

# L'Altra campana

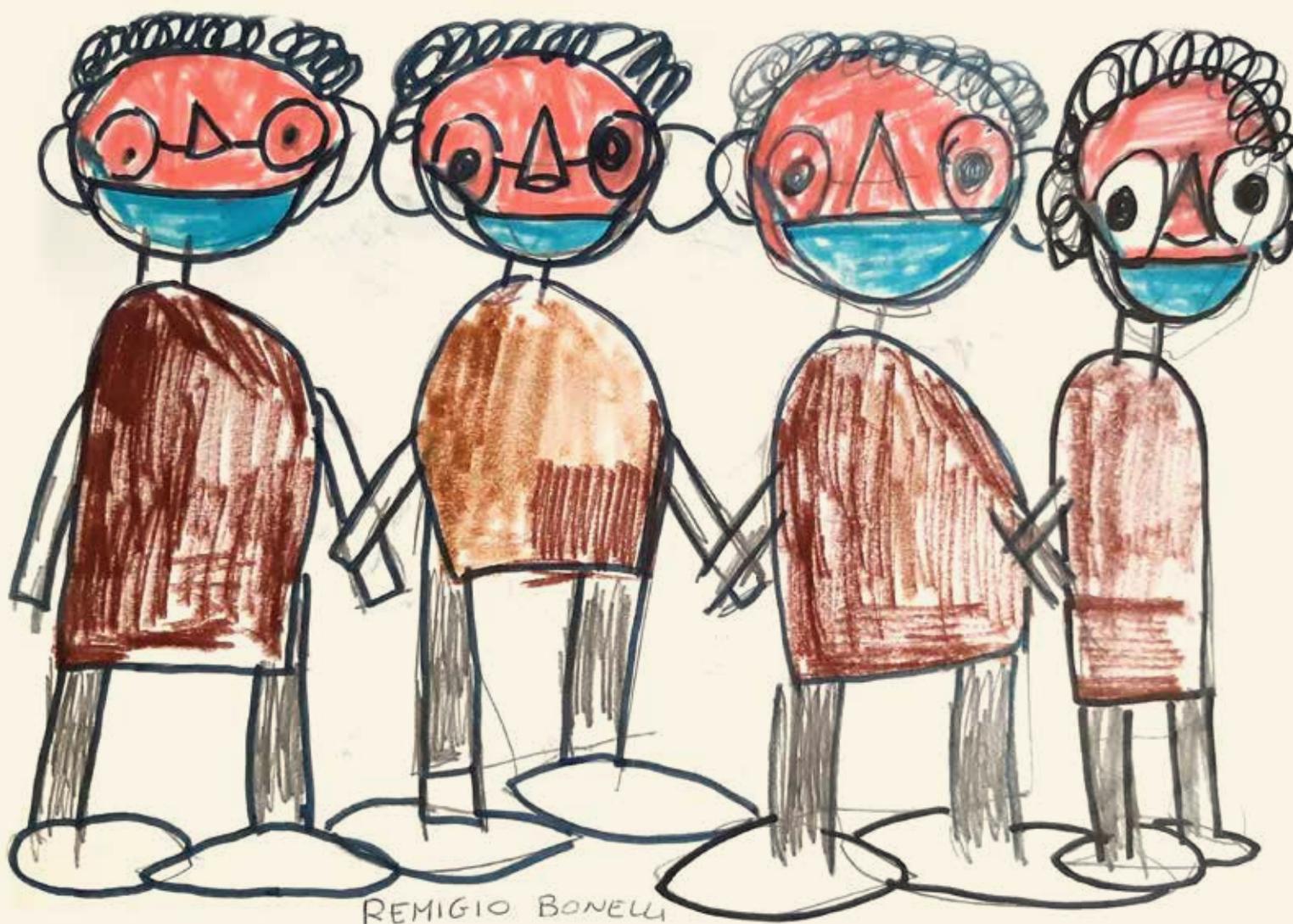
Periodico del centro di riabilitazione di Anffas Firenze

