

Dal 1931 a servizio delle persone nel disagio, a Genova

BILANCIO SOCIALE 2016



MOSSI DA
MISERICORDIA...
CERCARE LA PERSONA
OLTRE IL BISOGNO.

CHI SIAMO
I NOSTRI STAKEHOLDER
COSA ABBIAMO FATTO NEL 2016
I PROSSIMI OBIETTIVI
RISORSE ECONOMICHE

Nel recente passato,
abbiamo dato alla maggior parte
dei nostri centri nomi di alberi,
per lo più citati nella Bibbia.

L'albero dona riparo, nutrimento,
ristoro e -da Abramo in poi- nuovi orizzonti.

Vorremmo anche significare che ogni opera,
per fruttificare, ha bisogno di radici e terra.

Le nostre radici sono nel Vangelo.
La nostra terra sono la Chiesa e la Città.
In questo bilancio sociale cerchiamo di raccontare i nostri frutti.



*In copertina: I tetti del Monastero, sede di Auxium, con la città sullo sfondo.
In questa pagina: un dettaglio del giardino del Monastero.*

ABBIAMO ACCESO PUNTI LUCE. BILANCIO DI MISERICORDIA.

di Gigi Borgiani, direttore Fondazione Auxilium

Il 2016 è stato caratterizzato dal **Giubileo straordinario della Misericordia**.

“Misericordia: è la legge fondamentale che abita nel cuore di ogni persona quando guarda con occhi sinceri il fratello che incontra nel cammino della vita. Misericordia: è la via che unisce Dio e l’uomo, perché apre il cuore alla speranza di essere amati per sempre nonostante il limite del nostro peccato. Ci sono momenti nei quali in modo ancora più



forte siamo chiamati a tenere fisso lo sguardo sulla misericordia per diventare noi stessi segno efficace dell’agire del Padre. È per questo che ho indetto un Giubileo Straordinario della Misericordia come tempo favorevole per la Chiesa, perché renda più forte ed efficace la testimonianza dei credenti” (Papa Francesco, Bolla di indizione).

Abbiamo vissuto questo tempo favorevole per **riscoprire le ragioni fondanti del nostro essere a servizio**, del nostro ascoltare il grido dei poveri.

Fondamentale è stato per la Fondazione la scelta del Card. Angelo Bagnasco, il nostro Arcivescovo, che ha voluto che **il Monastero fosse Porta Santa**, porta aperta alla

Misericordia. Questo evento ci ha spronato a considerare non solo il Monastero ma anche le nostre altre strutture come **punti luce della carità** nella nostra città. L’impegno più volte indicato, di voler passare sempre di più dal “dare” allo “stare con”, si è consolidato nel desiderio di **offrire spazi di accoglienza che siano anche luoghi di relazione, di condivisione, di fede**. L’Anno della Misericordia ci ha aiutato a rendere sempre più ricco di amore il nostro accogliere e stare.



Insieme **tutte le componenti della grande famiglia Auxilium** (Volontari per Auxilium; Associazione per Auxilium; Cooperative Sociali Emmaus Genova e Il Melograno), sostenute dalla **generosità di tante persone**, hanno perseverato nella **ordinarietà dei vari servizi** e si sono attivate ed integrate per fare spazio alla **accoglienza straordinaria delle persone profughe** superando inevitabili difficoltà.

Offrire spazi di accoglienza che siano anche luoghi di relazione, di condivisione, di fede.

La gioia del Vangelo attraverso la concretezza delle opere di Misericordia, alimentata da sempre più intensi spazi per l'interiorità, ha reso il nostro impegno sempre più **fedele ad un accompagna-**

mento e ad un inserimento delle persone e non ad una semplice assistenza.

Personе senza dimora, senza affetti, senza lavoro, stranieri, malati, famiglie e minori restano la finalità del nostro essere ed agire da credenti ma abbiamo dedicato attenzione e tempo anche alla **condivisione di progetti e azioni con Istituzioni e altre organizzazioni**, per **promuovere misure di contrasto** alla povertà, interventi di inclusione sociale, informazione, sensibilizzazione ed educazione, perché **la responsabilità verso coloro che sono nel disagio è di tutti.**

di Alberto Mortara, curatore del Bilancio

Con questo bilancio sociale la Fondazione Auxilium conferma la propria volontà di affidare la restituzione della propria attività ad uno strumento di sintesi dei dati sociali, portati in affiancamento ai dati economici. Il documento **raccoglie la sintesi delle rendicontazioni**, realizzate per dare ragione delle nostre attività, e **ne descrive l'impatto sociale** sui nostri stakeholder e più in generale sulle nostre comunità di riferimento. **In questa seconda edizione** abbiamo affiancato alla raccolta degli sforzi di tutte le organizzazioni, che con Auxilium collaborano per migliorare la qualità di vita delle tante persone che attraversano i nostri servizi, **due approfondimenti** dedicati rispettivamente al **volontariato** e agli **strumenti occupazionali**.

La strada percorsa in questo primo anno di lavoro ha confermato la necessità di realizzare uno strumento che non si rivolga solo all'esterno ma anche a chi opera nelle stesse strutture Auxilium. L'attenzione che abbiamo dedicato nel fornire una visione di insieme della nostra realtà sociale darà l'opportunità di **allargare l'orizzonte del proprio intervento** a chi quotidianamente incontra i volti e le storie che incarnano quei dati. Solo così il bilancio sociale potrà **concorrere a quel percorso di giustizia sociale** che passa attraverso l'affermazione di verità sui modi con cui viene realizzata l'accoglienza e per dare visibilità agli ultimi.

**Il nostro secondo Bilancio Sociale,
per concorrere alla giustizia sociale
e dare visibilità agli ultimi.**

Questo documento è stato realizzato seguendo le “**Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit dell’Agenzia per le ONLUS**” pubblicato nel 2009. Abbiamo fatto questa scelta perché si tratta dello strumento più preciso e rigoroso. Ancora una volta ci siamo trovati di fronte ai **limiti delle informazioni a nostra disposizione** e questo ci ha portato ad assumere una importante decisione: abbandonare il database utilizzato per la raccolta delle informazioni (il cosiddetto “Mille servizi”) a favore di un analogo database

denominato “**Ospoweb**”. Si tratta di un software realizzato da **Caritas Italiana** ed utilizzato da buona parte delle Caritas Diocesane e dai loro enti gestori. Questa scelta ha due motivazioni: da una parte approfondire l’analisi dei percorsi di vita di chi percorre un tratto della sua strada con noi; dall’altro collaborare alla stesura dei report che, attraverso l’**Osservatorio delle Povertà**, le Caritas locali e nazionali realizzano annualmente. Questo secondo bilancio sociale, quindi, è l’ultimo realizzato con Mille Servizi.

Abbiamo scelto nuovamente di articolare questo bilancio in **cinque parti**:

- nella **prima parte** presentiamo le **diverse organizzazioni** che concorrono al perseguimento della mission di Auxilium. In questa sezione **approfondiremo il tema del volontariato** la cui gratuità rappresenta un valore prezioso non sempre compreso e valorizzato. Non abbiamo la pretesa di esaurire la descrizione di ogni singola realtà. Sappiamo bene che ognuna di esse è altro e di più di quanto si troverà scritto su queste pagine. Cercheremo comunque di mettere a fuoco lo stretto intreccio tra il ruolo del professionista e quello del volontario che ci sforziamo quotidianamente di alimentare ed accrescere.





Diversamente si rischia di cedere a facili abitudini che svalutano il lavoro dell'operatore retribuito e riducono il servizio del volontario a prestazione d'opera a costo zero;

- nella **seconda parte** vengono descritti **gli enti e le istituzioni** con cui ci interfacciamo per realizzare le nostre attività ma soprattutto **le persone**, le donne e gli uomini che quotidianamente vivono le nostre strutture. A loro sono dedicate anche le foto che corredano questa edizione del bilancio e ringraziamo tutti per la preziosa disponibilità;

- nella **terza parte** presentiamo **le opere**, ciò che quantitativamente e sostanzialmente si è fatto nei nostri servizi. Certo, l'approccio quantitativo circoscrive ai numeri la descrizione degli interventi ma ne mette in luce quella parte che, al di là delle valutazioni individuali, è la misura concreta e misurabile dell'impatto sociale. Una particolare attenzione verrà posta alla restituzione degli esiti dell'utilizzo degli **strumenti occupazionali**. Nel 2016 tutte le aree di intervento si sono impegnate nella sperimentazione di questi importanti strumenti di sostegno all'emancipazione di chi vive in condizione di fragilità sociale e non è ancora in condizione di assumere gli impegni connessi ad una attività produttiva;

- nella **quarta parte** illustreremo **la valutazione** fatta sugli obiettivi che ci eravamo posti lo scorso anno e che ha portato alla stesura di questo secondo bilancio sociale. Questa analisi ci ha permesso di definire i nuovi obiettivi che verranno enunciati al termine di questa sezione;

- nella **quinta ed ultima** parte riportiamo **i dati economici**.



Secondo l'ispirazione del Vangelo della Carità ed in vista della promozione integrale della persona umana, la Fondazione Auxilium opera dal 1931 a beneficio di quanti, persone e famiglie, si trovano in condizioni di povertà ed emarginazione, temporanee o permanenti, nella città di Genova.

Auxilium è espressione della Chiesa Diocesana Genovese che se ne avvale per dare visibile testimonianza di carità cristiana e giustizia sociale. Agisce in stretta sinergia con la Caritas Diocesana di Genova, che ne è ente patrocinatore, con la quale condivide l'ispirazione evangelica e la tensione a promuovere l'uomo nella sua globalità e non solo nei suoi bisogni emergenziali.

Pertanto, oltre all'attività come fondazione di religione, oggi Auxilium opera a favore di persone senza dimora, persone straniere richiedenti asilo e rifugiate, persone con Hiv/Aids, famiglie in difficoltà, persone vittime di tratta e prostituzione.

Da una parte, esprime un'ampia articolazione di servizi in risposta alle prime e immediate necessità della persona gravemente emarginata – dormire, mangiare, avere cura di sé; dall'altra si pone in ascolto dei bisogni profondi dell'individuo, lavora alla tessitura di nuove relazioni personali e sociali, con l'obiettivo di restituire il massimo grado di autonomia possibile e una piena dignità, oltre le esperienze di sofferenza ed esclusione. I dati di sintesi dell'attività di Auxilium si possono esprimere nelle voci riportate nella pagina a fianco.



