

## E.6. – AREA SERVIZI ALLA PERSONA

### E.6.1 – LE CUCINE E LE MENSE

Durante la prima parte del 2022 è rimasta molto alta l'attenzione per evitare la diffusione del Covid-19, sia nelle Mense sia nelle cucine. Ciò ha comportato ovviamente il fatto di non poter far sedere gli ospiti a tavola come prima della pandemia e di dover continuare a preparare i pasti preconfezionati per poterli distribuire all'esterno delle mense.

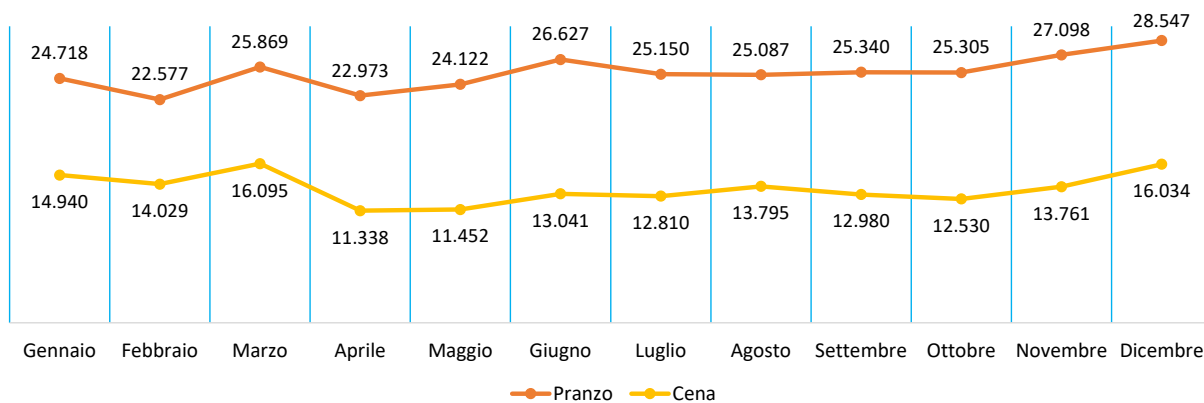
Le Mense, pur continuando a garantire il servizio senza soluzione di continuità, hanno dovuto affrontare diversi cambiamenti per adeguarsi via via alle direttive riguardanti la prevenzione della diffusione. Il personale delle cucine, gli operatori e i volontari oramai hanno acquisito una modalità di lavoro che – seppur per molti versi più complessa e meno “di prossimità” rispetto al passato – permette al servizio di procedere senza impedimenti e di offrire comunque agli ospiti l'accogli-

za e l'attenzione di sempre.

L'impegno delle **cucine di Via Baracca e di Via Corelli**, che preparano i pasti per molti centri operativi gestiti dalla Fondazione, è aumentato notevolmente negli anni. Dal marzo 2022, inoltre, è iniziata l'accoglienza ai cittadini ucraini in fuga dalla guerra e, ai soliti centri operativi della Fondazione cui vengono portati i pasti da anni, si è aggiunta una discreta quantità di appartamenti sparsi su tutto il territorio della Diocesi, con il conseguente aumento di pasti da preparare. Alcuni appartamenti dedicati alla “Emergenza Ucraina” offrono, invece, la possibilità di cucinare autonomamente.

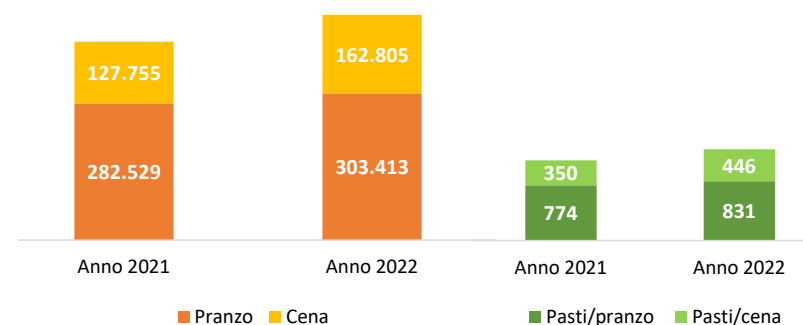
Oltre che per le due Mense attigue (la mensa più grande e la Mensa di Quartiere), le cucine di Via Baracca e le cucine di Via Corelli hanno preparato i **pasti (pranzo e cena) per 31 centri operativi della Fondazione** (Accoglienze, Centri Diurni e Mensa di Quartiere). A questi si aggiungono nel 2022 oltre 20 (erano 14 nel 2021) altri luoghi, tra CAS e centri per minori di altri Enti del Terzo Settore, la Protezione Civile, la Cooperativa Sociale San Martino e la Struttura Residenziale Psichiatrica ‘Le Querce’ gestita dalla Cooperativa Sociale San Pietro a Sollicciano, la Misericordia e, una volta la settimana, la Rete di Solidarietà del Quartiere 4. Complessivamente sono stati preparati **303.413 pranzi e 162.805 cene**. Una media, quindi, di 831 pasti pro die per il pranzo e di 446 pasti per la cena.