Anno VI | n. 18 | Luglio 2020



Agile, veloce, essenziale  
Ecco la newsletter  
di Anffas Firenze

La campagna del 5x1000  
un tassello fondamentale  
nella raccolta fondi  
Per sostenere le attività  
e sviluppare progetti futuri



**Anffas Firenze al tempo del coronavirus**

# l'ultra campana

Quadrimestrale scientifico  
e di informazione del centro  
di riabilitazione  
di Anffas Firenze

Registrazione Tribunale di Firenze  
n. 5867 dell'8 marzo 2012

n. 18 luglio 2020

editore

Anffas Onlus Firenze  
Via Bolognese 232  
Firenze  
055 400151  
info.anffas.firenze@gmail.com  
www.anffasfirenzeonlus.it

direttore responsabile  
Paolo Vannini

redazione

Francesco Bicchi  
Vittorio D'Oriano  
Pier Franco Gangemi  
Fulvio Giovannelli  
Paolo Rastrelli  
Giovanni Russo  
Paolo Vannini

progetto grafico  
e impaginazione  
Cristiano Pancani  
cristiano.pancani@gmail.com

stampa  
Buti Arti Grafiche  
Firenze

## Anffas

© Anffas Onlus Firenze  
Via Bolognese 232, 50139 Firenze  
Tel 055 400151  
info.anffas.firenze@gmail.com  
www.anffasfirenzeonlus.it

in questo numero

4



**Interpretare l'emergenza  
La riabilitazione  
al tempo del Coronavirus**

6



**Come affrontare  
la riapertura del centro  
Una sfida per tutti**

8



**Supporto psicologico  
Un aiuto costante  
durante la pandemia**

10



**Il sostegno telefonico  
ad ospiti e familiari  
"confinati" a casa**

12



**Con la bacheca virtuale  
messa in pratica  
la riabilitazione a distanza**

17



**La quarantena vista da casa:  
"Un'esperienza che non  
dimenticheremo mai"**

18



**Gli operatori e l'emergenza  
"Garantita la continuità  
di un servizio essenziale"**

20



**L'assistenza domiciliare:  
gli operatori del centro  
a casa dei nostri "ragazzi"**

23



**Rendicontazione sociale  
e raccolta fondi  
per le nuove necessità**

26



**La campagna del 5x1000  
per sostenere le attività  
e sviluppare progetti futuri**



## L'editoriale

# La nostra reazione al Coronavirus Nervi saldi e coraggio. E non è finita

**U**n anno fa di questi tempi eravamo nel pieno dell'organizzazione della nostra consueta cena estiva con familiari, amici e conoscenti di Anffas Firenze, ed eravamo in dirittura d'arrivo nella definizione delle colonie estive dei nostri "ragazzi", al mare e in montagna. Sembra passato un secolo: oggi lo scenario è ben altro. L'evento festoso ovviamente salterà, le vacanze subiranno un forte ridimensionamento che stiamo definendo, con non poche difficoltà, proprio nei giorni in cui andiamo in stampa. D'altronde la bufera Covid 19 ha sconvolto il mondo e non poteva non essere anche per noi un'esperienza estremamente complessa, faticosa, piena di insidie e pericoli. Credo di poter dire che l'abbiamo affrontata con nervi saldi e una buona dose di coraggio.

I risultati parlano da soli, gli attestati di stima giunti anche dalle istituzioni sanitarie locali e regionali ne sono un'ulteriore conferma. Dobbiamo esserne fieri e ringraziare tutti coloro che li hanno resi possibili. Stiamo attenti soltanto a non cantare vittoria troppo presto: l'emergenza si è sicuramente ridimensionata e speriamo di poter trascorrere l'estate con meno affanno ma la preoccupazione resta, soprattutto per un centro come il nostro che ospita persone con disabilità intellettive e relazionali.