117.534 **pasti**

98.498 **notti**

57.424 interventi per la **cura di sé**

22.588 **accompagnamenti educativi**

PERSONE SENZA DIMORA

Mensa
Il Chicco di Grano
403 persone
84.000 pasti

Accoglienza Diurna
La Quercia
703 persone
22.588 contatti

Centro Diurno
Il Balsamo
434 persone
5.441 docce

Accoglienza
Notturna L'Ulivo
79 persone
6.200 notti

Accoglienza
Notturna Il Pioppo
841 persone
7.496 notti

Emergenza Freddo
216 persone
3.254 notti

MINORI E FAMIGLIE

Comunità Il Cedro
12 famiglie
31 persone di cui 19 minori
11.315 giornate di ospitalità

Alloggio sociale
Il Mirto
5 famiglie
11 persone di cui 5 minori
4.015 giornate di ospitalità

Alloggio protetto
per vittime di tratta Amankay
8 persone di cui 1 minore
2.920 giornate di ospitalità

PERSONE STRANIERE

Mensa
Le Spighe di Grano
201 persone
15.000 pasti

Accoglienza
Prefettura Donne
63 persone
(61 donne e 2 minori)
12.583 giornate di accoglienza

Accoglienza
Prefettura Uomini
51 persone
7.015 giornate di accoglienza

Accoglienze
Notturme Il Sicomoro
110 persone
23.118 giornate di accoglienza

Alloggi per famiglie
richiedenti asilo
26 persone
9.490 giornate di ospitalità

SALUTE

Case Alloggio
La Palma e Il Mandorlo
17 persone
4.391 giornate di ospitalità

Servizio di
convalescenza
protetta Il Basilico
27 persone
3.427 giornate di ospitalità



Per meglio attuare la sua finalità, Auxilium ha motivato nel tempo la formazione di una rete di enti partners, indipendenti ma coerenti per ispirazione e obiettivi, che operano in modo congiunto e complementare all'interno dei servizi Auxilium. In particolare, si tratta dell'Organizzazione di volontariato "Volontari per l'Auxilium", dell'Associazione di Promozione Sociale "Associazione per l'Auxilium" (raccolta fondi e sensibilizzazione), delle Cooperative Sociali "Il Melograno" (di tipo A – operatori sociali attivi nelle strutture Auxilium) e Emmaus Genova (di tipo B – personale addetto ai servizi di pulizia, di ristorazione e di raccolta indumenti usati, con la finalità del reinserimento lavorativo di persone socialmente svantaggiate).



Associazione per
L'Auxilium

È una Associazione di Promozione Sociale (APS). Promuove la conoscenza della Fondazione Auxilium e ne sostiene l'opera attraverso l'associazionismo e la raccolta fondi. Al 2016, annovera circa 400 soci, di cui circa 50 volontari attivi, particolarmente attraverso l'iniziativa denominata "Laboratorio nel Monastero". Il Laboratorio esprime un'alta capacità artigianale e manifatturiera e quanto prodotto viene proposto su offerta in occasione di fiere ed esposizioni e contribuisce alla raccolta fondi. Allo stesso scopo concorre quanto deriva dalle iniziative culturali che l'Associazione organizza a beneficio dei soci.



il MELOGRANO
cooperativa sociale

È una cooperativa sociale di tipo A composta, al 2016, da 66 soci, con professionalità altamente specializzate nel settore socioeducativo. Svolge servizio di prossimità alla persona in difficoltà, con l'obiettivo di favorirne la promozione integrale.



Gli operatori sociali de “Il Melograno” sono attivi nei servizi Auxilium, per assicurare alle persone nel disagio un ascolto qualificato e percorsi concreti verso la maggiore autonomia possibile e il miglior reinserimento nelle relazioni sociali.



È una cooperativa sociale di tipo B, finalizzata al reinserimento lavorativo di persone provenienti dalle cosiddette “fasce deboli”: persone con problematiche derivanti da sofferenze psichiatriche, alcool-dipendenza, esperienze di carcerazione e, più in generale, condizioni di disagio sociale. Al 2016, conta 55 soci (40 soci ordinari, 14 soci volontari, 1 socio sovventore) e 77 lavoratori, di cui 10 in inserimento lavorativo. Sempre nel 2016 sono stati seguiti dalla cooperativa 33 accompagnamenti al lavoro attraverso percorsi quali tirocini formativi, borse lavoro e stages. Nelle strutture della Fondazione Auxilium, Emmaus Genova assicura i servizi di pulizia e di ristorazione sociale: quest’ultima, in particolare, risponde al bisogno alimentare di migliaia di persone, ogni settimana. Per Auxilium, inoltre, Emmaus Genova gestisce il servizio di raccolta di indumenti usati de “Lo Staccapanni”. Nel 2016, infine, Emmaus ha inaugurato “Mono”, punto vendita di prodotti gastronomici, in Via delle Fontane. La cooperativa opera per la promozione dell’uomo e l’espressione della solidarietà attraverso il lavoro e per l’affermazione di una economia basata sul rispetto della persona e dell’ambiente e legata al bene di tutta la comunità locale.





CHI SIAMO / LA RETE / FOCUS



di Rosanna Girani, presidente

“**Volontari per l’Auxilium**” è una **Organizzazione di Volontariato** (OdV) che suscita, organizza e forma volontari attivi all’interno delle strutture e dei servizi della Fondazione Auxilium. Promuove percorsi di sensibilizzazione e informazione; assicura formazione, sostegno e verifica sia per i volontari nuovi sia per quelli esperti, in modo da favorirne un impegno efficace, costante e fondato su una identità condivisa. Propone momenti di spiritualità, come occasioni di riflessione sul proprio percorso di vita e di servizio.

NUMERI DA VOLONTARI

Nel **2016** i volontari sono **255** (144 donne e 111 uomini) di cui **228 attivi**. Tra essi, figurano anche **24 volontari stranieri**. Sempre nel 2016 sono stati fatti **71 colloqui** con nuovi aspiranti volontari. Di questi, **52 sono entrati in servizio** in modo continuativo.

Oltre a ciò, i Volontari per l’Auxilium collaborano con l’**USSM** - Ufficio Servizio Sociale Minori del Tribunale, per ospitare ragazzi cui il Giudice ha concesso la **mesa alla prova**. Nel 2016 abbiamo inserito come volontari **9 ragazzi**, tutti seguiti da un volontario “tutor”. Di questi percorsi, 7 si sono conclusi positivamente, altri 2 sono ancora in corso.

L’età dei volontari è così ripartita in percentuale:

- > 18 / 25 anni - 13,5%
- > 26 / 40 anni - 19%
- > 41 / 60 anni - 27,5%
- > oltre 60 anni - 40%

RIPARTIZIONE PER SERVIZIO

Le attività dei volontari sono così ripartite:

AREA O SERVIZIO	NUMERO VOLONTARI	ORE SETT. X VOLONTARIO	ORE ANNO
Amministrazione/Segreteria	5	3	780
Area Persone Straniere	18	3	2.808
Mensa Casa della Giovane Stranieri	40	3,5	7.280
Palma e Mandorlo	10	3	1.560
Guardaroba	8	4	1.664
Gruppo Verde	12	6	2.496
Cucina	7	3	1.092
Cedro	12	3	1.872
Area Persone Senza Dimora Casetta	13	3,5	2.340
Area Persone Senza Dimora Ulivo	20	12	12.480
Area Persone Senza Dimora Docce	14	3	2.184
Area Persone Senza Dimora Mensa	70	2	7.280
TOTALI	228		43.836

Auxilium si riconosce nella **Carta dei Valori del Volontariato** che individua la **gratuità** tra i principi fondanti del volontariato. Nel 2016, tuttavia, l'azione dei volontari ha espresso un valore economico che, se rapportato al costo medio di un operatore sociale, è pari ad **oltre 830.000 euro**. Le funzioni dei volontari, come già appare dallo schema soprastante, sono molto varie.

> Presso **Area Persone Straniere** l'impegno riguarda soprattutto l'insegnamento sia della lingua italiana (per tutti) sia di altre materie, in particolare per chi si prepara a superare l'esame di terza media. I volontari svolgono anche una attività di animazione organizzando visite guidate per la conoscenza della città, della sua storia e dei luoghi, attività culturali e sportive.

LE COLLABORAZIONI

Area Giovani e Servizio Civile Caritas Diocesana, Coop. Soc. Il Melograno, Coop. Soc. Emmaus Genova, Celivo, USSM, Municipio Bassa Val Bisagno, Banco Alimentare, Banco Farmaceutico.

- > Presso **La Palma e Il Mandorlo** i volontari hanno una funzione di animazione e accompagnamento degli ospiti, rafforzano i legami di amicizia e il clima familiare. Per questo sono anche coinvolti in riunioni periodiche con gli operatori per essere aggiornati sulla situazione degli ospiti.
- > Le volontarie del **Guardaroba** sono un affiatato team che provvede alla selezione degli indumenti che arrivano dallo Staccapanni. Adeguatamente scelti secondo le reali esigenze, messi in ordine se necessario, riposti negli armadi per tipo, stagione e taglia, gli indumenti vengono poi distribuiti alle varie strutture che ne fanno richiesta e, per l'Area Persone Senza Dimora, collocati sulle mensole del locale "Docce" per la distribuzione.
- > I volontari del **Gruppo Verde** si occupano della manutenzione dei giardini di tutti gli immobili di Auxilium. In particolare in questi anni hanno riportato alla bellezza originaria i giardini di via Bozzano e di via Padre Semeria. Il loro lavoro consente ai nostri ospiti di godere di una bellezza naturale curata e fruibile.
- > Nell'ambito della **Cucina**, data la gestione ormai totalmente professionale dei centri cottura di Emmaus Genova, i volontari si limitano ad un aiuto nell'approntare i panini distribuiti in mensa, le merende per i pomeriggi in Casetta e le preparazioni che non richiedono la loro presenza nella zona cottura. Collaborano con il settore Catering, storicamente nato da un'iniziativa dei volontari.
- > Presso **Il Cedro** i volontari si inseriscono come animatori, sia nell'impegnare i bambini in attività ludiche ed educative, sia nell'avvicinare le mamme per familiarizzare, dare loro un appoggio, una presenza, un consiglio, un aiuto, in aggiunta a quello fornito dagli operatori e a completamento dello stesso.
- > Presso **La Casetta** i volontari condividono i pomeriggi con le persone senza dimora, concorrono a conservare in loro la capacità relazionale e una visione costruttiva di sé. Una volontaria da tredici anni offre, una volta a settimana, anche il servizio di parrucchiera.
- > Il **Dormitorio di seconda accoglienza "Ulivo"** vede la presenza notturna coperta esclusivamente da volontari (tranne casi rari). L'accoglienza degli ospiti dopo la cena è fatta insieme con l'operatore che resta per un'ora, lasciando poi il volontario che rimane a chiacchiere, giocare a carte, ascoltare chi ha voglia di raccontare ecc. Il volontario ha il compito di

far rispettare gli orari di sonno e di sveglia mattutina, prepara la colazione ed esce alle 7.30. Questo consente lo svolgimento del servizio anche a persone che lavorano. Anche in questo caso è importante lo stare insieme, tessere relazioni con gli ospiti, aiutare gli operatori con le osservazioni emerse dai volontari.