Impegno mensile delle cucine



Pasti preparati 2021 / 2022

Pasti pro die 2021 / 2022



## MENSA VIA BARACCA

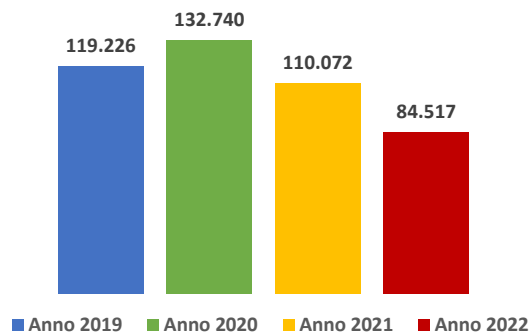
La Mensa di Via Baracca viene sostenuta da contributi dell’Arcidiocesi di Firenze (8x1000) e della Fondazione CRF, oltre che grazie a diverse donazioni da parte di aziende, del Banco Alimentare, del programma FEAD e di tanti amici della Fondazione che la sostengono generosamente con delle offerte. A questo scopo, prosegue la campagna online “*La Spesa che Vale*” che ci consente di offrire pasti a un numero consistente di persone.

Durante il corso dell’anno 2022 sono andate via via diminuendo le misure per la prevenzione della pandemia ma, vista la massiccia affluenza quotidiana a questa mensa, la scelta è stata quella di continuare ad offrire a circa il 50% degli ospiti il pasto da asporto, dando loro la possibilità di scegliere.

Per evitare ogni spreco, a fronte delle gravi condizioni di povertà di molti commensali, i pasti preconfezionati sono sempre stati distribuiti tutti: terminata la fascia oraria stabilita per il pranzo, infatti, a chi lo desiderava, è stato consegnato un pasto aggiuntivo per la cena, fino ad esaurimento delle scorte.

L’impatto della pandemia sulla vita delle persone che frequentano la Mensa di Via Baracca è evidente. La diminuzione progressiva delle presenze negli ultimi anni è stata interrotta nel 2020, quando la crisi economica ha colpito – come avviene sempre – le fasce più deboli della popolazione. Non è da trascurare il fatto che, nello stesso anno, siano stati distribuiti anche quantitativi molto più consistenti di “pacchi” di generi alimentari a singoli e famiglie e che gli ospiti di quelle accoglienze della Fondazione che abitualmente non possono pranzare in struttura perché essa apre dalle 19.00 alle 9.30 e offre solo cena e prima colazione (Centro San Martino, Ostello Uomini San Paolino, Accoglienze invernali, ...), dalla metà di marzo del 2020 abbiano anche il pranzo garantito. Le Accoglienze invernali, inoltre, sono rimaste aperte ben oltre il termine previsto, proprio per permettere a chi ne usufruiva di restare in casa durante i *lockdown* e il periodo più acuto della pandemia.

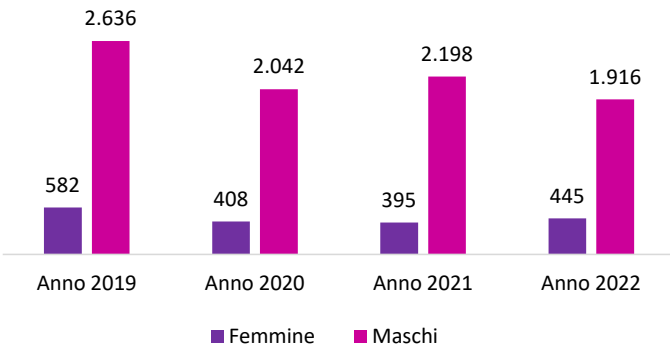
Pasti distribuiti 2019- 2022



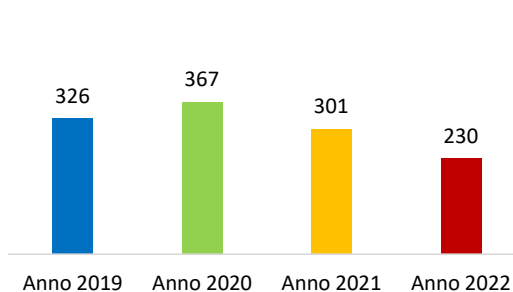
La progressiva diminuzione degli ospiti della Mensa di Via Baracca, però, non può essere considerata indice di un decremento dei poveri nella nostra città. Come evidenziato nel Report “**Povertà alimentare e diritto al cibo: Firenze 2022**” a cura dell’Osservatorio delle Povertà e delle Risorse della Caritas Diocesana di Firenze, proprio in questi quattro anni vi è stato un notevole incremento di richiesta di generi alimentari: “*dai 12.507 pacchi<sup>1</sup> erogati nel periodo gennaio-agosto 2019 si è passati ai 52.644 del 2022, una cifra più che quadruplicata*” e che denota “*la tendenza a far ricorso in modo strutturale a questa forma di aiuto per riuscire a far quadrare i bilanci familiari*”.