I nostri "ragazzi", appunto. Ebbene hanno dimostrato resistenza e adattamento, sono stati davvero bravi. Non dobbiamo dimenticarci quanto possa essere stata pesante per loro la quarantena a casa e il totale distacco dal centro, la mancanza di "contatto fisico", gli scambi con altri ospiti ed operatori. Anffas ha fatto il massimo per ridurre i disagi con un supporto telefonico continuo, con una piattaforma web che ha creato veri e propri gruppi di contatto virtuali fra terapisti, assistenti, ospiti e familiari, infine con l'assistenza domiciliare per alcuni giorni, alcune ore al giorno, nei casi più critici.

Non sappiamo cosa accadrà alla ripresa della stagione autunnale – ci pare che nessuno lo sappia davvero – intanto affrontiamo il periodo estivo,

che quest'anno subirà, inevitabilmente, alcune modifiche rispetto ai precedenti. Le colonie per prime, come accennavo in apertura. Abbiamo pensato a lungo come organizzarci, tenendo conto di numerosi aspetti. Anzitutto le esigenze degli ospiti e la loro volontà di poter trascorrere insieme a tanti loro amici un periodo fuori dallo stesso ambiente e le necessità dei loro familiari di poter contare su questo sostegno pieno, come sempre accaduto. Poi il rispetto massimo di tutte le direttive anti Covid, oltre a tutti gli aspetti organizzativi relativi ai periodi di ferie del nostro personale e di quello della cooperativa di servizio, e molto altro ancora. Dalla Società della Salute di Firenze abbiamo ottenuto l'autorizzazione a poter rendere eccezionalmente operativo il centro diurno in agosto e di non effettuare, o farlo in maniera ridotta, le colonie estive. La scelta sulla quale ci stiamo indirizzando è di tenere in funzione il diurno, di chiudere due delle tre comunità alloggio e di organizzare le sole vacanze in montagna per un numero limitato di ospiti, in gran parte quelli che vivono stabilmente nelle case famiglia. Ovviamente qualsiasi soluzione adotteremo non sarà quella che avremmo voluto e speriamo davvero si tratti di una scelta dettata da una situazione straordinaria e irripetibile. È tutto così complicato in questo periodo che molte cose si andranno definendo, questo lo speriamo davvero, proprio nel periodo che ci separa dalla chiusura di questo numero all'uscita dalla tipografia. Compreso un nodo ancora irrisolto, e tutt'altro che secondario, relativo a modalità e tempi dei pagamenti dell'Azienda Usl. Stiamo soffrendo non poco il ritardo degli accrediti a nostro favore e ulteriori slittamenti potrebbero comportare difficoltà nella gestione finanziaria dell'associazione. Speriamo che a breve questa situazione si definisca. Vorremmo che chi di dovere capisse che non si tratta di una piccola preoccupazione.

**Paolo Rastrelli**

*Presidente Anffas Onlus Firenze*

# La riabilitazione al tempo del coronavirus

I problemi per gli ospiti “confinati” a casa. La necessità di ripensare l'organizzazione del centro. I buoni risultati degli screening sierologici. E una riflessione finale: privati delle “abilità” che da sempre mancano ai nostri ospiti, ci siamo sentiti più vicini a loro

**Pier Franco Gangemi**  
Direttore sanitario

**Sin** dalle prime avvisaglie dell'emergenza Covid il personale dell'Anffas di Firenze si è trovato di fronte ad una scelta obbligata: mentre fino ad ora il compito era riabilitare e nel contempo accudire, adesso l'obiettivo si era ribaltato: la priorità andava alla cura della persona in sicurezza.

## IL CONFINAMENTO A CASA

Ben presto è stato ufficialmente decretato dalle autorità il confinamento a casa degli ospiti del diurno, ma ciò ha anche imposto in automatico una assistenza totale e permanente di quelli delle comunità alloggio, la cui casa era per l'appunto l'Anffas e non ne avevano un'altra. Anche non fossimo un'associazione di familiari, siamo pur sempre inclusi nell'elenco dei “Livelli essenziali di assistenza” la cui interruzione *tout-court* potrebbe addirittura costituire un reato.