> Il servizio **Docce** viene svolto da volontari con la presenza di un solo operatore che si occupa dell'accoglienza delle persone in Casetta, in attesa di farle accedere alle docce, insieme con un altro volontario. Il servizio consiste nell'accogliere la persona, fornirle il necessario per lavarsi e cambiarsi, registrare gli indumenti depositati per essere lavati, restituire quelli puliti.

> La **Mensa** dell'Area Persone Senza Dimora vede la somministrazione dei pasti a cura esclusiva dei volontari. Due turni di 4/5 persone ogni giorno dell'anno. La presenza dei due operatori può così essere dedicata all'accoglienza degli ospiti e ad un lavoro più attento di osservazione e avvicinamento. I volontari mangiano a turno sedendosi con gli ospiti, cosa che aiuta a conoscersi e a crescere nel rispetto reciproco.

Oltre a ciò l'Associazione cura il rapporto con i volontari de **La Staffetta** che, pur facendo capo formalmente ad una Associazione autonoma, si riferiscono ai Volontari per l'Auxilium sia per la formazione dei nuovi volontari che per comuni sinergie nelle attività a sostegno dei bambini di via Prè. Due rappresentanti della Staffetta partecipano alle riunioni del Gruppo Referenti della nostra organizzazione.

LA FORMAZIONE

I Volontari per l'Auxilium svolgono attività di formazione per i **nuovi volontari** con **due corsi ogni anno** di 3 incontri. Sono previsti anche **due incontri** di due ore, che si svolgono due volte l'anno, per la verifica dei **volontari in servizio da 6 mesi** circa.

Per i volontari rodati si organizza **un incontro annuo a tema per ogni Area** su un argomento di interesse specifico. Solitamente l'incontro è tenuto da un esperto del settore. **Almeno tre volte l'anno** i volontari dello stesso servizio si incontrano per uno scambio riguardante il servizio, gli eventuali problemi e le proposte.

I volontari vengono informati su **corsi di formazione specifici** organizzati da **Celivo - Centro Servizi al Volontariato**. Normalmente ogni anno 5/6 volontari partecipano a corsi differenti.



IMMOBILI DI PROPRIETÀ

Il patrimonio di Auxilium è costituito esclusivamente da immobili. Strutture completamente finalizzate al mandato dell'ente e dunque adibite al servizio e alla relazione con le persone che vivono nel disagio. Strutture spesso di antica costruzione, rispettate nella propria identità architettonica e per questo costantemente mantenute, ma adeguate a tutti i requisiti di legge, per dare ospitalità e servizi a quanti li richiedono. Di seguito, la situazione dei servizi al 31/12/2016 negli immobili di proprietà.

MONASTERO DEI SANTI GIACOMO E FILIPPO (Genova – San Fruttuoso)

Sede principale di Auxilium è l'immobile denominato "Monastero dei Santi Giacomo e Filippo", in Via P. Bozzano 12 cancello (Genova, S. Fruttuoso), edificio di impianto secentesco che fu dimora delle nobili famiglie genovesi Spinola e Cattaneo. Nel 1864 divenne monastero della Monache Domenicane di Clausura, fino al 1980. Nel 1983 la Fondazione Auxilium acquistò l'immobile e don Piero Tubino, allora direttore di Auxilium e della Caritas Diocesana, iniziò qui la prima esperienza di prossimità ai più poveri con un gruppo di volontari e famiglie. Oggi il Monastero ospita per la massima parte della sua superficie l'Area Persone Senza Dimora di Auxilium. Altri spazi sono occupati dagli uffici centrali della Fondazione e dagli uffici delle realtà afferenti alla "Rete Interna". I **principali servizi** dell'Area Persone Senza Dimora attuati in Monastero: Accoglienza Diurna "La Quercia" - Mensa "Il Chicco di Grano" - Accoglienza Notturna di prima accoglienza "Il Pioppo" - Accoglienza Notturna di seconda accoglienza "L'Ulivo" - Accoglienza per l'"Emergenza Freddo" - Accoglienza straordinaria in Emergenza per uomini richiedenti asilo e rifugiati.

VIA LAZZARO GAGLIARDO 2 (Genova - Di Negro)

Dal 1991 l'immobile ha ospitato dapprima i servizi per le fasce più deboli nell'ambito dell'immigrazione da paesi extracomunitari e, dal 2001 in poi, con il profondo mutamento delle dinamiche migratorie, ha ospitato le persone richiedenti asilo e rifugiate, divenendo uno dei punti di accoglienza più grandi della rete SPRAR (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) a Genova. I **principali servizi** dell'Area Persone Straniere attuati in Via Gagliardo: Accoglienza notturna - Docce, Servizi di residenza - Sportello informazioni, Sportello legale.

VIA PADRE SEMERIA 54 (Genova - S. Martino)

Sede storica della prima casa alloggio per persone con Hiv/Aids della Liguria. I **principali servizi** attuati in Via Semeria: Case alloggio "La Palma" e "Il Mandorlo" - Comunità alloggio per uomini richiedenti asilo e rifugiati - Alloggio assistito per persone senza dimora.

CASA CARDINAL BOETTO (Genova - Pegli)

Questo immobile, per anni destinato a Residenza per signore anziane, non ospita più servizi Auxilium.

IMMOBILI NON DI PROPRIETÀ

Per meglio rispondere alla complessità ed estensione dei bisogni, Auxilium ha attuato servizi anche in immobili che non rientrano nelle sue proprietà. Al 2016 essi sono i seguenti.

CASA DELLA GIOVANE (Piazza S. Sabina 4, Genova – Centro Storico)

Comunità Genitore Bambino/a “Il Cedro” - Alloggi Sociali Genitore Bambino/a “Il Mirto” - Mensa “Le spighe di grano” per persone richiedenti asilo e rifugiate - Mensa “Granello di senape”, che serve un pasto al giorno alle persone nel disagio. Il servizio è svolto dalla Comunità di Sant’Egidio.

FASSOLO (Via Asilo Garbarino 6b – Di Negro)

Accoglienza notturna per uomini richiedenti asilo e rifugiati.

VICO UNTORIA (Via Padre Umile 15)

6 alloggi per famiglie richiedenti asilo e rifugiate.

FASSICOMO (Via Imperiale 54 – San Fruttuoso)

1 alloggi per famiglia richiedente asilo e rifugiata.



L'organo direttivo di Auxilium è composto da

Direttore

Gigi Borgiani

Consiglio

Franco Catani

Luigi Mor

Mons. Gian Carlo Rapallo

Francesco Romanengo

Collegio dei Revisori

Roberto Bozzo

Marco Filippini

Giunta Auxilium/Caritas

Luigi Borgiani

Mons. Marino Poggi

Franco Catani

Paolo Bruzzo

Roberto Bozzo

Giuseppe Armas

Organigramma

L'organigramma di Auxilium è composto da:

(in corsivo chi ricopre il corrispettivo ruolo di responsabilità nel 2016)

Risorse Umane, Organizzazione e Servizi immobiliari e logistici
Giovanni Matricardi

