto muto aiuto, GAMA, dedicati a chi sta affrontando periodi emotivi complessi in seguito alla perdita di persone care (per approfondimenti consultare la parte dedicata Capitolo 3 2019-Progetti ed attività caratterizzanti)

Banche e Fondazioni bancarie

L'Ente Cassa di Risparmio ogni anno finanzia progetti mirati per supportare varie attività della Confraternita. Ricordiamo il contributo per la realizzazione dei libretti "Nonni Sorprendenti" realizzati con i racconti degli ospiti del nostro centro anziani.

CAPITOLO 2

SETTORI DI ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE

Principali settori di servizio

SERVIZI DI TRASPORTO

Il cuore di tutti i servizi di trasporto socio-sanitario è **l'ufficio servizi.** In questo ufficio, affacciato sul cortile e collegato al centralino, operano due dipendenti, un coordinatore ed un vice, che per garantire e organizzare i servizi, collaborano con il corpo dei volontari e dei dipendenti.

Il personale al suo interno svolge la delicata e precisa funzione di ricevere, smistare e organizzare i servizi richiesti quotidianamente dalla Centrale Operativa 118 e da Esculapio.
L'operatività sanitaria per ogni intervento, urgente od ordinario, parte da qui. La copertura dei turni, la gestione delle macchine da inviare sui servizi e le richieste d'aiuto trovano in questo ufficio una risposta tempestiva ed efficiente.

Emergenza territoriale

Numerosi sono i servizi di emergenza-urgenza svolti dalla Confraternita sul territorio. Questo servizio è gestito e coordinato dalla Centrale 118 Firenze Soccorso.
La Misericordia di Rifredi assicura la copertura dei servizi di emergenza per 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, festività comprese, con due tipologie di ambulanze.
La prima è composta da un medico (messo a disposizione dal 118) e una squadra di soccorritori di livello avanzato, denominata **"Alfa"**.
Nel 2019 l'ambulanza Alfa ha effettuato 3.224 interventi.
La seconda ambulanza pronta ad intervenire è formata da soli soccorritori di livello avanzato ed è adibita al primo soccorso con l'uso del defibrillatore a bordo, in gergo viene chiamata **"Delta".**
Nel 2019 l'ambulanza Delta ha effettuato 5.356 interventi.
Per lo svolgimento di questi servizi l'associazione ha 4 mezzi attrezzati di tipo A. Due in pronta partenza e due di scorta in caso di problemi tecnici.

Ecmo

La dicitura ECMO (ExtraCorporeal Membrane Oxygenation), in italiano Ossigenazione Extracorporea a Membrana, si denomina la strumentazione, in dotazione su una nostra particolare ambulanza attrezzata, appunto, di un dispositivo Ecmo. Questo mezzo, unico nel suo genere, è indispensabile per fronteggiare i delicati trasporti di pazienti con insufficienze polmonari acute che necessitano di essere trasferiti o da, o al, reparto di rianimazione di Careggi o ad altre terapie intensive. Questi delicati trasferimenti richiedono un tempo di attivazione della squadra di un massimo di 60 minuti. Per la partenza dell'Ecmo sono necessari 2 autisti per tratte brevi e 4 per i viaggi più lunghi dato che il mezzo viene costantemente seguito da un furgone di supporto Ecmo. Per condurre l'ambulanza, occorrono autisti in possesso di patente C, dato che il mezzo a pieno carico supera le 3.5 t.

TABELLA RIEPILOGATIVA ANNO 2019:

MESE	DA DOVE A DOVE
GENNAIO	Ospedale Careggi-Ospedale Cisanello Ospedale Careggi-Ospedale Prato Ospedale Careggi-Ospedale Lucca Ospedale Careggi-Ospedale Urbino
FEBBRAIO	Ospedale Careggi-Ospedale Urbino Ospedale Careggi-Ospedale Ancona Ospedale careggi-Ospedale Pistoia
LUGLIO	Ospedale Careggi-Ospedale Borgo San Lorenzo

TABELLA RIEPILOGATIVA ANNO 2019:

MESE	DA DOVE A DOVE
SETTEMBRE	Ospedale Careggi-Ospedale Pontedera Ospedale Careggi-Ospedale Siena
OTTOBRE	Ospedale Careggi-Ospedale Prato Ospedale Careggi-Ospedale Prato
DICEMBRE	Ospedale careggi-Ospedale Volterra Ospedale careggi-Ospedale Pescia Ospedale careggi-Ospedale Prato Ospedale Careggi-Ospedale Volterra

Trasporto socio-sanitario

Dei servizi sanitari ordinari fanno parte quei viaggi di accompagnamento presso centri di analisi e strutture ospedaliere di pazienti barellati e non che necessitano di cure costanti per malattie o infermità.
Questa tipologia di intervento è solitamente coordinata da Esculapio, la centrale operativa del volontariato che gestisce, a livello provinciale, la programmazione dei trasporti sanitari non di emergenza.

TABELLA RIEPILOGATIVA SERVIZI ANNO 2019:

SERVIZIO	NUMERO TRASPORTI
DIALISI	2.382
ALTRI CICLI	463
ONCOLOGICO	675
ORDINARIO(VISITE)	2.215
RIABILITAZIONE	803

Dalla centrale del volontariato Esculapio vengono richieste altre tre tipologie di servizio con cadenza fissa:

> *Ambulanza Tango:* con base di partenza da uno dei 3 presidi ospedalieri tra Santa Maria Nuova, Torregalli e Ponte a Niccheri, dai quali vengono assegnati servizi per dimissioni, trasferimenti, ecc.

Nel 2019 l'ambulanza Tango ha effettuato 81 trasporti.

> *Interni Careggi:* con base all'interno del presidio ospedaliero di Careggi, per trasporti tra i vari padiglioni.

Nei mesi di ottobre - novembre - dicembre del 2019 gli interni Careggi hanno svolto 334 trasporti.

> *Echo:* con partenza dalla sede della Misericordia, per varie tipologie di servizio che la centrale operativa assegna di volta in volta.