Inoltre, come vedremo in seguito, le otto Mense di Quartiere funzionano a pieno ritmo e alcune persone che prima si recavano alla Mensa di Via Baracca, sono state inviate a queste, perché residenti sul territorio. Ciò è avvenuto soprattutto alla Mensa di Quartiere sita a lato della Mensa grande, che è di fatto passata da 196 ospiti nel 2021 (5.042 pasti) a 300 nel 2022 (17.091 pasti).

Andamento ospiti 2019-2022



Media pasti giornaliera



## Frequenza alla Mensa e profilo degli ospiti

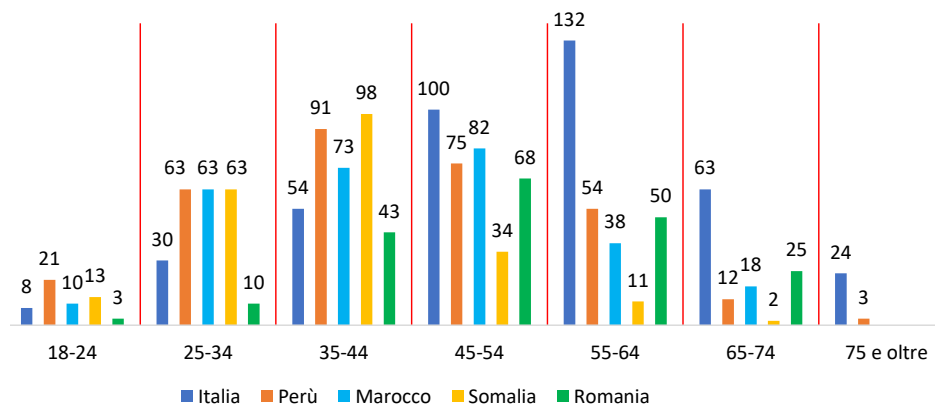
Ciò che risalta analizzando i dati, è che l’88,7% degli ospiti (74% ca. nel 2021) pranza alla mensa in tutto l’anno meno di 30 volte. Si tratta prevalentemente di cittadini italiani, peruviani, marocchini, somali e rumeni che, non a caso, sono le 5 nazionalità più numerose tra le 91 rappresentate dagli ospiti di questa mensa.

È molto alto, quindi, il tasso delle persone “di passaggio” e, chiaramente, le ritroviamo prevalentemente tra coloro che non hanno richiesto la tessera per la mensa al centro d’ascolto della Caritas Dio-

<sup>1</sup> Un pacco non corrisponde quasi mai ad una sola persona: il più delle volte vi è “dietro” ad essa un’intera famiglia

cesana. Il 64% (97% nel 2021) di coloro che vi sono stati meno di 30 volte, infatti, era sprovvisto di tessera e sono proprio tra le 5 nazionalità che hanno avuto più persone di passaggio alla mensa. L'11% degli ospiti è stato registrato per la prima volta nel 2022.

Fasce d'età - meno di 30 pasti in tutto l'anno (1.439 persone)



Tra queste persone ve ne sono di tutte le fasce d'età (anche 5 minori non compresi nel grafico), ma gli italiani sono mediamente molto più anziani rispetto agli altri. Per la prima volta, nel 2022, abbiamo avuto due ospiti ultranovantenni e ben otto ultraottantenni. Un terzo degli italiani over 75 sono donne.

Gli ospiti che hanno frequentato la mensa con continuità (200 o più giorni l'anno), invece, sono solo 22 e un terzo ha 65 o più anni.

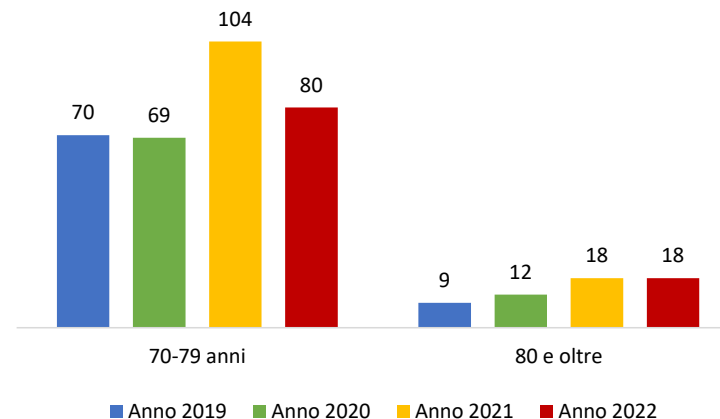
**Maria, 96 anni**, registrata dalla Diocesi di Grosseto nel 2006 in Mirod Web, è venuta alla Mensa in Via Baracca nel 2022. Che succede a questa anziana signora, che dal 2006 all'ottobre del 2022 risulta non aver più chiesto aiuto alla rete toscana dei centri d'ascolto e delle tante altre realtà che vi collaborano? Come è che si è trovata a Firenze, costretta a rivolgersi alla Mensa per avere un pasto?