Sviluppo progetti, innovazione e rapporti di rete
Alberto Mortara

Amministrazione
Dina Baragona

Segreteria di direzione e Segreteria generale
Maria Tinelli

Ufficio Comunicazione
Mirco Mazzoli

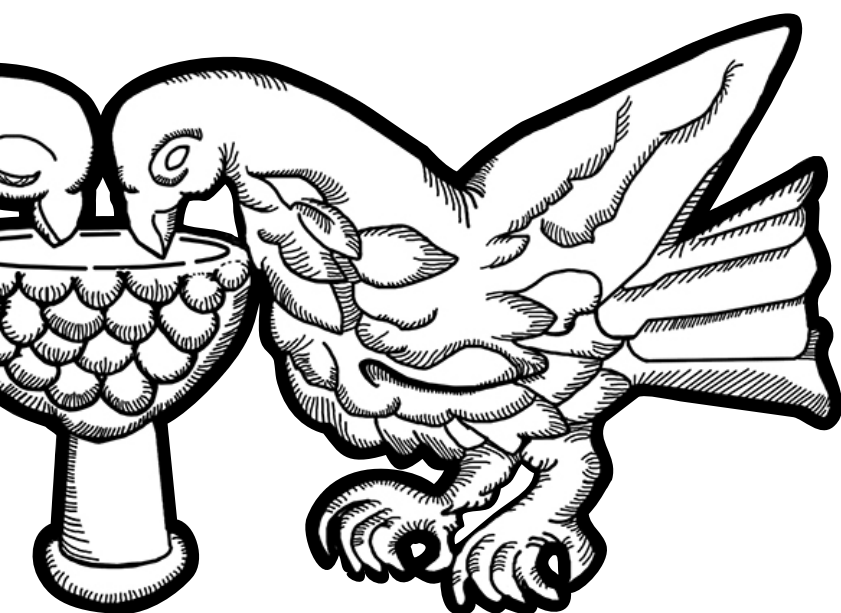
Aree operative

Persone senza dimora
Francesca Ricci

Persone straniere
Chiara Musso

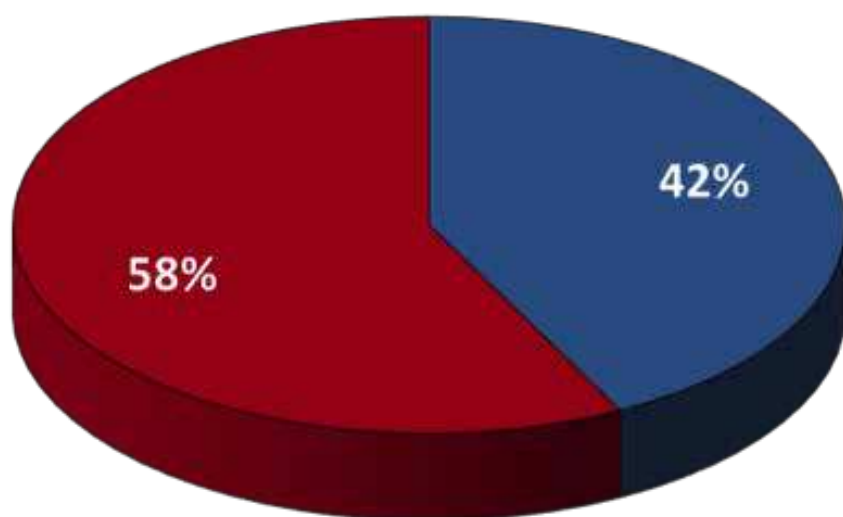
Minori e Famiglie
Claudio Pesci

Salute
Francesca Laura



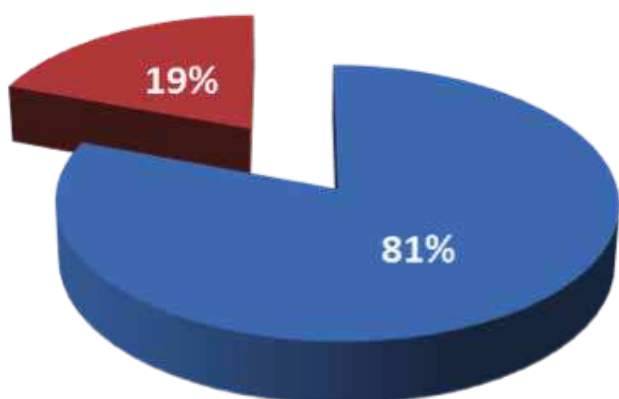
Auxilium riconosce quali stakeholder principali le persone che usufruiscono dei suoi servizi. È ovvio che tale scelta non prevede alcuna classifica di merito ma, in linea con la propria mission, ciò che orienta l'impegno della fondazione è il benessere di chi si affida ai suoi operatori e alle sue strutture. La cura delle relazioni attraverso accordi e reti è funzionale esclusivamente alla costruzione di sinergie che possano qualificare e aumentare l'offerta di servizi. Qui di seguito sono state disposte alcune tabelle che costituiscono l'identikit dei beneficiari.

CITTADINANZA

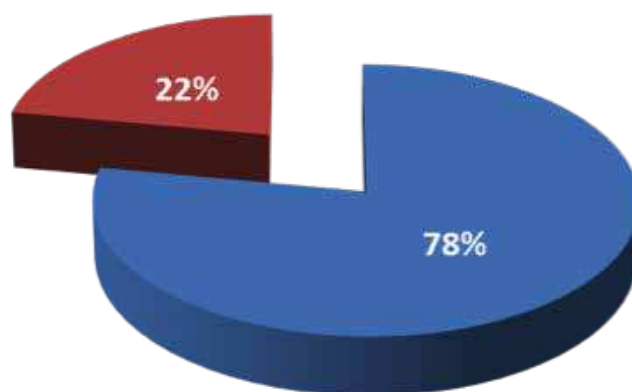


■ ITALIANA ■ NON ITALIANA O NON SPECIFICATA

CITTADINANZA ITALIANA



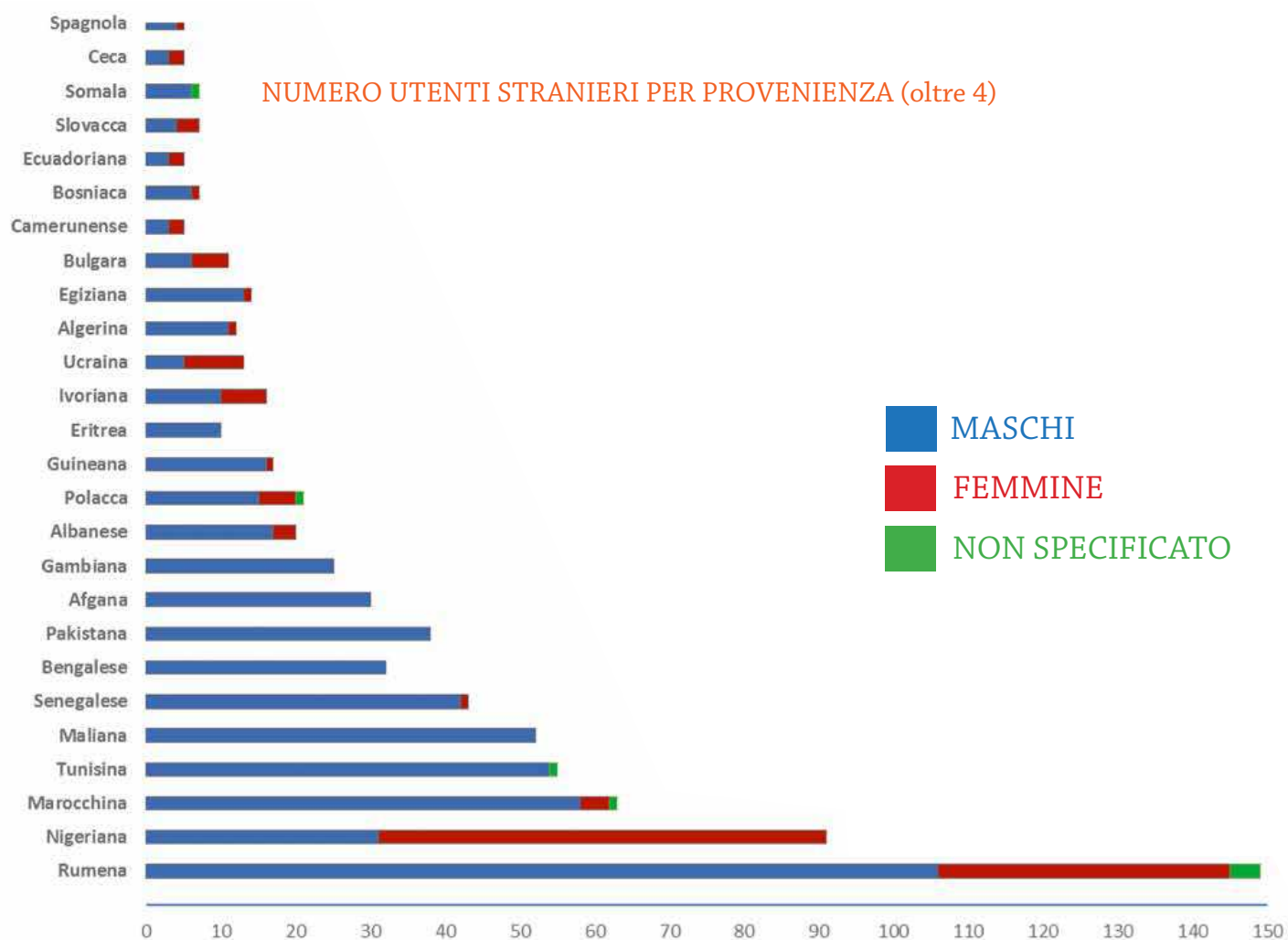
CITTADINANZA NON ITALIANA O NON SPECIFICATA

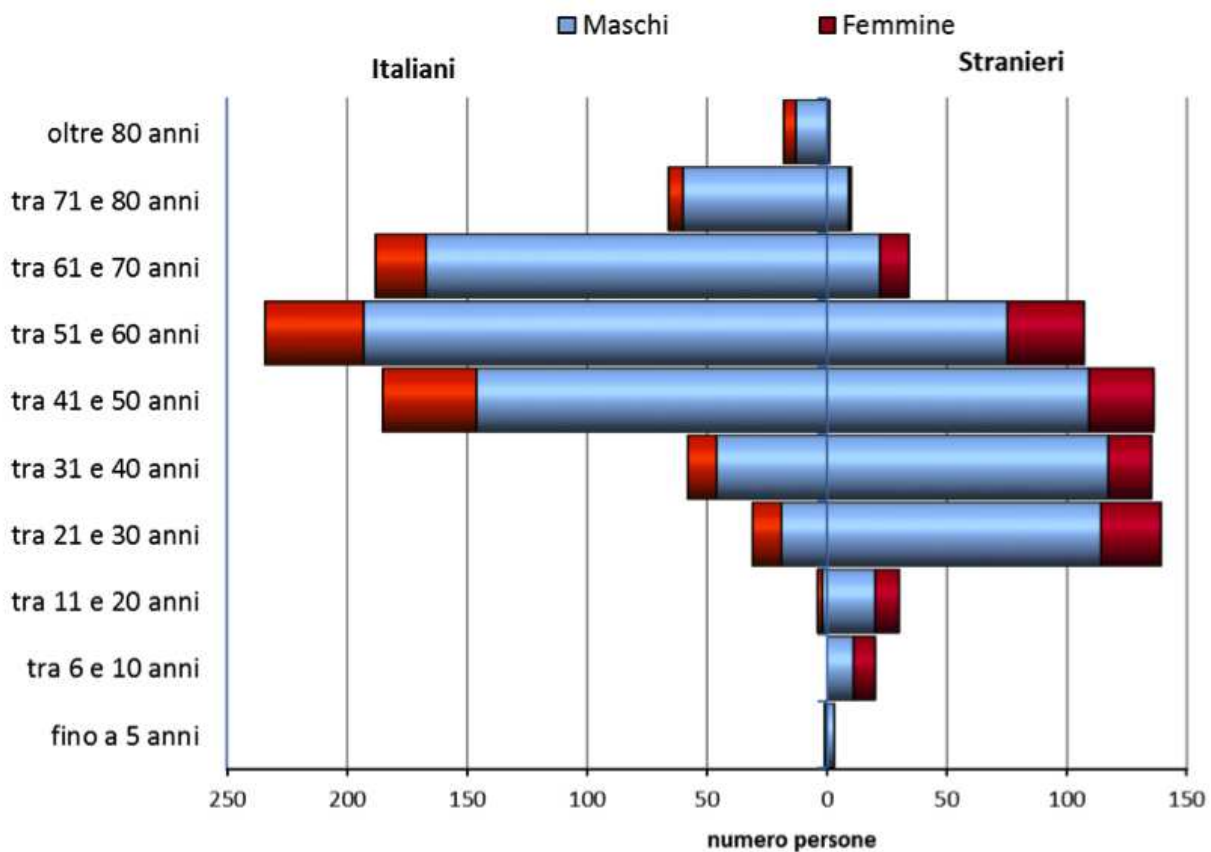


■ MASCHI ■ FEMMINE

2016	Cittadinanza italiana		Cittadinanza non italiana		Totale		Nuovi utenti	
Maschi	681	45%	829	55%	1.510	79%	525	35%
Femmine	147	37%	250	63%	397	21%	174	44%
Totali	828	43%	1.079	57%	1.907		699	37%