Oltre a questi, vengono organizzati turni per l'assistenza sanitari in occasioni di varie manifestazioni sportive o per spettacoli richiesti direttamente da privati (Firenze Marathon, il Passatore, la Notturna di San Giovanni, Firenze Rocks).

Sociali di accompagnamento

Rifredi svolge anche una grande quantità di servizi sociali di accompagnamento di anziani o disabili presso strutture di accoglienza specializzate come i centri diurni.
Questi servizi sono regolamentati da convenzioni sottoscritte con il Comune di Firenze e con la Società della Salute Nord-Ovest della quale Misericordia di Rifredi fa parte.
Il Cos coordina le associazioni sul territorio (Misericordie, ANPAS e Croce Rossa) nell'organizzazione di tali servizi.
Tali servizi vengono svolti con autovetture, mezzi attrezzati o pulmini.

Nell'ambito dei servizi sociali e delle convenzioni stipulate è compreso anche il servizio di **teleassistenza** che, in collaborazione con l'azienda servizi alla persona Montedomini, garantisce un tempestivo aiuto alle persone sole, spesso anziani, in difficoltà. Chi vuole usufruire della teleassistenza consegna le chiavi del proprio domicilio alla centrale che coordina l'attività che a sua volta riassegna le chiavi alle associazioni aderenti più vicine al domicilio dell'assistito che, in caso di bisogno, possono intervenire in modo tempestivo.

Formazione

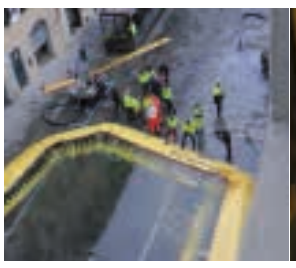
Corsi di formazione di livello base avanzato, più di 2000 allievi formati, corsi di Retraining, simulazioni pratiche e partecipazione a manifestazioni nazionali, come il Memorial “Oscar Boscarol”. Questa è solo una parte dell’offerta formativa che la Misericordia di Rifredi propone e rinnova, ogni anno, con cadenza regolare attraverso l’impegno dei confratelli e delle consorelle formatori e formatrici.
Partecipare ai corsi, ed entrare a far parte di questa realtà, permette di apprendere con facilità le manovre base, necessarie per prestare un tempestivo ed efficace soccorso. Durante i corsi formazione e aggregazione si intrecciano in un percorso che dura qualche mese, dando vita a squadre che spesso, proseguono la loro attività di volontariato all’interno della Confraternita.

I corsi di formazione sono tenuti da volontari dell’associazione che hanno conseguito l’attestato di formatori regionali.
Le lezioni si strutturano con una parte teorica e una pratica, della durata di circa un mese, per il livello base e cinque mesi per l’avanzato.

Protezione Civile

Gruppo molto attivo all’interno della Misericordia formato da volontari attivi anche in altri settori di servizio. Il gruppo gode di una sua autonomia e viene attivato in occasione di particolari eventi (Fochi di San Giovanni, Scoppio del Carro, ecc) e per richieste di aiuto estemporanee (ad esempio in caso di allerte meteo) dalla Protezione Civile comunale ma anche regionale e nazionale.

Il gruppo è impegnato anche in giornate di esercitazioni programmate (simulazioni di evacuazioni durante esondazioni o altre calamità) ed è presente nelle occasioni istituzionali in base alle necessità che l’evento richiede.



Servizio civile

La Misericordia di Rifredi attiva periodicamente progetti che coinvolgono giovani volontari che richiedono di svolgere il Servizio Civile, sia Nazionale che Regionale, nell'ambito socio-sanitario.
Negli ultimi tre anni si sono alternati 27 ragazzi, in età compresa fra i 18 e i 28 anni, che sono stati inseriti in varie attività, sia istituzionali ma soprattutto operative, come i trasporti sociali e sanitari ordinari e di emergenza.
Quella del Servizio Civile risulta essere un'esperienza proficua sia per i ragazzi, che spesso si approcciano per la prima volta al mondo del lavoro, sia per la Confraternita che viene arricchita dalla presenza di nuovi giovani.

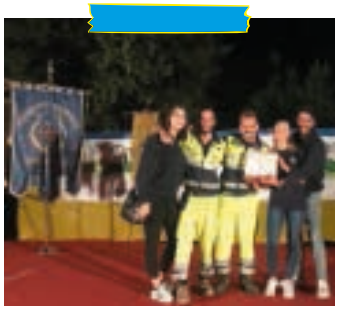
Attività di sensibilizzazione, educative e di socializzazione

> FORMAZIONE A TEATRO

Il 23 e 27 settembre 2019 il gruppo formazione della Misericordia, coadiuvato da altri volontari, si è cimentato nell'evento "Formazione a teatro", due serate di recitazione in cui sono state presentate scene di quotidiana interrotte da eventi di emergenza sanitaria inattesi ed emotivamente coinvolgenti.
L'intento è stato quello di far scaturire nel pubblico un sempre maggior interesse verso le buone pratiche di soccorso e la diffusione delle manovre salvavita, per far comprendere quanto sia importante conoscere alcune semplici sequenze utili per intervenire in modo efficace in situazioni di emergenza sanitaria.
L'iniziativa gratuita ed aperta a tutta la popolazione è stata ospitata nel Teatro Nuovo Sentiero Firenze
Affrontare il tema del primo soccorso non accademicamente ma mettendosi in gioco nell'arte della drammatizzazione, è stata la scelta del gruppo per veicolare l'importanza della formazione sanitaria ed imparare divertendosi.

> RESCUE GAME-GIOCHI DI SOCCORSO

L'8 settembre 2019 in occasione dei Rescue Game, organizzati dalla Misericordia di Campi Bisenzio, un gruppo di confratelli e consorelle si sono messi all'opera partecipando ai giochi di soccorso e guadagnando un secondo posto.