## LE NUOVE REGOLE DEL CENTRO

Il distanziamento sociale e l'uso dei dispositivi di protezione individuale, la riduzione di personale dovuta in parte al cambio

dell'organizzazione ed in parte anche alle vicende personali degli operatori, sono tutti fattori che hanno condizionato nell'immediato il nostro operato: siamo stati costretti a separare, dividere, isolare, indicare flussi di accesso che evitassero la commistione degli ospiti e degli operatori, onde ridurre il rischio di contagio. Il tutto nell'estrema difficoltà di reperire i dispositivi di protezione individuale; tanto estrema che ci siamo messi a produrre mascherine “fai da te” (non per niente il bricolage è una delle nostre risorse); ne abbiamo fatte più di 800. Ferma restando la cessazione dell'attività di trasporto dei disabili dalle proprie famiglie al centro diurno, peraltro impossibile secondo i nuovi criteri di sicurezza imposti dall'emergenza, si è trattato di gestire la vita degli ospiti delle comunità alloggio in sicurezza e senza strappi. Essi infatti usufruivano normalmente degli stessi spazi e trattamenti degli utenti del centro diurno, dove venivano e vengono tuttora portati. Per questo motivo sia i locali di soggiorno, sia gli ambienti per il pranzo, sia il personale, sono stati organizzati in tre compartimenti separati, uno per ciascuna casa famiglia, con percorsi interni distinti: così si sono minimizzati

i rischi di contagio di comunità e si è garantita al tempo stesso la stessa qualità di vita agli utenti. I turni e le presenze di tutto il personale, in primis gli assistenti, sono state ricalibrate in base a questa nuova situazione.

## SPAZI RIDOTTI E DIVISI

Gli ospiti del nostro centro sono da sempre stati abituati ad una totale libertà negli spazi, nelle relazioni, giravano da un locale all'altro, si andavano a trovare a vicenda, venivano negli uffici. Adesso questo non è possibile e li fa soffrire; per non parlare di quanto hanno sofferto quelli confinati a casa.

## I BUONI RISULTATI DEGLI SCREENING

Non abbiamo sinora registrato vittime, ma solo pochi casi positivi, di cui solo uno debolmente sintomatico: uno tra gli ospiti, già in isolamento prima che venisse accertato, nonostante non abbia mai avuto difficoltà respiratorie. Siamo in effetti stati tra i primi ad effettuare uno screening a tappeto degli ospiti e del personale, compreso quello non strettamente destinato alla cura. Abbiamo successivamente, prima della riapertura, testato anche i membri del tessuto familiare di



chi riprendeva la frequenza (oltre ai candidati stessi).

### **IL CORDONE OMBELICALE CON LE FAMIGLIE**

Sin da subito si è deciso di non rompere il cordone ombelicale con le famiglie: cordone doppio, gestito da psicologo ed assistente sociale; doppio anche nel senso che ha collegato sia la famiglia che l'ospite del diurno in prima persona. Questo contatto telefonico costante ha permesso di supportare per quanto possibile le situazioni più critiche e, in un caso, risolvere una vera e propria emergenza. È stato anche possibile individuare i bisogni inderogabili, onde programmare concretamente interventi a domicilio nei casi più svantaggiati.

### **I SERVIZI ALTERNATIVI**

Ci è stato detto al momento della chiusura "istituite dei servizi alternativi" e noi abbiamo pensato a tre cose semplici: telefonare alle famiglie, creare un portale informatico, mandare del personale individualmente a domicilio.

Di queste iniziative si è colto immediatamente il senso profondo: la vicinanza. Ciò è ben descritto nel suo senso più profondo in un altro articolo di questa rivista. In questa situazione quasi apocalittica, sulle prime, la riabilitazione classica ci era parsa una chimera irraggiungibile. E invece no.