VARIAZIONE 2016/2015	Cittadinanza italiana		Cittadinanza non italiana		Totale	
Maschi	157	+30%	257	+45%	414	+38%
Femmine	34	+30%	105	+72%	139	+54%
Totali	191	+30%	362	+50%	553	+41%





L'identikit, esposto attraverso le tabelle, evidenzia un progressivo aumento delle presenze, in particolare dei cittadini stranieri. Tale variazione va attribuita ad un ulteriore aumento della capacità ricettiva, ma soprattutto alla possibilità di intercettare in modo più efficace il bisogno di accoglienza attraverso la sportello Caritas alla cui gestione il nostro ente concorre pariteticamente. Sicuramente tale variazione in crescita va attribuita all'accoglienza straordinaria richiesta dalla Prefettura a seguito dell'aumento degli sbarchi sul suolo nazionale. Il nostro ente ha dato il proprio sostegno, pur con numeri limitati e una modalità di presa in carico sovrapponibile a quanto offerto nel sistema di accoglienza ordinario (SPRAR). Il confronto con l'età conferma come gli stranieri siano generalmente più giovani rispetto agli italiani. La spiegazione risiede nella dinamica dei processi migratori. Infatti la scelta della famiglia sull'investimento economico necessario a sostenere i costi del viaggio ricade normalmente su persone giovani ed in salute.

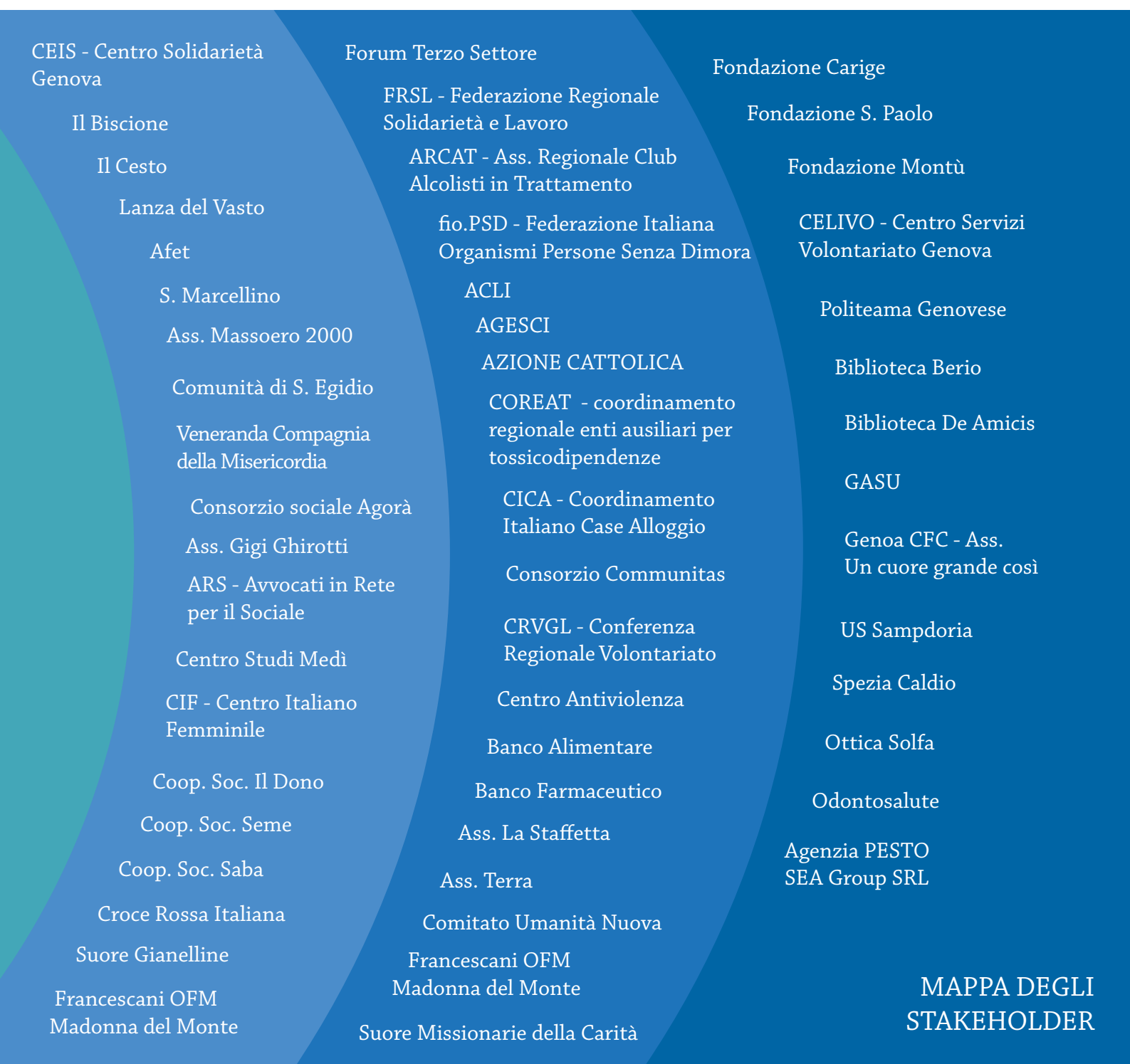
Significativo l'aumento delle donne, soprattutto tra i cittadini stranieri. Infatti, pur essendo confermato come i percorsi che portano alla povertà estrema interessano prevalentemente gli uomini, occorre segnalare come il nostro ente abbia scelto di tutelare soprattutto i soggetti più fragili a rischio di tratta e riduzione in schiavitù.

I NOSTRI STAKEHOLDER / LA MAPPA

Con il termine Stakeholders intendiamo gli enti con cui abbiamo costruito un rapporto di collaborazione. Il nostro principale stakeholder è la persona beneficiaria dei nostri servizi, che, come descritto precedentemente, abbiamo trattato nel modo più ampio possibile. Riteniamo che siano tutti, in modo diverso, interessati a conoscere le attività e i risultati del nostro impegno.



Qui di seguito riportiamo una mappa in cui viene rappresentato il sistema dei legami che abbiamo costruito con ciascuno di loro. L'ordine dei cerchi non corrisponde ad una maggiore o minore vicinanza o ad una gerarchia ma ad un insieme omogeneo per categoria di appartenenza. Nel primo cerchio (partendo dall'interno) abbiamo collocato le istituzioni, nel secondo i soggetti pubblici con una valenza territoriale ampia, nel terzo soggetti pubblici con valenza territoriale e/o competenze specifiche, nel quarto, nel quinto e nel sesto i soggetti del terzo settore con cui sono stati costruiti rapporti di collaborazione stabile e continuativa. Nel settimo ed ultimo cerchio gli enti che, con le modalità a loro proprie, sostengono il nostro operato.



Auxilium aderisce a diverse organizzazioni di secondo livello che riuniscono i soggetti attivi nel contrasto di una particolare forma di disagio. Nello specifico si tratta di:

fiو.PSD

La **Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora** è una associazione che persegue finalità di solidarietà sociale nell'ambito della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora. Trae la sua origine, nel 1985, dall'aggregazione spontanea e informale di alcuni operatori sociali di servizi e organismi che si occupano di persone senza dimora. Nel settembre del 1986 si decise la formalizzazione del Coordinamento del Nord-Italia per le persone senza dimora: si stesero una Carta Programmatica e si raccolsero adesioni scritte all'iniziativa presso la segreteria di Brescia. Nel 1990 si costituì formalmente in associazione. Aderiscono alla fiو.PSD Enti e/o Organismi, appartenenti sia alla Pubblica amministrazione sia al privato sociale, che si occupano di grave emarginazione adulta e di persone senza dimora.

CICA

Il **Coordinamento Italiano Case Alloggio** per persone con HIV/AIDS opera sia a livello nazionale sia a livello regionale promuovendo iniziative di formazione e ricerca-azione.

CRVGL

La **Conferenza Regionale del Volontariato di Giustizia della Liguria** è nata allo scopo di rappresentare enti, associazioni e gruppi impegnati quotidianamente in esperienze di volontariato nell'ambito della giustizia in generale e più compiutamente all'interno e all'esterno degli istituti penitenziari, per affrontare ogni tematica che abbia a che vedere con la realtà della reclusione e dell'esclusione sociale. La Conferenza si propone di rappresentare un tavolo di confronto per le esperienze e le proposte provenienti dal volontariato che opera in questo settore, per offrire un approfondimento delle tematiche e un potenziamento dell'impegno comune:

- definire l'identità e il ruolo della presenza del volontariato nel suo impegno operativo e nei confronti delle istituzioni, affinché venga riconosciuto come soggetto e non come ammortizzatore sociale, e in modo che il suo contributo progettuale venga considerato nella definizione delle politiche della giustizia;
- dialogare con le istituzioni, pubbliche e private, per l'obiettivo comune di offrire percorsi di reinserimento nella società a soggetti incorsi in reati;

- collaborare con tutte le realtà presenti sul territorio, pubbliche e private, per potenziare la rete dei servizi allo scopo di intervenire preventivamente in situazioni di esclusione sociale, per supportare le persone in difficoltà nel mondo del lavoro;
- superare l'attuale frammentazione delle attività di solidarietà promosse in questo settore del volontariato per delineare, nel rispetto dell'autonomia e originalità delle varie realtà associative, una comune strategia di intervento.