> LE CHIAVI DELLA CITTÀ-COMUNE FIRENZE

Nell'anno scolastico 2018-2019 prosegue l'offerta di percorsi educativi e formativi integrativi della didattica rivolti alle scuole fiorentine, i percorsi vengono come ogni anno coordinati dalla Direzione Istruzione del Comune di Firenze in un unico progetto denominato "Le Chiavi della Città".
Tra febbraio/maggio 2019 Misericordia di Rifredi ha portato nelle 6 classi, delle scuole primarie che ne hanno fatto richiesta, il progetto "Piccoli Soccorritori Crescono. Percorso verso il primo soccorso".
L'intento dell'attività-gioco proposta è stato quello di avvicinare i bambini alle attività svolte dalla Misericordia di Rifredi e di fornire utili informazioni su come comportarsi in caso di emergenza sanitaria. Sono state affrontati, in modo dinamico e con supporto video e cartaceo, simulazioni, esercitazioni e giochi, i seguenti temi:

- Il volontariato socio-sanitario in Misericordia. Chi è, e cosa fa il volontario sull'ambulanza.
- Situazioni di pericolo come riconoscerle ed evitarle
- Riconoscere un'emergenza sanitaria e aiutare chi ha bisogno.
- La chiamata al 118.
- Piccole manovre di primo soccorso.
- Esperienza sul campo, con visita sull'ambulanza per conoscerne l'attrezzatura interna (barella, zaino, fonendoscopio, garze, ecc) ed esterno (sirena acustica, lampeggianti, ecc.)

Le attività hanno coinvolto 12 volontari tra formatori e non.

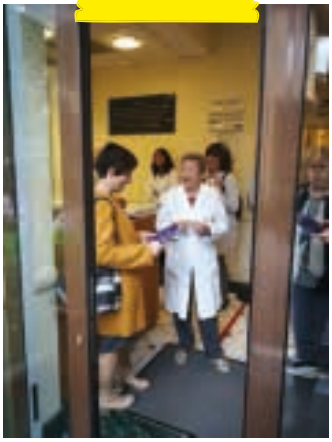
> *CENTRI ESTIVI DELLA PARROCCHIA IN SEDE*

Il 20 giugno 2020 alcuni confratelli e consorelle hanno intrattenuto il gruppo di bambini ed i loro accompagnatori, impegnati nei centri estivi della Parrocchia di Santo Stefano in Pane.
Dopo una breve lezione/gioco sul primo soccorso nel salone delle riunioni il gruppo si è spostato nel piazzale per conoscere da vicino l'ambulanza e la sua attrezzatura.

> *FIRENZE ROCKS*

Nel mese di giugno 2019 la Visarno Arena ha ospitato la manifestazione Firenze Rocks, un festival di musica rock con artisti di respiro internazionale.
Tramite il coordinamento delle Misericordie dell'area fiorentina, Misericordia di Rifredi ha presenziato agli eventi per garantire l'assistenza sanitaria durante le serate, con varie squadre dislocate in platea e l'organizzazione di un PMA.

POLIAMBULATORIO



Il servizio ambulatoriale a Rifredi è attivo sin dal 1930. Nato per rispondere ad una logica di "ascolto" dei bisogni emergenti degli abitanti del quartiere, il servizio ha da sempre dato la possibilità di accedere a prestazioni specialistiche ed esami diagnostici in tempi brevi e a tariffe accessibili a tutti. Il Poliambulatorio della Misericordia di Rifredi è inserito, infatti, nel cosiddetto "privato sociale", ovvero strutture maggiormente accessibili rispetto agli ambulatori pubblici in termini di liste d'attesa, e ugualmente calmierate rispetto alle tariffe praticate che spesso poco si discostano dai "ticket" pubblici.
Per rispondere alle crescenti richieste degli utenti, nel 2010 è stata inaugurata una nuova e più ampia struttura che ha permesso un incremento dell'attività di tipo socio-sanitaria in termini di prestazioni specialistiche. È stato infatti possibile dedicare alcune stanze agli ambulatori delle prestazioni specialistiche maggiormente ricercate, ovvero: Otorinolaringoiatria, Ginecologia, Oculistica, Podologia e Dermatologia.

Sono stati anche allargati gli spazi da dedicare alla Fisioterapia allestendo due ampi e luminosi locali. Il primo è dedicato alle prestazioni individuali di Fisioterapia in cui si effettuano percorsi riabilitativi, massaggi terapeutici, chinesiterapia, tecarterapia, ionoforesi, Tens, elettrostimolazione, osteopatia. L'altro è una palestra che ospita corsi di ginnastica dolce, posturale, percorsi per post-ictus e malattia di parkinson, yoga e danzaterapia. Si tratta di corsi rivolti soprattutto ad un pubblico maturo/anziano che non ama le palestre tradizionali, ma che abbraccia volentieri percorsi più "soft" sotto la costante supervisione di insegnanti specializzati.
Il Poliambulatorio della Misericordia di Rifredi è oggi divenuto un crocevia di moltissimi utenti, che, provenienti da ogni parte della città, decidono di affidarsi alle cure degli oltre 100 medici che vi operano coprendo circa 30 specializzazioni diverse. Alcuni medici sono specialisti molto conosciuti che scelgono di dedicare parte del loro tempo per lavorare all'interno di una istituzione di cui condividono obiettivi e valori.

Alcuni di questi giungono alla Misericordia dopo il pensionamento, felici di poter proseguire nell' esercizio della professione, pur consapevoli di ricevere compensi bassi, partecipando così a pieno titolo agli scopi della Misericordia.
In alcuni casi il Poliambulatorio assiste in maniera indiretta alcune categorie particolari di pazienti con l'aiuto dei propri specialisti. È il caso, per esempio, dell'Odontoiatria per la quale è stato fatto un accordo con alcune ONG che assistono minori rifugiati che possono curarsi usufruendo di tariffe ancora più agevolate.
Il Poliambulatorio è aperto dal lunedì al sabato in varie fasce orarie, compresa quella serale del dopo cena, con l'obiettivo di offrire un servizio quanto più flessibile e soddisfacente.
La sua gestione interna è interamente curata dai volontari della Misericordia ad esclusione di una coordinatrice dipendente.
Sono circa 110 i volontari che svolgono servizio all'interno del Poliambulatorio, impegnati ogni giorno nell'accoglienza e accettazione dei pazienti, nell'assistenza ai medici e nella prenotazione delle prestazioni attraverso l'apposito centralino.