A volte l'attenzione verso i numeri e le percentuali – quanti di più? quanti di meno? ecc. – ci fa perdere di vista il vero senso di ciò che stiamo facendo: tra i riferimenti valoriali della Fondazione vi sono la **CENTRALITÀ DELLA PERSONA** e il **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DI OGNI PERSONA** ed è a ciascuna di queste persone che guardiamo sia durante il nostro impegno lavorativo o di volontariato, sia quando – come in questo caso – vogliamo rendere conto in maniera trasparente e veritiera del nostro operato. Senza esprimere un giudizio, ma ponendoci e ponendo a tutti degli interrogativi.

Il numero delle persone anziane alla Mensa di Via Baracca, pur costituendo solo una piccola percentuale sul totale degli ospiti, deve essere motivo di riflessione e di impe-

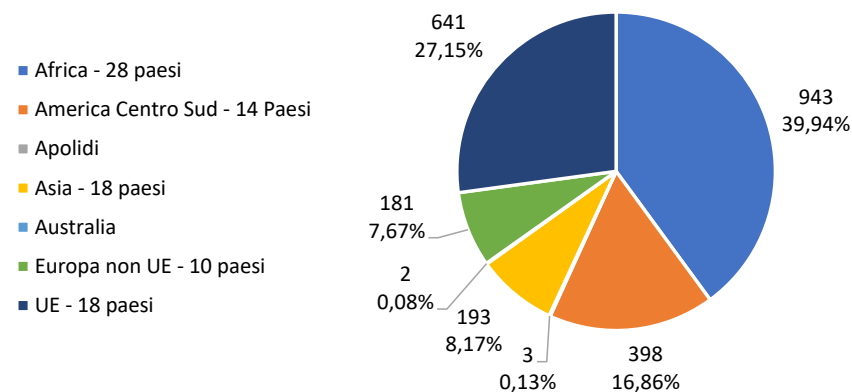
gno per offrire a ciascuno di loro la possibilità di vivere la vecchiaia in maniera più dignitosa.

Ospiti anziani anni 2019 - 2022



Gli italiani sono i più numerosi (ca. il 73%) tra i cittadini di 18 paesi dell'Unione Europea. Tra quelli africani prevalgono numericamente due paesi del Maghreb (Marocco 28,5% e Tunisia 14,6%) e la Somalia (22,9%), mentre tra i paesi dell'America Centro Sud spicca il Perù con l'85,3%. I tre paesi europei (non UE) maggiormente rappresentati sono l'Albania (25%), l'Ucraina (20%) e la Georgia (23,5%).

Distribuzione per provenienza



## Riflessi della guerra in Ucraina

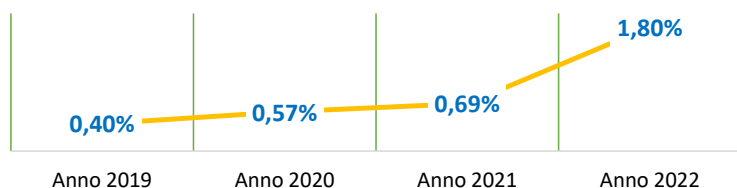
La presenza di cittadini georgiani alla mensa – quasi tutte donne – sta aumentando progressivamente dal 2019. *“Considerato un tempo un promettente faro di democrazia e libertà nella regione del Caucaso, la Georgia – che punta a presentare domanda per la piena adesione all’UE nel 2024 – sta rapidamente scivolando in basso nelle classifiche della democrazia globale. A preoccupare maggiormente gli Stati Uniti e l’Unione Europea, è l’indipendenza giudiziaria e un sistema politico dominato da pochi potenti in una società in rapida trasformazione. Il tutto in un paese che si trova ad affrontare grandi sfide: gli effetti della pandemia, la crisi economica, le tensioni regionali crescenti e i segni di autoritarismo in aumento.”*<sup>2</sup>



Le tensioni tra la Russia, la Georgia e la Nato si sono acuite nuovamente proprio negli stessi giorni del conflitto in Ucraina: quando a fine marzo 2022 il presidente dell’auto-proclamata Repubblica dell’Ossezia del Sud ha preannunciato un referendum con richiesta di annessione alla Russia, la Georgia ha subito fatto sapere che non è disposta ad accettare alcun tipo di referendum del genere.