FORUM TERZO SETTORE

Auxilium aderisce inoltre al Forum territoriale del Terzo Settore di Genova che, a seguito dell'approvazione della LR 42/12 "Testo Unico delle norme sul Terzo Settore", la Regione Liguria ha riconosciuto come "Organismo Associativo Unitario di Rappresentanza del terzo settore" (DGR 978/14), e come tale è parte sociale riconosciuta. Questo comporta per gli enti locali l'obbligo a confrontarsi con il forum per la gestione delle politiche sociali locali.

ASSOCIAZIONI DI ENTI

Auxilium aderisce inoltre a diverse associazioni di enti che svolgono congiuntamente servizio a favore di chi si trova in condizione di vulnerabilità e povertà. Nello specifico:

- **Rete Genitore Bambino Sunrise**, riunisce gli enti attivi nel sostegno alle famiglie monogenitoriali in condizione di fragilità
- **Patto di sussidiarietà** per la coprogettazione e realizzazione del sistema di "Interventi e servizi per le persone senza dimora o in condizione di povertà urbana estrema"
- **Rete servizi contro la tratta**
- **SPRAR** – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati.



AREA PERSONE SENZA DIMORA

Accoglienza Diurna “La Quercia”

Nasce nel 1990 dall'esigenza di garantire alle persone sulla strada un luogo protetto e uno spazio quotidiano in cui trovare nuove relazioni e rinnovare la fiducia nel proprio percorso di vita. E' organizzata in due locali a scopo ricreativo. Il primo è un bar “bianco” (senza miscita di sostanze alcoliche) in cui sono offerte consumazioni gratuite o a prezzo di costo. Il secondo è un ampio salone con tavolini per i giochi di società, un calcetto e tavolo da ping pong. Spesso ospita cene e feste.

Centro diurno “Il Balsamo”

Offre servizi finalizzati alla riduzione del danno attraverso la garanzia dell'igiene personale e dell'autostima. Si tratta di doccia, bagagliaio, lavanderia, cambio indumenti. Questi servizi si rivolgono in particolare alle persone che vivono in strada o in ospitalità di emergenza. Hanno come fine il contrasto del profondo degrado che accompagna l'impossibilità a provvedere adeguatamente alla cura di sé e delle proprie cose.

Mensa “Il Chicco di Grano”

Aperta a pranzo e cena durante l'intero arco dell'anno, ospita giornalmente circa 200 persone in un locale con 42 posti a sedere. In linea con l'approccio globale alla persona, che anima i nostri servizi, abbina all'offerta del pasto l'osservazione delle abitudini alimentari e il sostegno ad un corretto rapporto con il cibo, con una particolare attenzione per il contrasto delle patologie correlate ad una cattiva alimentazione (obesità, diabete, cardiopatie, disturbi gastro intestinali...). La mensa è uno dei canali attraverso cui costruire la relazione di aiuto.

Accoglienza Notturna / Dormitorio di prima accoglienza “Il Pioppo”

Aperto tutto l'anno, offre ospitalità serale e notturna con 17 posti letto in camere da due o tre persone. Nell'organizzazione degli spazi si è dedicata una particolare attenzione alla modularità che consente di accogliere donne e uomini ottimizzando la capacità ricettiva. I tempi di permanenza sono di 15 gg, organizzati sulla base di un principio di rotazione con le altre strutture cittadine di prima accoglienza.



Accoglienza Notturna / Dormitorio di seconda accoglienza “L’Ulivo”

Aperto tutto l’anno, offre ospitalità serale e notturna con 19 posti letto. I tempi dell’accoglienza sono strutturati in modo da favorire l’interazione tra gli ospiti e con gli operatori (professionisti e volontari). La permanenza non è stabilita a priori, ma in base al percorso concordato con ciascuna delle persone accolte. Accoglie sia donne che uomini, con una organizzazione degli spazi realizzata per tutelare la privacy.

Accoglienza Notturna / Dormitorio per Emergenza Freddo

Aperto da dicembre a marzo, nell’ambito del piano inverno nei locali ordinariamente dedicati all’Accoglienza Diurna. Offre 28 posti di cui 4 per donne, ampliabili in caso di bisogno, perché si è scelto di accogliere tutte le donne che ne fanno richiesta. La gestione degli spazi è realizzata in stretta collaborazione con l’Area Promozione Umana della Caritas Diocesana, che individua e coordina i volontari impegnati nella sorveglianza notturna.

Alloggio assistito “La Sosta”

Ospita 6 persone con un elevato livello di autonomia. La gestione casalinga è affidata agli ospiti stessi con il supporto di un educatore che svolge una funzione di garanzia dei diritti dei singoli ospiti e facilita la gestione delle dinamiche prodotte dall’interazione nella quotidianità.

AREA PERSONE STRANIERE

Accoglienza notturna “Il Sicomoro”

Strutture residenziali destinate alle persone richiedenti asilo e rifugiate. Con i suoi 65 posti letto per uomini singoli e 8 alloggi in varie strutture cittadine per altrettante famiglie, (per un totale di 31 posti ubicati in un immobile di recente ristrutturazione di proprietà della Fondazione Carige e messo a disposizione di Auxilium) il Sicomoro è la realtà di accoglienza più grande a Genova tra quelle collegate allo SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati. I tempi di permanenza sono legati alle procedure di riconoscimento dello status di rifugiato o in subordine all’ottenimento del permesso di soggiorno per motivi umanitari. In caso di riacquiescenza (termine con il quale si definisce il respingimento della domanda), se la persona presenta ricorso contro il provvedimento, è previsto il prosieguo dell’ospitalità per l’intero iter giudiziario. Similmente l’accoglienza di chi ottiene un titolo a vivere regolarmente sul territorio nazionale viene prolungata per un periodo sufficiente a trovare una collocazione autonoma.

Sportello informazioni, Sportello legale

Nei primi mesi dell’anno il servizio è stato integrato all’interno dello sportello emergenze Caritas che offre una prima risposta a tutte le persone in condizione di fragilità sociale. Lo sportello è attivo tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12. Chi presenta particolari criticità nell’ambito del rinnovo del permesso di soggiorno e di altri adempimenti richiesti ad una persona straniera presente in Italia viene indirizzato al mercoledì mattina, giorno in cui può essere ricevuto da una operatrice con competenze specifiche.

Mensa “Le Spighe di Grano”

Il servizio si rivolge alle persone richiedenti asilo e rifugiate seguite da diverse realtà del terzo settore. Grazie alla capienza di 112 posti a sedere e l’ubicazione in Centro Storico, rappresenta un importante punto di appoggio per chi è ospite di strutture decentrate. Serve il pranzo e la cena con particolare attenzione per le abitudini alimentari e culturali della popolazione immigrata.

Accoglienza Prefettura Uomini

Nel corso del 2016 Auxilium ha mantenuto il proprio impegno nei confronti della Prefettura accogliendo, in stretta collaborazione con la Cooperativa Il Melograno e Emmaus Genova le persone richiedenti asilo che non trovavano accesso nel sistema di accoglienza ordinaria per rifugiati (SPRAR). Tale accoglienza, denominata CAS è stata progressivamente spostata dallo stabile del Monastero a diversi appartamenti, affittati sul mercato immobiliare. La scelta del nostro ente continua ad essere orientata a piccoli numeri in supporto alle realtà che ospitano diverse centinaia di persone. Infatti interveniamo solo quando la Prefettura non riesce a

collocare le persone presso gli altri enti convenzionati. Il nostro approccio ricalca quanto previsto dallo SPRAR (vedi paragrafo dedicato alle accoglienze notturne).

Accoglienza Prefettura Donne

L'accoglienza ricalca quanto descritto per gli uomini. L'ospitalità è stata realizzata, in collaborazione con le Suore Gianelline, e presso l'immobile di Casa della Giovane. Attualmente la collaborazione con l'Istituto Gianelli è stata sostituita con l'inserimento in alloggi.

Alloggi sociali per famiglie richiedenti asilo e rifugiate

Si tratta di 7 unità abitative autonome, per un massimo di 20 posti letto, rivolte a famiglie inserite nel percorso SPRAR. Ogni nucleo gode di totale autonomia. Il ruolo degli operatori (professionisti e volontari) è rivolto al sostegno nell'integrazione e nell'accompagnamento al riconoscimento del titolo a soggiornare sul territorio nazionale. Tempi e modi dell'accoglienza sono simili a quanto previsto per le persone sole. Il servizio ad aprile 2016 si è spostato in un nuovo immobile di proprietà della Fondazione Carige messo a disposizione di Auxilium.

Comunità alloggio

Ospita 13 profughi richiedenti asilo con un elevato livello di autonomia. La gestione casalinga è affidata agli ospiti stessi con il supporto di un educatore che svolge una funzione di garanzia dei diritti dei singoli ospiti e facilita la gestione delle dinamiche prodotte dall'interazione nella quotidianità.

Alloggio protetto per vittime di tratta

L'appartamento ha una capienza di 6 posti per 3 nuclei. Si rivolge in modo specifico a donne che hanno subito forme di riduzione in schiavitù a scopo sessuale o lavorativo. L'accoglienza prevede un percorso di sostegno al recupero di una condizione emotiva e relazionale stabile, quanto più possibile serena e all'integrazione nel tessuto sociale cittadino.



AREA MINORI E FAMIGLIE

Comunità Genitore bambino/a “Il Cedro”

Il servizio rientra all'interno del sistema di protezione offerto a nuclei familiari fragili o fragilissimi, spesso monogenitoriali, che diverse organizzazioni del terzo settore realizzano in collaborazione con i servizi sociali del Comune di Genova. La comunità mette a disposizione 7 camere, per un massimo di 18 posti, che possono ospitare 7 nuclei: madri in gravidanza, con neonati, con 1 o 2 figli minorenni. Le madri vengono accolte per un periodo prolungato in cui ricevono un costante sostegno nell'accudimento dei figli e nel superamento delle fragilità connesse ad una genitorialità nata in contesti poveri e degradati non solo dal punto di vista economico, ma soprattutto relazionale, affettivo e culturale.