### **PRIVATI DELLE CONSUETE ABILITÀ**

Se facciamo per una volta un'analisi su noi stessi, piuttosto che sui nostri tutelati, l'emergenza Covid ha messo in risalto valori che prima erano stati sottostimati, o dati per scontati e che, invece, fanno parte a pieno titolo del complesso chiamato "qualità di vita". Tuttavia le precauzioni sanitarie, come è anche illustrato approfonditamente in altra parte della rivista, hanno stravolto i nostri rapporti sociali. Il mascheramento e la mancanza del contatto visivo immediato hanno reso il cosiddetto linguaggio non verbale ambiguo e carente. L'uso dei social media è apparso talvolta frustrante o fuorviante, soprattutto dove doveva trasmettere valori prettamente affettivi. Le stesse abilità della vita quotidiana, la cura della persona, l'alimentazione, sono risultate più o meno fortemente compromesse, soprattutto in quelle persone che ne delegavano una parte a terzi, per abitudine o per necessità, per età o per professione. La mancanza di baci, di abbracci, di carezze, di strette di mano, ha prodotto in noi un bisogno di affetto da dare e da ricevere, che ci ha causato intima sofferenza. Ci siamo visti cioè anche noi

improvvisamente privati di quelle "abilità" che da sempre mancano ai nostri ospiti e ci siamo quindi sentiti più vicini a loro. Abbiamo finalmente ed intimamente compreso ciò che conta nell'esistenza di un individuo, abile, più o meno diversamente.

In due parole, siamo divenuti tutti "disabili relazionali".

### **REINTERPRETARE IL NOSTRO COMPITO**

Ecco quindi che, come colti da una illuminazione, abbiamo dato una reinterpretazione a quale fosse il nostro compito, la nostra missione, con le persone portatrici di disabilità. Magari anche prima facevamo le cose giuste, ma senza renderci conto che alcuni gesti quotidiani erano molto più importanti e "riabilitativi" di altre attività più convenzionali.

### **IMPARARE DALLE DISGRAZIE**

Dalle disgrazie c'è sempre qualcosa da imparare. Chi scrive ha superato l'alluvione di Firenze del 1966 ed ha sperimentato esempi di generosità e di altruismo non immaginabili. Anche dall'emergenza coronavirus, che peraltro non è affatto terminata, ma si è solo modificata nel suo spettro di rischi, si possono apprendere cose belle e nuove: per quello che riguarda la nostra professione, ma anche da parte dei familiari dei nostri tutelati, si è appreso un modo più mirato e consapevole di "fare riabilitazione": si è capito che la riabilitazione è, in realtà, un processo a due sensi, fatto di dare e di ricevere, o meglio di saper dare e saper ricevere, con consapevolezza ed attenzione.

## La riapertura del diurno: una sfida da combattere tutti insieme

Il centro si è attrezzato con nuove regole. Gli ospiti "esterni" non devono mescolarsi con quelli delle comunità alloggio e con i relativi operatori. Prima di salire sui pulmini viene misurata la temperatura corporea a tutti. La capienza dei mezzi di trasporto è dimezzata per permettere il distanziamento. Ospiti e operatori verranno sottoposti a test sierologico, con cadenza mensile. L'appello di Anffas: fondamentale rispettare le regole nella vita di tutti i giorni per evitare al massimo possibili contagi

**Pier Franco Gangemi**  
Direttore sanitario

La diminuzione dei contagi, determinata dal distanziamento sociale e dalla chiusura degli esercizi, ha consentito al governo di autorizzare una cautelata e progressiva riapertura. È fondamentale capire, anche se

non è intuitivo, che la riapertura non significa affatto che non c'è più rischio, ma il contrario; il rischio torna ad aumentare man mano che le persone tornano a frequentarsi e, potenzialmente, contagiarsi.

### AFFRONTARE IL RISCHIO AL MEGLIO

Il rischio peraltro è parte della nostra intera esistenza e va ponderato per trovare il modo di affrontarlo al meglio.

È pur vero che adesso siamo più attrezzati e consapevoli: i reparti degli ospedali sono più capienti ed hanno i macchinari adeguati, i dispositivi di protezione individuale sono più accessibili, i locali sono organizzati per mantenere il distanziamento dei clienti. Ciò nonostante è previsto quanto meno un lieve aumento della diffusione del virus che, qualora superasse una soglia di pericolosità, indurrebbe a inasprire nuovamente le disposizioni di sicurezza.