Nel corso del 2019 sono state effettuate circa 41.400 prestazioni.
I volontari sono stati presenti per circa 17.400 ore

Servizio Infermieristico

Una rete di assistenza infermieristica, ambulatoriale e domiciliare, vicina alla popolazione del quartiere 5, quella che la Misericordia di Rifredi offre attraverso questo servizio.
Dal 2014 il gruppo di giovani infermieri professionisti garantisce, con competenza e disponibilità, un'estesa copertura di orari e prestazioni effettuate su appuntamento. Il servizio si è rivelato molto utile nel tempo soprattutto per le persone anziane del Quartiere, contente di poter usufruire di "consulenti" giovani e preparati riguardo a tutte le piccole problematiche di tipo sanitario nelle quali si possono imbattere.
Tra i servizi offerti nel corso del 2019 ci sono stati soprattutto prelievi e iniezioni intramuscolari e sottocutanee sia ambulatoriali che domiciliari, tutto dietro ricetta medica, ma anche somministrazione di terapie (endovena/flebo, ecc.), medicazioni, rimozione punti di sutura, gestione cateteri vescicali.
Il lavoro infermieristico non si è fermato solo alle prestazioni in ambulatorio o a domicilio, ma è stato anche di supporto ad altre discipline, quali la Cardiologia e l'Urologia per l'effettuazione di alcuni particolari esami (ECG, Holter pressorio e cardiaco, ECG sotto sforzo, uroflussometrie). Gli infermieri si sono inoltre dedicati alla gestione della sterilizzazione delle strumentazioni. Infine, lo staff infermieristico si è impegnato nell'assistenza programmata (distribuzione terapie, controllo sanitario, ecc) dedicata agli ospiti del centro assistenza anziani interno alla Misericordia.

Nel corso del 2019 sono state effettuate 4.770 prestazioni infermieristiche.

Guardia Medica

Una apposita stanza ubicata al piano terreno della palazzina interna, denominata ex ambulatorio, ospitano la guardia medica.
Il servizio, convenzionato con la ASL, mette a disposizione un medico dalle 20:00 alle 8:00 ad esclusione del finesettimana in cui l'orario di copertura va dalle 10:00 del sabato alle 8:00 del lunedì e così anche in occasioni delle feste infrasettimanali in cui il servizio inizia alle 10:00 del giorno prefestivo e termina alle 8:00 del giorno dopo la festa.
Il servizio ha lo scopo di coprire le ore in cui i medici generici non sono disponibili, per permettere agli utenti, che non presentano situazioni di grave pericolo per la salute, di accedere gratuitamente ad una visita ed eventualmente ottenere una prescrizione di farmaci.

Casa Domotica

La Casa Domotica di Piazza Leopoldo è una particolare struttura destinata ad ospitare pazienti dimessi da vari reparti, tra cui l'unità spinale di Careggi. Essa rappresenta un ponte di passaggio fra la degenza ospedaliera e la vita familiare e punta a facilitare il reintegro nella vita domestica favorendo la progressiva e graduale riabilitazione.
La caratteristica di questo grande appartamento, dotato di 12 posti letto, è l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia che permette l'accessibilità ad ogni elemento di arredamento, in totale assenza di barriere architettoniche.
La domotica, dopo la sua apertura nel febbraio 2013 ed un'interruzione di servizio, è stata, da gennaio 2017, nuovamente affidata alla nostra Confraternita; al suo interno ci lavorano 6 O.S.S. (operatori socio sanitari) che con la loro esperienza, disponibilità e pazienza seguono e stimolano gli ospiti a raggiungere il massimo recupero possibile, garantendo la loro presenza 24 ore su 24.
Gli ospiti della casa domotica possono uscire, ricevere visite, cucinare ed intrattenersi con parenti ed amici e con i confratelli e le consorelle che lo desiderano, in base alle esigenze quotidiane di "casa", passare a fare un saluto, accompagnare chi ne ha voglia a fare due passi, far due chiacchiere, giocare a carte.

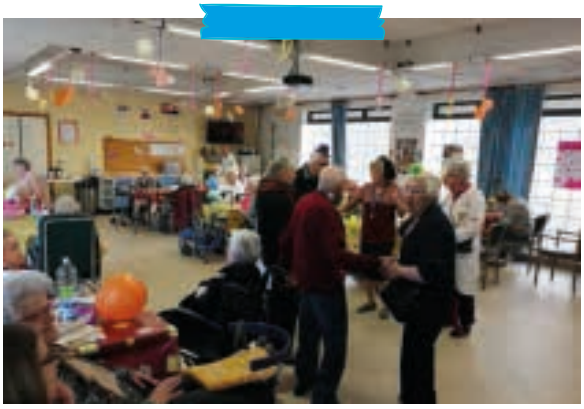
ATTIVITÀ VERSO ANZIANI

Centro assistenza anziani diurno e residenziale

Attualmente in fase di riorganizzazione e riallestimento, il centro assistenza anziani ha ospitato dal 2000, anno della sua ristrutturazione, circa una trentina di ospiti diurni, per un passaggio totale di n. 309 utenti.

Fino al 2019 il Centro era organizzato anche per ospitare, in casi particolarissimi e veramente esigui, permanentemente un ristretto numero di persone.

Nella struttura hanno operato sette operatori socio-sanitari, tra cui un coordinatore, e circa un centinaio di volontari che, a rotazione, in vari orari della giornata, si sono presi cura degli ospiti nelle attività di routine e nella proposta di laboratori manuali, giochi, preghiere collettive e varie attività di intrattenimento come letture e ascolto di musica.