Si tratta – se paragonati con il numero totale degli ospiti – di piccole percentuali, ma in costante aumento ed è sicuramente il segnale di una crescente tensione tra la popolazione, che teme di rivivere la tragedia della guerra russo-georgiana del 2008, che portò all’indipendenza de facto dell’Abcasia e dell’Ossezia del sud, sostenuti economicamente e militarmente dalla Federazione Russa.

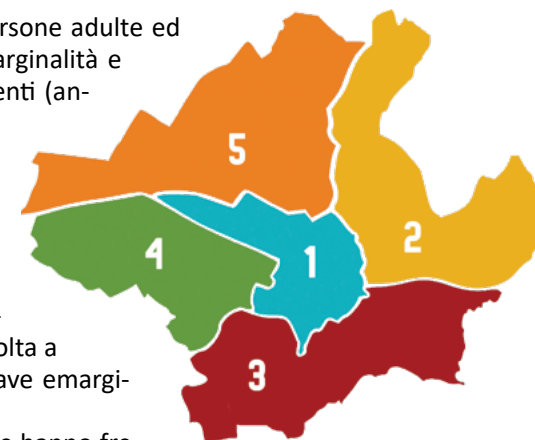
Cittadini georgiani alla mensa



## LE MENSE DIFFUSE

I destinatari di queste Mense sono persone adulte ed autosufficienti, in stato di povertà, marginalità e fragilità sociale, residenti ovvero presenti (anche senza una dimora abituale), italiani e stranieri (con regolare titolo di soggiorno) nel Comune di Firenze, in carico o comunque segnalati dal Servizio Sociale professionale. Si tratta, quindi, di un’utenza abbastanza diversa da quella che frequenta la Mensa di Via Baracca, prevalentemente rivolta a persone senza dimora e in stato di grave emarginazione.

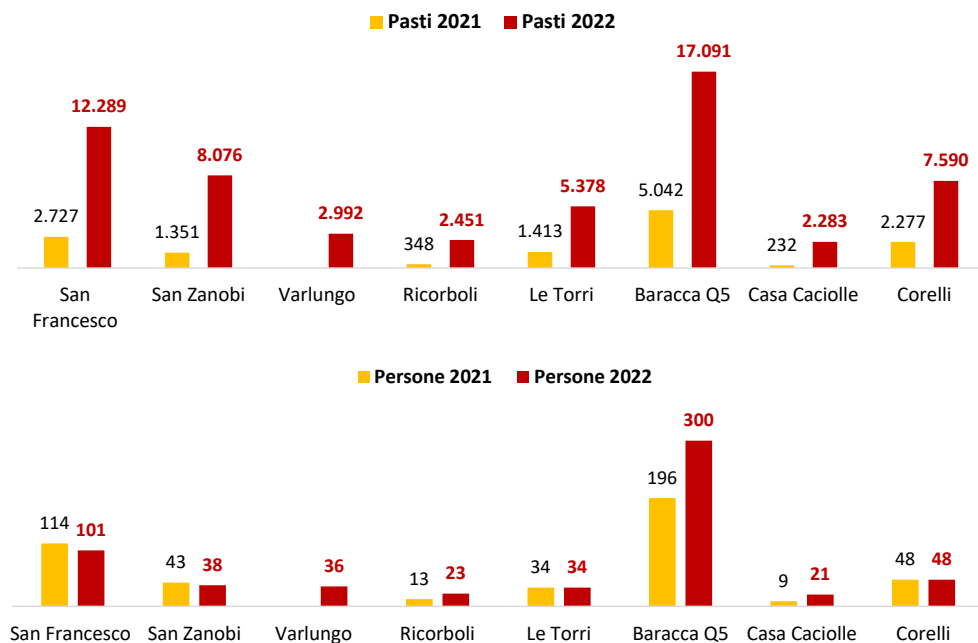
Nel 2022 sono state 465 le persone che hanno frequentato queste Mense. Alcune di esse durante l’anno – per i motivi più diversi (che possono essere anche legati alla facilità di spostamento da casa verso una determinata mensa) – sono passate da una mensa all’altra.