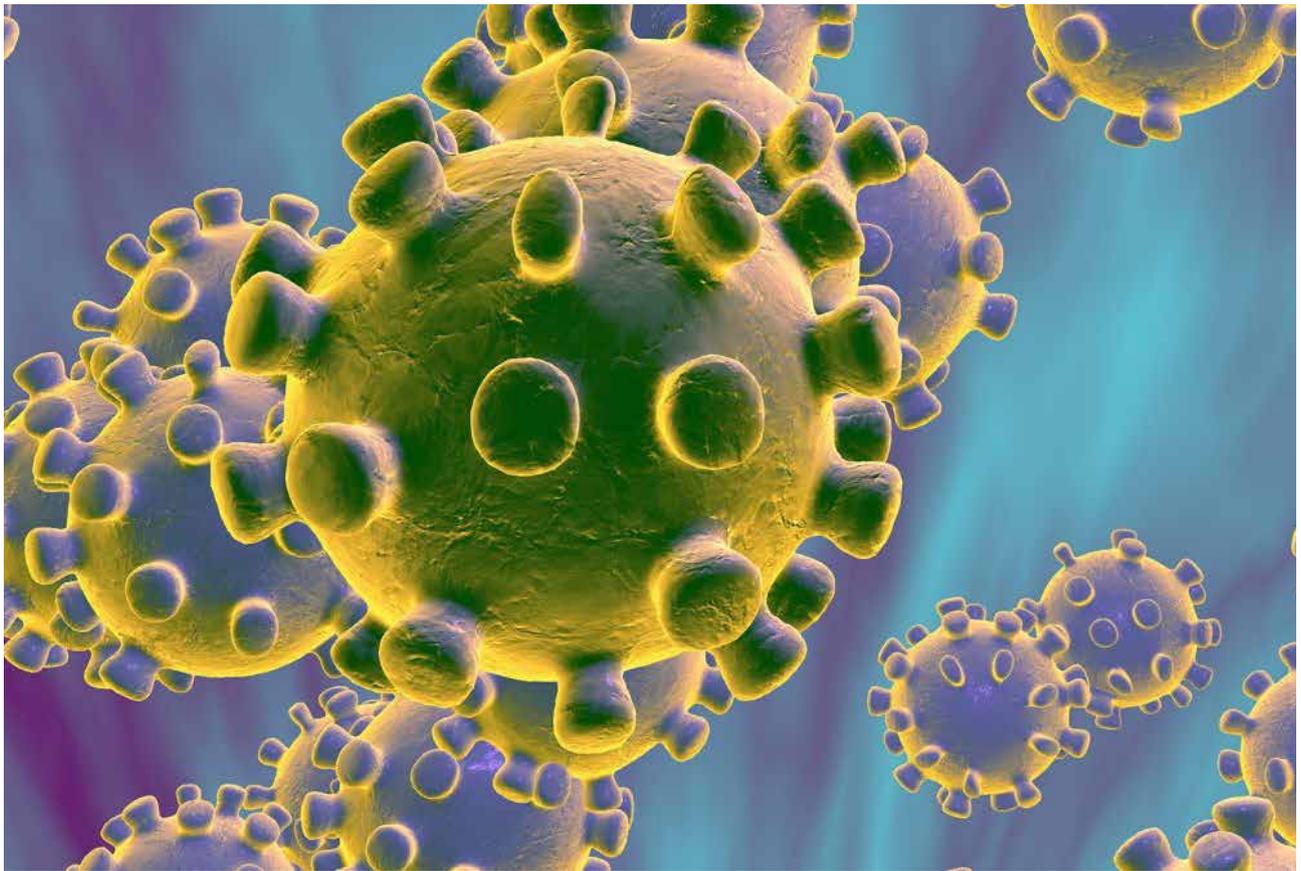
### LE NUOVE REGOLE DEL CENTRO

Come si traduce questo nella

nostra pratica di assistenti, terapisti e familiari di persone con disabilità? Il centro si è attrezzato in modo da poter accogliere tutti gli ospiti abituali, ma con delle nuove regole, che paradossalmente si possono definire restrittive, ma anche il contrario, nel senso che sono volte ad aumentare il distanziamento e ad offrire (profittando della bella stagione) maggiori spazi vitali. Gli ospiti del centro diurno non devono (per disposizione di legge) mescolarsi con quelli delle comunità alloggio, né i relativi operatori.