Alloggio Sociale “Il Mirto”

L'alloggio si differenzia dalla comunità per l'approccio educativo che è rivolto al raggiungimento dell'autonomia da parte delle mamme accolte. Mette a disposizione 6 posti per 3 nuclei familiari. L'impegno degli educatori si concentra sul sostegno all'acquisizione di sufficiente consapevolezza e stabilità a svolgere gli impegni connessi al ruolo genitoriale.





LE FRAGILITÀ LEGATE ALLA SALUTE

Case alloggio “La Palma” e “Il Mandorlo”

Nel 1994 Auxilium ha aperto la prima casa alloggio della Liguria per persone con Hiv/Aids, con il nome di “Casanotra”, per testimoniare la volontà di offrire familiarità e accoglienza a persone malate che non potevano contare sull’aiuto di proprie reti familiari e che avevano percorsi di vita sofferti. Al 2015, le case alloggio sono due, per un totale di 16 persone, sia uomini che donne. In oltre 20 anni di attività, spesso pionieristica nel panorama ligure, e grazie ai progressi della medicina, queste strutture si sono trasformate da ‘case della buona morte’ a luoghi in cui è possibile riprogettare il proprio percorso, pur nella convivenza con la malattia.

Servizio di convalescenza protetta “Il Basilico” - Ospedale S. Martino

Attivo nei mesi invernali, ospita 12 persone senza dimora affette da patologie lievi tali da non giustificare un ricovero ospedaliero. L’esperienza e la riflessione, maturata nella collaborazione con il personale dei pronti soccorsi cittadini, ha dimostrato che, nell’impossibilità di curarsi adeguatamente, tali patologie si acutizzano rendendo necessarie terapie complesse e debilitanti, spesso in regime di ricovero ospedaliero. Il servizio offre le seguenti prestazioni: accoglienza nell’arco delle 24 ore; somministrazione delle terapie; monitoraggio medico quotidiano; accesso facilitato alle prestazioni diagnostiche. Fino al marzo 2015 “Il Basilico” è stato ospitato presso l’IRCCS San Martino IST che, oltre all’uso gratuito dell’immobile, ha garantito il pieno sostegno alla cura degli ospiti per gli aspetti strettamente sanitari. L’esperienza è temporaneamente sospesa ma verrà riattivata.



Nel corso del 2016 la raccolta dei dati sulle prestazioni sociali offerte nelle diverse strutture di accoglienza è avvenuto attraverso l'utilizzo di un data base denominato "Mille servizi". Il programma è stato concepito per riunire una varietà di azioni molto articolata e diversificata. Nella stesura del bilancio sociale ci è parso eccessivo quantificare nel dettaglio ogni tipologia di prestazione. A tal fine sono state raccolte in tre gruppi che riportiamo qui di seguito:

ACCOGLIENZA – SEGRETARIATO SOCIALE - Con questa definizione intendiamo l'insieme degli interventi rivolti all'assistenza della persona in difficoltà. Il fine è quello di migliorare la qualità di vita, soprattutto in quelle situazioni in cui l'assenza di interventi genera la caduta in una condizione al limite della sopravvivenza.

COLLOQUIO - ACCOMPAGNAMENTO - Con questa definizione intendiamo l'insieme degli interventi volti alla costruzione di una relazione di aiuto, sia che si tratti di una prestazione professionale (colloquio terapeutico con educatore o psicologo), sia che si tratti di una prestazione di affiancamento della persona nella gestione di una attività particolarmente complessa.

BENI DI CONSUMO - Con questa definizione intendiamo l'insieme degli interventi che prevedono l'offerta gratuita di oggetti o prodotti.

Nello schema seguente riportiamo l'elenco delle prestazioni con i relativi raggruppamenti.



**ACCOGLIENZA
SEGRETARIATO SOCIALE**

Accoglienza diurna
Animazione
Bagagliaio
Deposito documenti
Igiene
Doccia
Parrucchiere
Lavanderia
Posta
Scuola/doposcuola
Segretariato back office
Uso computer
Visita medica







**COLLOQUIO
ACCOMPAGNAMENTO**





Accompagnamento
Colloquio (sostegno, progetto)
Colloquio educativo
Colloquio di segretariato,
informazioni, orientamento
Colloquio "sanitario"
Contatto con la rete dei servizi
Contatto telefonico











BENI DI CONSUMO

Alimenti
Buoni alimentari
Coperta
Sacco a Pelo
Denaro
Consegna medicinali
Merenda
Vestiaro
Biancheria Intima

				
	numero utenti	colloquio/ accompagnamento	accoglienza/ segretariato sociale	beni di consumo
PERSONE SENZA DIMORA				
Accoglienza Diurna “La Quercia”	703	7.507	13.502	1.579
Centro Diurno “Il Balsamo”	434	21	5.074	5.441
Mensa “Il Chicco di Grano”	403			84.000
Accoglienza Notturna “Il Pioppo”	841		7.496	
Accoglienza Notturna “L’Ulivo”	79		3.505	
“Emergenza Freddo”	216	158	3.254	3.254

				
PERSONE STRANIERE				
Accoglienze Notturne “Il Sicomoro”	110		32.168	35.752
Sportello Informazioni / Legale	487	1.012	86	
Accoglienza Prefettura uomini	51		8.956	
Accoglienza Prefettura donne	63		12.583	
Alloggi sociali per famiglie richiedenti asilo	26		9.490	9.490
Alloggio protetto per vittime di tratta	8		2.920	2.920

				
MINORI E FAMIGLIE				
Comunità “Il Cedro”	31		11.315	
Alloggio sociale “Il Mirto”	11		4.015	

				
SALUTE				
Case Alloggio “La Palma” e “Il Mandorlo”	17	1.388	4.391	8.782
Convalescenza protetta “Il Basilico”	27		3.427	



Fedeli alla logica che privilegia la promozione umana alla semplice assistenza, **riteniamo che il tema del lavoro sia strategico**. D'altronde non dobbiamo dimenticare che operiamo in una città in cui le attività produttive sono ancora in profonda crisi e che gli standard lavorativi richiedono capacità tecniche, emotive e relazionali che le persone in condizione di povertà estrema hanno perso o non hanno mai posseduto. In questo contesto un approccio al lavoro basato esclusivamente sull'incontro tra domanda e offerta rischia di generare insuccesso e fallimento. Occorre in altre parole **accompagnare le persone al lavoro** e, nel caso l'obiettivo lavorativo sia troppo distante, **creare altre opportunità di occupazione del tempo**. Tale distinzione è, a nostro parere, basilare. Se è vero, infatti, che il lavoro è un diritto sancito dalla Costituzione, lo dovrebbe essere anche la piena occupazione del tempo.

PER UN WELFARE RESTITUTIVO

Molte persone, in carico ai nostri servizi, denunciano la fatica di trascorrere giornate scandite solo dai pasti consumati in mensa e dall'attesa di accedere ai ricoveri notturni. Chiedono di sentirsi utili, al di là di una qualche forma di remunerazione. In una logica più ampia riteniamo che il welfare assistenziale, in cui il soggetto in stato di bisogno riceve un aiuto economico direttamente o sotto forma di prestazioni, debba essere superato da un welfare restitutivo in cui, chi ha un aiuto dalla collettività, per la collettività deve impegnarsi nei modi e nei tempi che gli sono possibili. Occorre però prestare grande attenzione perché questo approccio non assuma i contorni di un lavoro non retribuito. Da questo punto di vista è fondamentale l'alleanza con il volontariato. Se l'impegno restitutivo avverrà nell'ambito di una associazione di volontari, nella condivisione delle stesse opere, difficilmente ci potranno essere confusioni o si potrà nutrire il sospetto dello sfruttamento. Al contrario, se questo avverrà in un contesto lavorativo, i termini di riferimento saranno sempre quelli del lavoro e la sensazione di sentirsi sfruttati sarà facilmente avvertita.

GLI STRUMENTI MESSI IN ATTO

Per questo motivo abbiamo scelto di utilizzare due strumenti occupazionali distinti. Entrambi sono previsti dal DGR 1249 della Regione Liguria. Si tratta dei **percorsi di inclusione socio-lavorativa** e delle **attivazioni sociali**. I primi, pur non impegnando l'azienda all'assunzione, prevedono l'inserimento in un contesto lavorativo vero con colleghi e superiori. Le seconde perseguono come obiettivo prevalente l'occupazione del tempo della persona.



Tutti gli strumenti di inclusione sono stati realizzati in base alla normativa regionale e nazionale vigente: ci siamo avvalsi di un accordo stipulato con la Civica Amministrazione e ogni persona è stata assicurata tramite copertura INAIL.

I DATI

Nel corso del 2016 abbiamo realizzato **12 percorsi di inclusione socio-lavorativa** e **36 attivazioni sociali**. Ne hanno beneficiato **14 donne** e **34 uomini**, di cui 36 italiani e 12 stranieri.

Riportiamo di seguito il dettaglio degli interventi con i relativi strumenti utilizzati.

> I **percorsi di inclusione socio-lavorativa** sono stati realizzati presso le Cooperative Sociali di tipo B “Emmaus Genova” e “Il Seme”. Gli ambiti di occupazione individuati sono stati le pulizie (4 persone), la logistica e i trasporti (3 persone), la raccolta differenziata [Staccapanni] (3 persone), la ristorazione (1 persona), l’agricoltura (1 persona).

> Le **attivazioni sociali** sono state realizzate nell’ambito di 2 distinti progetti:
>> i laboratori occupazionali realizzati al Monastero dei SS. Giacomo e Filippo;
>> il sostegno alle famiglie in carico ai Centri di Ascolto Vicariali coordinati dalla Caritas Diocesana di Genova.