Mutature-Assistenza domiciliare

La Misericordia opera direttamente sul territorio con il servizio delle mutature, l'assistenza domiciliare svolta dai confratelli e dalle consorelle ogni mattina ed ogni sera per aiutare le famiglie del quartiere 5 che ne fanno richiesta.
Un servizio dal valore immenso che offre un sostegno fisico e psicologico a persone sole ed in condizione di fragilità che vivono vicino alla Confraternita.
Un valore rafforzato dall'occasione privilegiata di crescere umanamente lasciandosi umilmente interrogare sul senso della vita e della sofferenza, partecipando ed accompagnando quelle fragilità, debolezze e solitudini che, a guardarsi bene, possiamo scoprire anche dentro di noi.
Ogni giorno i confratelli e le consorelle effettuano il giro domiciliare, entrando in punta di piedi nelle case degli assistiti, per provvedere ad alzarli o a rimetterli a letto, ad aiutarli nell'igiene mattutina e serale o semplicemente per scambiare due parole di conforto con chi si trova in casa.
Il servizio si svolge in due turni, dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 20.30 alle 22.30, ed è coordinato rispettivamente da due confratelli che ne sono referenti.

Sportello di prestito presidi sanitari

Al Centro Assistenza è attivo un servizio gratuito di prestito presidi sanitari che permettere, a chi si trova in temporaneo stato di necessità, di usufruire di carrozzine, letti sanitari e altri presidi ospedalieri. Il prestito prevede il versamento di una caparra a garanzia della restituzione e del buon mantenimento dell'ausilio.
Il servizio è attivo nei giorni lunedì, martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00, su iscrizione da effettuare all'arrivo in Misericordia sull'apposita lista, affissa fuori dalla porta del centro ascolto (tra il bar ed il centro assistenza).

Centro ascolto Antiusura

Il punto di ascolto, uno dei 44 dislocati sul territorio toscano, è gestito da volontari della Misericordia, esperti nel settore della consulenza finanziaria, che offrono gratuitamente, con disponibilità, professionalità e riservatezza ogni possibile collaborazione nella ricerca di soluzioni volte ad affrontare difficili momenti economici.

Lo sportello accoglie persone che si trovano in forte difficoltà economica, spesso nell'impossibilità di fronteggiare tutti gli impegni anche se responsabilmente assunti.
Durante le consulenze vengono individuati interventi, previsti da leggi statali e regionali, e viene offerto un aiuto nella compilazione delle procedure amministrative.
Il Centro di Ascolto Antiusura è accessibile, previo appuntamento, da richiedere all'indirizzo e-mail: centro.antiusura@misericordiarifredi.org

Centro ascolto Caritas

Uno spazio di ascolto, un servizio della comunità cristiana attraverso cui si esprime lo spirito evangelico della testimonianza della carità, un punto di riferimento per persone in difficoltà, principalmente in cerca di occupazione, dove i loro problemi trovano ascolto, considerazione e forme di aiuto o sostegno; uno strumento per accompagnare chi vive una situazione di disagio nella ricerca delle soluzioni ai propri problemi, tutto questo è il centro ascolto Caritas ospitato all'interno della Misericordia di Rifredi ogni martedì e giovedì mattina.

Gruppi G.A.M.A.

Da Febbraio 2019 per volontà del confratello Andrea Forconi, la Misericordia di Rifredi, in collaborazione con FILE- Fondazione Italiana di Leniterapia, promuove ed organizza i Gruppi di Auto Mutuo Aiuto con l'obiettivo di sostenere chi ha subito un lutto.

Tali gruppi, già avviati in altre realtà associative della città, nascono per proporre anche nel quartiere 5 una rete di sostegno che, attraverso momenti di incontro e riflessione, permettano a soggetti che vivono momenti di fragilità, in seguito alla perdita di una persona cara, di esternare le proprie emozioni.
Il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione tra i partecipanti permetteranno a ciascuno di aprirsi aiutandosi ad affrontare le difficoltà dell'oggi per prepararsi al meglio al domani.
Il primo contatto e il colloquio preliminare sono gestiti dal File **(file@leniterapia.it)**.
Il gruppo di Rifredi è condotto da confratelli che hanno effettuato un percorso di formazione e da psicologi del File.

Attività di sensibilizzazione, educative e di socializzazione:

> NEW YORK UNIVERSITY OF FLORENCE AL CENTRO ASSISTENZA

Dal 9 al 26 luglio 2019 un gruppo di studenti del Master in Art Therapy, provenienti dalla Steinhardt School della New York University, si sono impegnati per proporre agli ospiti del centro assistenza attività terapeutiche e di intrattenimento legate all'arte e alla manualità.
Un' esperienza, già intrapresa con successo nel 2016 e nel 2018, che propone l'interazione tra giovani studenti americani e gli anziani del centro diurno, che ogni pomeriggio sono stati guidati verso attività di socializzazione e messa in pratica di piccoli progetti legati alle arti visive quali: disegno, pittura, realizzazione di fiori di carta, maschere in cartapesta e tanto altro. Al termine del progetto è stata allestita una mostra con i lavori realizzati e sono stati consegnati, per mano degli studenti, gli attestati di partecipazione.

> VISITE GRUPPI BOY SCOUT

Nel mese di agosto 2019 gli ospiti del centro assistenza hanno ricevuto due piacevoli visite da parte del gruppo Scout CNGEI di Napoli e del gruppo AGESCI di Roncadelle.
Due pomeriggi di interazione ed intrattenimento tra musica, chiacchiere e giochi di carte in compagnia di tanti giovani.

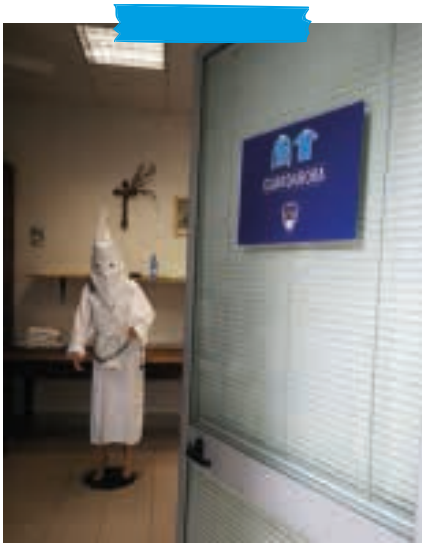
ONORANZE FUNEBRI

La Misericordia di Rifredi dispone di un servizio di onoranze funebri a disposizione degli utenti 24 ore su 24. Le onoranze funebri rappresentano una delle prestazioni più delicate che vengono offerte ed il personale dipendente impegnato in questo servizio, si presta con dedizione e competenza dimostrando professionalità e discrezione.
L'ufficio funebre risponde ai seguenti contatti tel.**: 055 4220200/055 4269206 e all'e-mail: onoranze@misericordiarifredi.org.**