Q.	Mensa	Pasti 2021	Persone 2021	Pasti 2022	Persone 2022
Q 1	Mensa San Francesco - Fondazione	2.727	114	12.289	101
Q 2	Mensa San Zanobi e Santi Fiorentini - Parr.	1.351	43	8.076	38
Q 2	Mensa San Pietro a Varlungo (da 2022)	//	//	2.992	36
Q 3	Mensa Santa Maria a Ricorboli - Parr.	348	13	2.451	23
Q 4	Mensa Le Torri - Fondazione	1.413	34	5.378	34
Q 5	Mensa Baracca Q5* - Fondazione	5.042	196	17.091	300
Q 5	Mensa Casa Caciolle - Mad. del Grappa	232	9	2.283	21
Q 5	Mensa Casa Corelli - Fondazione	2.277	48	7.590	48
Tot.	8 mense	13.390	457	58.150	601

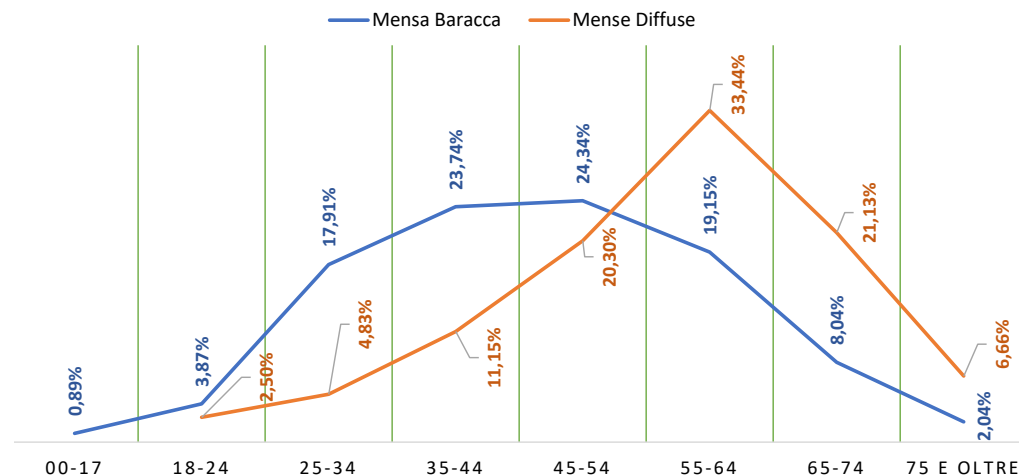
<sup>2</sup> ISPI (Istituto per gli Studi di Politica Internazionale) – “Georgia: la crisi che preoccupa l’Europa”, 2021

Anche se in alcune mense il numero degli ospiti è rimasto lo stesso, è addirittura diminuito o è aumentato di poco, vi è stata un incremento notevole di pasti distribuiti. Nel 2021 il timore di uscire di casa era ancora abbastanza diffuso, mentre nel 2022 la situazione si è andata normalizzando, anche se c'è ancora chi ritira i pasti per consumarli a casa.



Gli ospiti delle Mense Diffuse sono più anziani rispetto a quelli di Via Baracca e ciò è dovuto chiaramente al fatto che questo servizio permette anche a chi è più avanti nell'età di recarvisi senza faticosi spostamenti attraverso la città e senza dover fare lunghe file per accedervi, poiché nello stesso Quartiere nel quale le persone risiedono o che, comunque, frequentano abitualmente.

### Confronto fasce d'età



La percentuale più alta di persone con 75 o più anni la troviamo alla Mensa Corelli (14,6%), seguita dalla Mensa di Casa Caciolle (9,52%), gestita dall'Opera della Divina Provvidenza Madonnina del Grappa.

Paragonandolo a quello del 2021, è notevolmente cresciuto il numero di paesi rappresentati: 32 nel 2021 e 48 nel 2022 e, rispetto ai tre anni precedenti, pur restando il gruppo nazionale più numeroso, la percentuale di cittadini italiani continua a diminuire: 86,92% nel 2019, 85,53% nel 2020, 63,89% nel 2021 e 55% nel 2022.

Area	Anno 2021	Anno 2022	Andamento
Africa	19,26%	22,58%	↑
America Centro Sud	4,60%	6,88%	↑
Asia	2,19%	2,15%	↓
Europa non UE	5,04%	6,23%	↑
Unione Europea	68,93%	61,93%	↓

La percentuale di donne, invece, è lievemente aumentata (alla Mensa di San Pietro a Varlungo rappresentano quasi la metà dei commensali): 24,56% nel 2020 - 14,44% del 2021 - 17,85% nel 2022.