>> I **laboratori occupazionali** sono una esperienza nata dal progetto “Prossimi al lavoro”, realizzato nell’ambito del bando “Tutte le abilità al Centro”. Al termine del progetto il nostro ente ha deciso di mantenere attivi i 2 laboratori dedicati rispettivamente alla manutenzione delle sedi dei servizi Auxilium e al lavaggio e alla stiratura delle lenzuola e degli abiti offerti ai beneficiari dei servizi. Tali laboratori sono stati successivamente integrati con un gruppo di lavoro che ha curato il recupero e la riqualificazione di materiale di cancelleria messo a disposizione dalla Caritas Diocesana. Questa ultima esperienza è rivolta a persone con problemi di disabilità motoria e con Hiv/Aids, ospiti delle nostre case alloggio La Palma e Il Mandorlo. Tali esperienze sono state svolte in collaborazione con l’**OdV “Volontari per l’Auxilium”** i cui operatori volontari hanno affiancato i beneficiari nell’esecuzione delle mansioni a loro affidate.

Il laboratorio di manutenzioni ha sviluppato una collaborazione con i **Municipi Bassa e Media Val Bisagno** per la cura di alcune aree pubbliche. Si tratta in particolare della salita mattonata adiacente al complesso del Monastero e di due scuole. Tale esperienza ha una duplice funzione: consolidare i rapporti con il territorio che vede nella presenza di persone senza dimora ed immigrate un potenziale elemento di turbamento dell’ordine pubblico; introdurre i beneficiari dei nostri servizi ad un modello di cittadinanza attiva in cui il supporto ricevuto viene restituito sotto forma di servizio alla collettività.

>> Il **sostegno alle famiglie** è una esperienza che ha coinvolto **18 Centri di Ascolto Vicariali** ed altrettante associazioni. I beneficiari sono stati individuati tra le persone seguite in modo continuativo e con limitate o nulle risorse economiche. L’individuazione delle associazioni è stata condotta dagli stessi operatori dei Centri di Ascolto tra le realtà operanti sul loro territorio. Nel rispetto della normativa i compiti affidati erano individuati tra quelli ordinariamente svolti dai volontari dell’associazione ospite, che garantiva inoltre l’affiancamento attraverso un proprio operatore. Delle 19 esperienze realizzate, 2 si sono concluse perché il beneficiario ha trovato una occupazione, 3 sono terminate perché il Centro di Ascolto di riferimento ha ritenuto opportuno alternare i beneficiari per offrire questa opportunità a più persone. Riteniamo significativa anche l’esperienza condotta con i **Gruppi di Volontariato Vincenziano** che hanno inserito 5 persone in affiancamento ai propri operatori con il ruolo di cura di altrettanti anziani in condizione di grave fragilità sociale.

CONSIDERAZIONI

Attraverso gli strumenti occupazionali messi in atto **8 persone hanno trovato lavoro**. A tal proposito, riteniamo opportuno sottolineare che questi strumenti non hanno come scopo diretto il raggiungimento di un posto di lavoro. Come abbiamo descritto precedentemente, i beneficiari raramente hanno le competenze necessarie all'assunzione ma hanno gravi problemi socio-economici. Il contributo economico, commisurato ai bisogni della persona e non al valore della prestazione, viene erogato in un contesto di reciprocità in cui chi riceve mette a disposizione le sue energie a favore della collettività. Per quanto attiene le borse lavoro e i tirocini (vedi sotto) le aziende non sono state selezionate per la loro disponibilità ad assumere ma per la disponibilità ad accogliere in un contesto esperienzialmente ricco. Alla luce di queste considerazioni riteniamo che il raggiungimento del lavoro è avvenuto perché le persone hanno ritrovato le motivazioni e le risorse necessarie a rimettersi in gioco.

TIROCINI E AUTOIMPRENDITORIALITÀ

Come abbiamo scritto appena sopra, il fine che ci poniamo con questa iniziativa è ridare dignità a chi è costretto a vivere una condizione di totale dipendenza dagli altri, specialmente attraverso l'occupazione del tempo. Ciò nonostante, ci siamo anche impegnati nell'inserimento lavorativo di coloro che avevano competenze tali da potersi sperimentare nel mercato del lavoro.

> Sono stati quindi realizzati **tre tirocini**. Si tratta di uno strumento finalizzato all'assunzione rivolto a persone con capacità produttive potenzialmente adeguate al ruolo affidato che hanno così l'opportunità di sperimentarsi in un ambiente di lavoro. All'azienda viene chiesto di testare le competenze del beneficiario e gli eventuali rinnovi vengono concessi solo a fronte di un impegno all'assunzione da parte dell'ente ospitante. I tirocini sono stati attivati presso un albergo, una pubblica assistenza e la cooperativa sociale Emmaus Genova.

> Sempre con una finalità diretta al lavoro sono stati realizzati anche **due percorsi di accompagnamento all'autoimprenditorialità**. Le ditte sono state sostenute con il pagamento dei costi di avvio e con il sostegno nella gestione delle procedure contabili ed amministrative. Si tratta di due imprese artigianali individuali nel campo dell'edilizia.



Il percorso avviato con il primo bilancio sociale ha fatto emergere i limiti e/o le criticità del nostro sistema di raccolta dati e di valutazione della qualità del servizio offerto. Rimangono comunque validi gli obiettivi individuati nel precedente annualità che riportiamo qui di seguito:

1. Ottenere una descrizione più precisa dei beneficiari dei servizi.

Il sistema di raccolta dati verrà arricchito con informazioni attraverso cui illustrare l'origine del disagio, quali:

- condizione pregresse di tossicodipendenza o alcooldipendenza;
- trascorsi di detenzione;
- patologie croniche e/o disturbi psichiatrici;
- rotture biografiche dovute a lutti familiari o percorsi migratori falliti.

Non vengono registrati dati capaci di analizzare le competenze culturali e professionali quali:

- titolo di studio posseduto
- anzianità della condizione di disoccupazione
- breve curriculum lavorativo.

Non vengono registrati dati sulla famiglia quali:

- stato civile
- presenza di figli con relativa età
- genitori viventi.

La necessità di passare da una descrizione prevalentemente quantitativa ad una che contemplasse anche indicatori di ordine qualitativo ci ha portato, oltre ai fattori già descritti in premessa, a sostituire il programma di raccolta dati "Mille Servizi" con "Ospoweb". Tale sistema permette una rappresentazione più efficace della storia individuale di ciascun beneficiario.

2. Individuare uno strumento di verifica della qualità del servizio offerto.

In linea con quanto previsto dalle linee guida per la redazione del bilancio sociale occorre individuare uno strumento di verifica della qualità del servizio offerto. Verrà ampliato il sistema di monitoraggio del gradimento da parte dei beneficiari dei servizi. Attualmente vengono registrate esclusivamente le lamentele sulla qualità del cibo o i disagi nella gestione della biancheria. Attraverso il sostegno degli operatori di contatto (professionali e volontari) si provvederà a verificare la soddisfazione anche in altri servizi quali l'accoglienza diurna e quella residenziale.

STATO PATRIMONIALE

Attivo	2016	2015	Passivo	2016	2015
Immobili	€ 3.090.843,31	€ 2.960.850,91	Patrimonio	€ 2.707.846,60	€ 2.775.934,76
Partecipazioni finanziarie	€ 67.356,45	€ 67.336,87	Fondi Rischi e Oneri	€ 362.806,17	€ 348.414,37
Crediti	€ 1.638.869,61	€ 1.753.550,47	Fondi Progetti	€ 120.247,02	€ 372.183,73
Disponibilità liquide	€ 208.028,54	€ 645.753,72	Debiti	€ 1.254.425,95	€ 1.199.047,27
			Anticipazioni bancarie	€ 498.573,00	€ 800.000,00
			Risultato di esercizio	€ 61.199,17	- € 68.088,16
TOTALE ATTIVO	€ 5.005.097,91	€ 5.427.491,97	TOTALE PASSIVO	€ 5.005.097,91	€ 5.427.491,97

CONTO ECONOMICO

Costi	2016	2015	Ricavi	2016	2015
Erogazioni a privati	€ 433.601,79	€ 471.665,14	Donazioni	€ 374.249,75	€ 373.592,42
Spese promozionali	€ 47.888,34	€ 35.944,49	Contributo 5x1000	€ 12.449,61	€ 11.282,74
Materiale di consumo	€ 145.096,28	€ 113.297,59	Contributi a Progetti	€ 471.437,00	€ 591.263,00
Manutenzione immobili	€ 1.003.487,26	€ 844.597,76	Proventi da attività connessa	€ 67.083,79	€ 65.996,27
Spese generali	€ 220.683,01	€ 486.461,80	Proventi diversi	€ 354.304,72	€ 258.895,49
Oneri finanziari	€ 16.907,22	€ 22.513,19	Proventi da convenzioni pubbliche	€ 3.158.200,61	€ 3.504.236,77
Oneri Gestione Servizi	€ 2.508.862,41	€ 2.898.874,88			
Avanzo di esercizio	€ 61.199,17		Disavanzo di esercizio		€ 68.088,16
TOTALE COSTI	€ 4.437.725,48	€ 4.873.354,85	TOTALE RICAVI	€ 4.437.725,48	€ 4.873.354,85

COME PUOI SOSTENERCI

5X1000

Puoi destinare il tuo 5xmille alla Fondazione Auxilium. Basta apporre la tua firma nella apposita casella della dichiarazione dei redditi ed indicare il nostro codice fiscale: 80014990107

DONAZIONI

Conto corrente postale - IBAN IT85Q0760101400000013976162
intestato a "Fondazione Auxilium - Onlus"

Conto corrente bancario - IBAN IT42W0335901600100000060843
Banca Prossima - intestato a "Fondazione Auxilium-Onlus"

Conto corrente bancario - IBAN IT36O050180140000000102010
Banca Etica - intestato a "Fondazione di Religione Auxilium"

Le offerte sono deducibili dalla dichiarazione dei redditi secondo normativa. Conservare la ricevuta dei versamenti.

DONA ORA ON LINE

Ricorda che è possibile donare anche on line, andando sul nostro sito www.fondazioneauxilium.it. **Clicca qui a fianco con smartphone o tablet.**



VOLONTARIO

I "Volontari per l'Auxilium" offrono un contributo essenziale alla nostra opera. Scopri in quanti e quali modi puoi essere utile: **vai sul sito o chiama il 348.150.61.41.**



VIA P. BOZZANO 12 - 010.5299528/544
segreteria@fondazioneauxilium.it - www.fondazioneauxilium.it