ALTRE ATTIVITÀ E SERVIZI ISTITUZIONALI:

Guardaroba

Il guardaroba della Misericordia si affaccia sul giardino del Centro Assistenza e svolge l'importante funzione di sartoria, stireria, consegna divise di servizio e laboratorio per varie creazioni tessili e lavori manuali.
Qui vengono preparati i camici e le divise a cui viene applicato lo storico stemma della Misericordia di Rifredi, confezionate coperte e cucite le calze per la befana degli anziani.
Il guardaroba costituisce una porta d'accesso obbligatoria per tutti quei fratelli che devono ritirare il camice bianco o rinnovare la divisa. Il locale è animato da un gruppo di consorelle che si alternano per tre giorni la settimana.



Compagnia di rappresentanza

In occasione dei riti indicati nello Statuto (Corpus Domini, Festa patronale di San Sebastiano, suffragio dei defunti), durante tutte le esequie pomeridiane svolte nella Pieve di Santo Stefano in Pane e qualvolta veniamo invitati da altre Misericordia a Messe e Celebrazioni, la Compagnia della Misericordia presenzia con un gruppo, più o meno numeroso, di confratelli e consorelle che indossano la veste storica, una lunga cappa di tela bianca con "buffa" stretta ai fianchi da un cordiglio da cui pende il Santo Rosario con una medaglia, e portano in processione il Labaro.

Festa Volontariato

L'autunnale appuntamento con il volontariato nel Quartiere 5 si è tenuto domenica 20 ottobre 2019, in compagnia degli amici di sempre come gli Sbandieratori e Musici della Signoria, i Florence Knights -Star Wars Fun Club Firenze e il gruppo formazione con le isole di primo soccorso e una sezione dedicata al trucco.
Novità di questa edizione è stata la possibilità di visitare i principali settori di servizio.
Chi lo desiderava è stato accompagnato dai volontari alla scoperta degli 8 principali settori di servizio, indicati su una piccola mappa che veniva distribuita all'entrata. In compagnia dei volontari è stato possibile entrare e visitare liberamente gli spazi della sede, per scoprirne tutti i segreti ed entrare nel cuore del servizio.

Stage a Lourdes

Il consueto stage annuale del gruppo Hospitaliers del Santuario di Lourdes della Misericordia di Rifredi si è svolto, da venerdì 26 luglio a sabato 3 agosto 2019. Il viaggio/stage ha visto i nostri volontari impegnati in varie mansioni all'interno del Santuario (accoglienza degli ammalati e dei pellegrini alla stazione ferroviaria o all'aeroporto, servizio d'ordine sull'Esplanade, alla Grotta e alle Piscine, aiuto ai sacerdoti nelle Sacrestie, distribuzione dei pasti, pulizia, messa in ordine e anche cucito e ricamo dei paramenti sacri).

2° edizione - Palio Santo Stefano in Pane

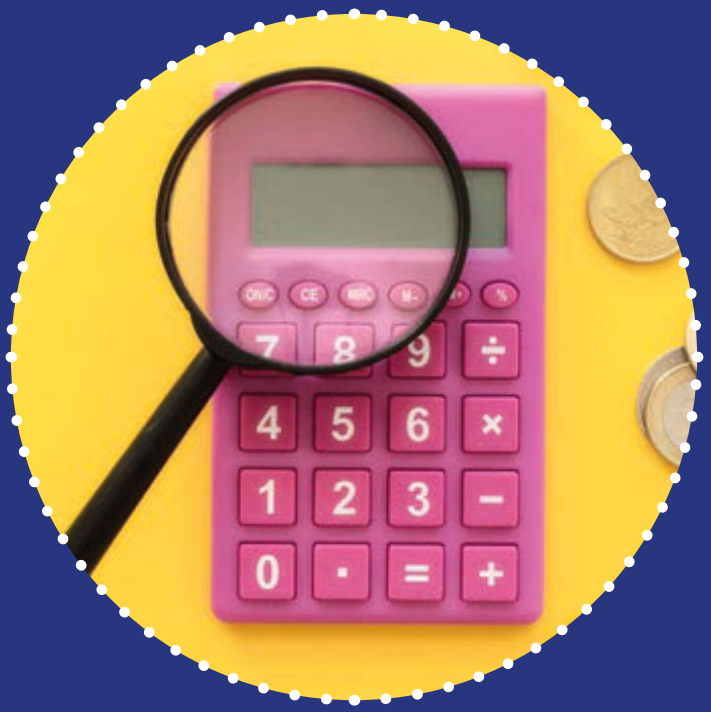
Nel fine settimana del 25-26 Maggio 2019 si svolge la seconda edizione del Palio di Santo Stefano in Pane. Due giorni di rievocazione storica in cui vengono proposti giochi, cene, feste e grandi sfide nelle categorie danze medievali, musici, arcieri e sbandieratori, giocate nel campo di Rifredi.
Nove i gruppi storici in sfida nell'edizione 2019: Alfieri Valmarina (Calenzano), Arcieri Casina Rossa (Montecatini) Compagnia del Piagnaro (Pontremoli), Compagnia delle Contrade (Figline Valdarno), Contrada Alfiere (Bagno a Ripoli), Gruppo Storico (Montemurlo), L'Aura Castellina (San Marcello Pistoiese), Madonne del Calcio Storico Fiorentino e Pro loco Montopoli Valdarno.
In occasione del Palio vengono promossi: il concorso fotografico "Scatta al Palio"; il torneo di calcio a 5 "Quadrangolare del Palio", disputato tra le squadre locali della Liberi&Forti 1914, Parrocchia di Santo Stefano in Pane, Virtus Rifredi e Misericordia di Rifredi e disputato nelle serate del 16 e 17 maggio; indetto il concorso disegna il Gonfalone, proposto in alcune classi delle scuole della zona dal febbraio 2019, per poi esporre i disegni in concorso nell'aprile 2019 nella sala ricreativa della Misericordia.