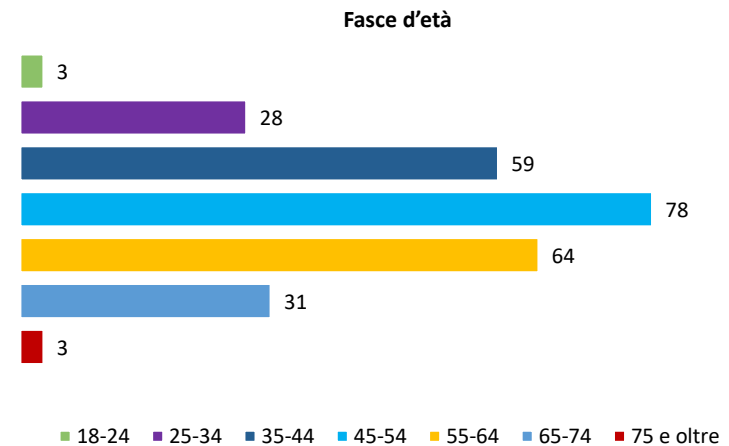
## E.6.2. – SERVIZIO DOCCE

Avere acqua pulita per dissetarsi e lavarsi, gabinetti e fognature funzionanti: sembrerebbero diritti banali per l'umanità del terzo millennio. Eppure, ancora quasi 900 milioni di abitanti del pianeta attingono acqua da fonti insalubri e circa 2,6 miliardi (quattro abitanti su dieci) vivono in condizioni igieniche incompatibili con la sicurezza e con la salute. E tra questi 2,6 miliardi di "abitanti del pianeta" vi sono anche le tante persone senza dimora, che vivono nella nostra città, sulla strada o in edifici abbandonati, senza servizi igienici. Ci sono italiani e stranieri di diverse nazionalità e donne e uomini di tutte le età. È a loro che è rivolto il servizio docce gestito dalla Fondazione.

L'acqua è un bene comune e l'accesso all'acqua potabile e ai servizi igienico-sanitari è un diritto umano.

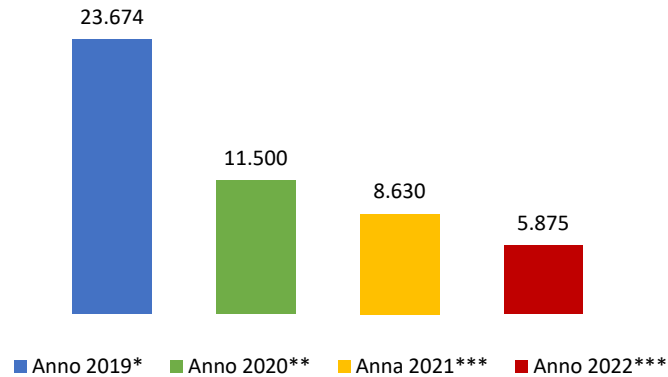
Mense Via Baracca	Anno 2021	Anno 2022
Numero di pasti	110.072	84.517
Numero di persone	3.324	2.361
Numero di nazionalità	86	92
Percentuale M / F	84,76% M / 15,24% F	81,15% M/ 18,85% F
Più giovane	1 anno	5 anni
Più anziano	87 anni	96 anni
Nazionalità più numerosa	20,55% italiani	17% italiani

Mense Diffuse	Anno 2021	Anno 2022
Numero di pasti	13.390	58.150
Numero di persone	457	601
Numero di nazionalità	34	32
Percentuale M / F	85,56% M / 14,44% F	83,67% M / 16,33% F
Più giovane	21 anni	21 anni
Più anziano	89 anni	85 anni
Nazionalità più numerosa	63,89% italiani	67,68% italiani



Potersi lavare è fondamentale per intraprendere un percorso di reinserimento sociale e lavorativo e, ovviamente, per il benessere e la dignità personale. Il servizio docce gestito dalla Fondazione, trasferito nel giugno 2020 da Via Baracca presso l'impianto sportivo alle Cascine del Riccio (Quartiere 3), oltre alla possibilità di lavarsi, offre periodicamente il cambio biancheria e il necessario per l'igiene personale. Il servizio è erogato tramite convenzione con il Comune di Firenze.

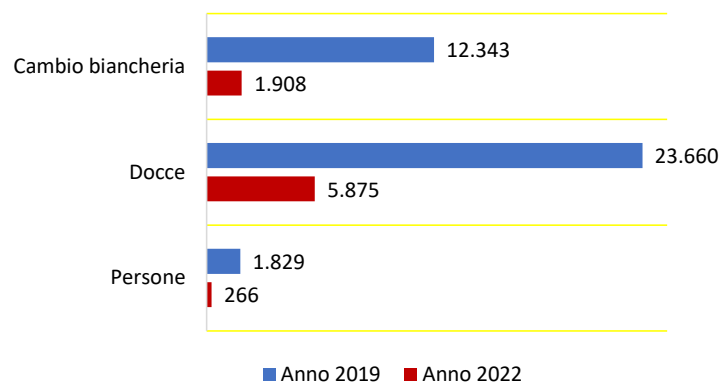
### Docce erogate 2019-2022



\* in Via Baracca - \*\* passaggio alle Cascine del Riccio - \*\*\* Cascine del Riccio

Per quanto riguarda la **distribuzione della biancheria** di ricambio, durante il periodo di restrizioni dovute alla prevenzione della diffusione della pandemia, i dati non sono stati registrati nel 2020 e nel 2021 e possiamo paragonare solo il 2019 con il 2022.

### Confronto 2019-2022, compreso cambio biancheria

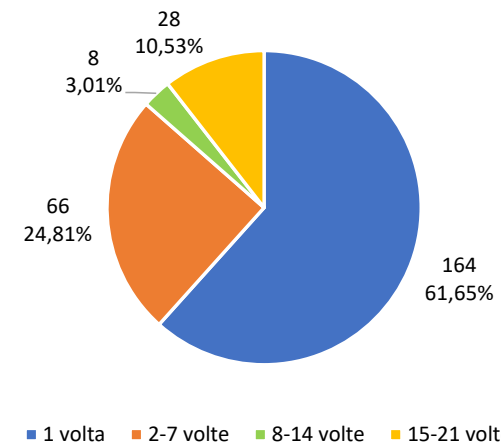


La **frequenza al servizio docce** delle persone (che numericamente sono calate di poco dal 2021 ma sono il 14,5% rispetto al 2019) continua a diminuire e il numero delle donne è passato da 238 del 2019 a 25 nel 2022 (il 10,5% rispetto a tre anni prima).

Mentre nei due anni passati, si poteva attribuire la diminuzione della frequenza al servizio alle conseguenze della pandemia, i dati del 2022 ci portano a riflettere sulla necessità di individuare un'altra sede più facilmente e velocemente raggiungibile con i mezzi pubblici dalle zone abitualmente frequentate da chi vive gravi condizioni di disagio e dalla quale possano poi raggiungere per tempo le mense a loro dedicate.

Un aspetto positivo dell'impianto alle Cascine del Riccio è che si è creato un discreto gruppo di volontari che aiutano l'operatore ad accogliere gli ospiti, offrendo loro anche la prima colazione.

### Frequenza nell'anno 2022



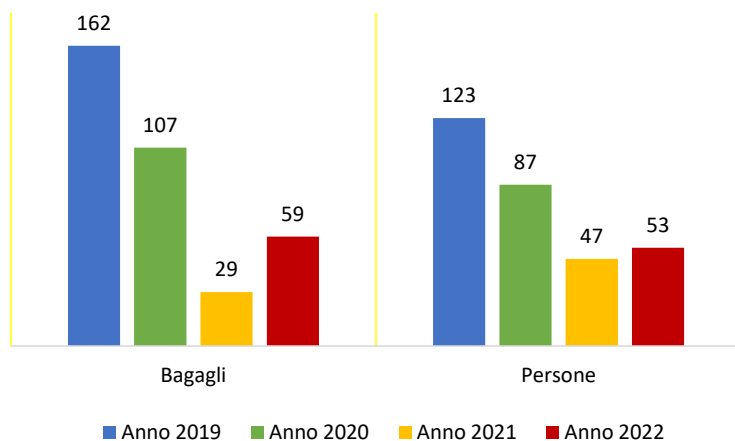
Servizio Docce	Anno 2021	Anno 2022
Docce erogate	8.630	5.875
Cambio biancheria	n.p.	1.908
Numero di persone	279	266
Numero di nazionalità	41	46
Percentuale M / F	89,25% M / 10,75% F	90,64% M / 9,36% F
Più giovane	21 anni	22 anni
Più anziano	78 anni	81 anni
Nazionalità più numerosa	20,43% marocchini	18,42% italiani

### E.6.3. – DEPOSITO BAGAGLI

Chi vive per strada e versa in condizioni di grave povertà, a volte ha necessità di lasciare il bagaglio in custodia per più settimane o mesi. Per loro e per chi si trova in condizioni di precarietà o in accoglienze, dove lo spazio per le proprie cose è limitato (es. accoglienze invernali, ostelli, ...), è in funzione da diversi anni un deposito bagagli gratuito presso la Mensa di Via Baracca.

Nell'anno 2022 sono state 53 le persone (47 nel 2021) che hanno lasciato in custodia il proprio bagaglio, che molte volte è costituito da scatole di cartone o buste di plastica, (quest'anno anche una bicicletta e una tenda). Si tratta di persone che provengono da 18 paesi diversi, con una prevalenza di cittadini marocchini (22,64%). Il 15% erano donne (17% nel 2021).

Deposito bagagli 2019-2022



Il motivo per cui dal 2019 vi è stato un notevole calo di bagagli depositati è legato soprattutto al fatto che il deposito è stato riorganizzato e, diversamente da quanto accadeva prima, viene indicata una scadenza per il ritiro, che deve essere osservata. Gli interessati possono, se necessario, chiedere una proroga. Responsabilizzando maggiormente le persone, si evita – o, almeno, si vorrebbe evitare – di accumulare oggetti che nessuno ritira più.