Natale in Misericordia

Aperitivo di auguri per confratelli e dipendenti tenutosi il 20 dicembre 2019, all'interno del garage, è stato volutamente organizzato come un'occasione di festa che ha unito il corpo sociale e i dipendenti per un grande momento conviviale.

CAPITOLO 3

BILANCIO ECONOMICO



INTRODUZIONE

Il bilancio economico della Misericordia di Rifredi è un documento contabile composto dal conto economico e dallo stato patrimoniale della Confraternita. Nel conto economico si rilevano tutti i costi e i ricavi che si riferiscono all'anno e che servono all'attività ordinaria come l'acquisto di cancelleria, di materiali per la pulizia, di generi alimentari e il costo del personale dipendente.
Nello stato patrimoniale invece si rappresentano le immobilizzazioni cioè gli immobili, gli arredamenti, le attrezzature, i computer, ecc. che vengono quotidianamente utilizzati e la cui utilità, per l'attività della Misericordia, non si esaurisce in un solo anno ma si protrae nel tempo.
Per fare in modo che il costo dei beni immobili non gravi solo nell'esercizio di acquisto si utilizza lo strumento dell'ammortamento che permette di ripartire questo costo per quote, in più anni.
Il bilancio economico di un'associazione è un documento pubblico che rimane a disposizione di chi lo voglia prendere in visione garantendo così la massima trasparenza nella rendicontazione.

IL BILANCIO ECONOMICO 2019

Nel corso dell'anno 2019 ci sono stati diversi eventi che hanno modificato la parte organizzativa ed economica dell'Associazione.
A settembre 2019, per migliorare ulteriormente la gestione e il controllo delle attività, sono stati istituite le figure dei coordinatori dei vari settori, del segretario generale, dell'assistente del segretario (ufficio comunicazione), dell'addetto informatico e dell'addetto all'ufficio tecnico.
Sono stati creati dei gruppi di lavoro, formati da volontari, per aiutare e supportare i vari coordinatori nella gestione giornaliera delle attività della Misericordia.
È stata ristrutturata la rete informatica interna con l'acquisto di un nuovo server per poter aggiornare i software con il nuovo G.D.P.R. Al centro anziani è stata chiusa la cucina interna e la somministrazione dei pasti è stata data in appalto alla società di catering Hoster Food, portando ad una riduzione dei costi sia alimentari che del personale.

Per quanto riguarda le rette del centro anziani, rispetto all'anno 2018, sono rimasti invariati gli importi della parte del residenziale, ma sono aumentate quelle del centro diurno ed è stato inserito il pagamento del servizio di trasporto degli anziani.
Nel 2020 si prevede la chiusura del centro residenziale al 30/06/2020 e di sviluppare la parte del diurno.
Nel settore dei trasporti abbiamo avuto un calo dei servizi ordinari, ma sono stati ridefiniti gli accordi con la centrale Esculapio per i servizi sul territorio (Tango ed Eco), ed è stata rivista la convenzione con Careggi per i servizi interni.
Inoltre, sono stati messi a pagamento tutti i servizi non in convenzione con la Asl Toscana Centro.
In ambulatorio, nel corso del 2019, sono stati necessari diversi interventi di manutenzione, sia sugli immobili che sulle attrezzature, soprattutto in odontoiatria, dove, per legge, è stata introdotta la figura dell'assistente alla poltrona specializzata, ed è stata definitivamente assunta nel 2020.
È stato acquistato un tonometro per l'oculista, un holter pressorio e una sterilizzatrice.
La stanza della fisioterapia è stata munita di un lettino elettrico in più per procedere alla divisione della stanza e permettere a due fisioterapisti di operare contemporaneamente.
Nella sezione patrimoniale si evidenzia una riduzione dei fabbricati dovuta alla vendita dell'appartamento di Via Alderotti ed una riduzione del credito con la società Sviluppo C. Spa che ha versato la metà di quanto dovuto.
Per il 2019 continua l'appalto con la Società della Salute per la gestione della Casa Domotica, un immobile sito in Piazza Leopoldo, dove vengono assistiti pazienti provenienti o dall'Unità Spinale di Careggi o dai reparti di medicina generale degli ospedali fiorentini.
Il risultato di esercizio, che misura una perdita di euro 83.284,39, risulta pesantemente influenzato dall'accantonamento al fondo svalutazione crediti di euro 60.008,05, per crediti ritenuti di difficile esigibilità inerenti le fatture funebri degli anni 2015-2016-2017 e 2018.

Contributo 5xmille

Nel bilancio 2019, nel conto "contributo 5xmille" abbiamo potuto inserire, come da pubblicazione sul sito dell'Agenzia delle Entrate, il contributo riferito all'anno 2018 (redditi 2017) pari ad euro 44.606,72, e quello riferito all'anno 2019 (redditi 2018), pari ad euro 38.776,43 con un evidente diminuzione pari ad euro 5.830,29.
Tale contributo, in base alla Legge 124/17, è stato reso pubblico sul sito internet della Misericordia.

CONTO ECONOMICO ANNO 2019

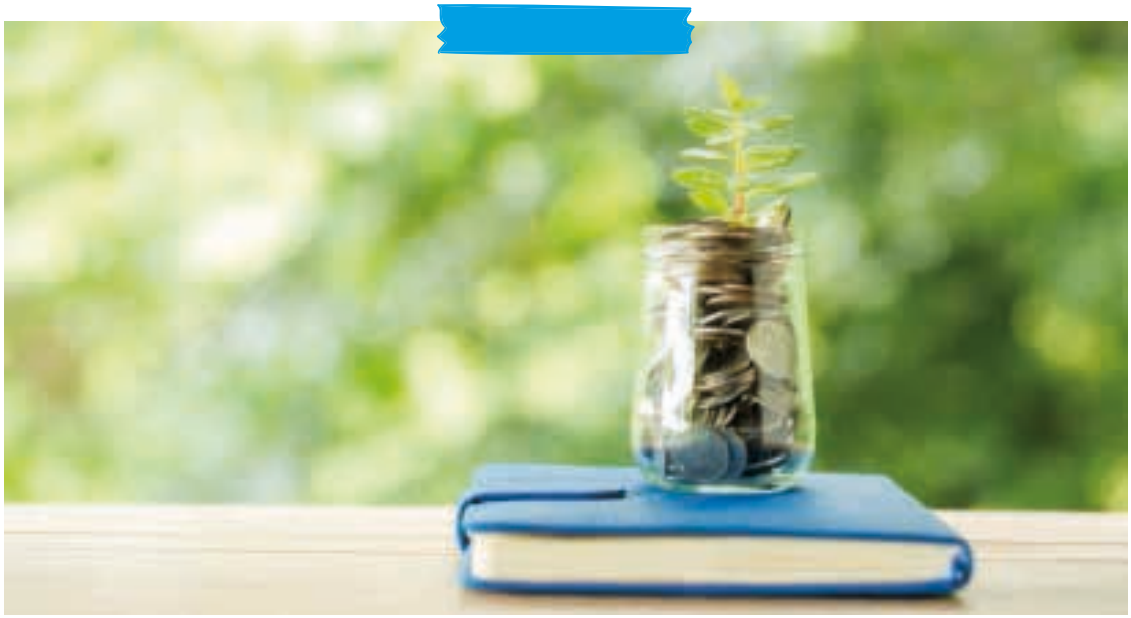
COSTI		RICAVI	
ACQUISTI	937.751,29	CORRISPETTIVI	3.945.355,72
MANUTENZIONI	169.935,21	CONVENZIONI	931.644,39
UTENZE	173.401,79	RICAVI ISTITUZIONALI	46.510,39
ASSICURAZIONI	64.765,71	CONCESSIONI	8.713,18
PRESTAZIONI DI TERZI	1.256.807,32	PROVENTI IMMOBILIARI	109.212,60
ALTRI SERVIZI	213.483,46	PROVENTI FINANZIARI	3.820,16
BENI DI TERZI	59.318,49	CONTRIBUTI	444.069,83
PERSONALE DIPENDENTE	2.062.237,63	ALTRI RICAVI	4.654,62
AMMORTAMENTI	295.926,11	RIMANENZE	73.884,49
ACCANTONAMENTI	60.008,05		
ONERI DI GESTIONE	79.285,15		
IMPOSTE E TASSE	64.036,69		
BENEFICENZA	8.421,08		
VOLONTARIATO	29.358,85		
ONERI FINANZIARI	65.407,11		
IMPOSTE DIRETTE	48.686,91		
RIMANENZE	62.318,92		
TOTALE	**5.651.149,77**	**TOTALE**	**5.567.865,38**
		PERDITA	**83.284,39**
		TOTALE A PAREGGIO	**5.651.149,77**

DETTAGLIO ENTRATE PER CORRISPETTIVI:

	€	%
AMBULATORIO	1.727.679,05	43,79
TRASPORTI	17.231,50	0,44
FUNEBRE	1.793.021,17	45,45
CENTRO ANZIANI	407.424,00	10,33
	3.945.355,72	**100,00**

DETTAGLIO ENTRATE PER CONVENZIONI:

	€	%
ENTI PUBBLICI	265.585,66	28,51
PRIVATI	52,06	0,0056
ASL/OSPEDALI	666.006,67	71,49
	931.644,39	**100,00**



DETTAGLIO ENTRATE PER CONTRIBUTI:

	€	%
FRATELLI/SORELLE	29.087,58	6,55
ENTI PUBBLICI	12.052,70	2,71
PRIVATI	98.644,63	22,21
OFFERTE	96.630,62	21,76
5 x 1000	83.383,15	18,78
CARD MISERICORDIA	101.297,39	22,81
VARIE	22.973,76	5,17
	444.069,83	**100,00**

SUDDIVISIONE DELLE ENTRATE PER FONTE:

	€	%
ASSOCIATI/PER FISICHE (FRATELLI, CARD)	130.384,97	2,3732
SETTORE PRIVATO (PRIVATI,AZIENDE,BANCA)	4.336.567,74	78,933
SETTORE PUBBLICO (ASL,COMUNE,REGIONE)	943.645,03	17,176
5 x 1000	83.383,15	1,5177
	5.493.980,89	**100,00**

STATO PATRIMONIALE ANNO 2019

ATTIVO		PASSIVO	
CASSE	16.898,41	BANCHE C/C	443.279,29
BANCHE C/C	142.000,50	CLIENTI	361,52
POSTA C/C	31.073,37	FORNITORI	399.169,22
CLIENTI PERSONE GIURIDICHE	84.420,49	ERARIO C/IVA	57,79
CLIENTI PRIVATI	321.110,88	DEBITI V/ERARIO	49.487,98
CREDITI V/ERARIO	83.383,15	DEBITI V/ENTI	71.770,24
CREDITI DIVERSI	346.442,83	DEBITI DIVERSI	1.732.207,46
RATEI/RISCONTI ATTIVI	45.493,95	RATEI/RISCONTI PASSIVI	143.644,75
SCORTE	73.884,49	DEBITI DA FINANZIAMENTI	2.070.931,38
FABBRICATI	13.494.666,16	FONDI DEL PERSONALE	656.405,50
AUTOMEZZI	1.427.542,93	FONDI RISCHI	189.189,27
MOBILI E ATTREZZATURE	1.208.247,35	FONDI AMMORTAMENTO	3.935.838,69
CAPITALE CIMITERO	144.069,68	PATRIMONIO	9.524.006,73
IMPIANTI	478.212,40	RISERVE PATRIMONIALI	5.469.324,31
DONAZIONE FRANCHI	6.224.612,54	DEP. CAUZIONALI PASSIVI	37.159,60
IMM. IMMATERIALI	5.644,00		
IMM. FINANZIARIE	510.224,03		
DEP. CAUZIONALI ATTIVI	82,49		
FORNITORI	1.330,34		
DEBITI V/ERARIO	209,35		
TOTALE	**24.639.549,34**	**TOTALE**	**24.722.833,73**

PERDITA	TOTALE A PAREGGIO
83.284,39	24.722.833,73