Anche gli ospiti del diurno vengono trasportati da pulmini pieni solo a metà, distanziati, e viene loro misurata la temperatura corporea prima di salire. Sono già stati sottoposti e verranno ancora sottoposti a test sierologico con cadenza mensile, sempre secondo le disposizioni. All'interno del centro è stata mantenuta la distinzione per pulmini e per operatori, in modo da creare dei nuclei separati, (pulmino = settore) all'interno dei quali sia possibile contenere





e ricostruire malaugurate ma possibili contaminazioni. Per lo stesso motivo i terapeuti (psicologi, logopedista, musicoterapista, fisioterapisti) si rivolgono ai vari nuclei in giorni diversi.

### **I RISCHI DAI CONTATTI ESTERNI**

Sono dunque i nostri cari al sicuro, nella loro torre d'avorio, nel loro castello ben guarnito, nella loro villa di campagna, come gli sfuggiti alla peste del Decamerone? No. Il rischio viene dai contatti con l'esterno. I *care-giver* ma anche e soprattutto i familiari. I *care-giver* infatti controllano anch'essi la temperatura quotidianamente, e utilizzano i dispositivi di prote-

zione individuale (sono passati dalle mascherine chirurgiche alle "fp2", come impone la legge in caso di utenti che non possono o non vogliono indossare essi stessi la mascherina, quali sono la maggioranza dei nostri ospiti).

### **LE RACCOMANDAZIONI AI FAMILIARI**

I familiari invece, "liberi" nel tessuto sociale urbano, sono i primi soggetti potenzialmente esposti ai rischi delle nuove riaperture. Sono dunque anche loro responsabili del contenimento del rischio nel nostro istituto, nella misura in cui osserveranno scrupolosamente le prescrizioni dettate nelle successive delibere regionali, con uno zelo se

possibile raddoppiato. Abbiamo veduto come strutture simili alla nostra si sono trasformate in sorgenti di contagio: non si creda che tutti abbiano "peccato" o che comunque in tutte vi siano state falle nella sicurezza: le disgrazie esistono e le misure di sicurezza abbassano il rischio, ma non lo annullano. È pertanto maggiormente doveroso osservarle con scrupolo e coscienza, tanto più quanto aumenta l'esposizione. Ecco perché abbiamo voluto fare questo appello alla responsabilità di tutti, operatori, familiari e conoscenti, nonostante siamo consapevoli dell'affetto e delle attenzioni che tutti rivolgiamo ai nostri tutelati.

# Il ruolo del Supporto psicologico nel pieno della pandemia

L'emergenza ha causato sofferenza agli ospiti per i cambiamenti nella loro vita quotidiana. Un buon aiuto è giunto anche dagli strumenti virtuali: i rapporti a distanza hanno avuto la loro rilevanza sul piano comunicativo e riabilitativo

**Fulvio Giovannelli**

**Francesco Bicchi**

Unità Psicologia

In questi tempi di pandemia, i nostri modi di essere, di rapportarsi, e anche di riflettere e di vivere la realtà che ci circonda, sono molto cambiati e ci hanno spesso trovati spiazzati. La realtà ha assunto una dimensione diversa, e tante persone le abbiamo vissute e considerate come fossero dei potenziali "nemici" da cui proteggersi (con una quantità enorme di disinfettante alcolico maggiore del 70%). I nostri rapporti si sono distanziati e si sono coniate alcune espressioni verbali che hanno inondato le notizie dei media quali "distanziamento sociale" "assembramenti" "epidemia", "pandemia" e la soluzione più "sanitaria" è stata quella di limitare, o addirittura annullare, le relazioni sociali spostandole e trasformandole in relazioni virtuali.

## I RAPPORTI CON GLI ALTRI

Questo cappello introduttivo vuole semplicemente essere una piccola riflessione per far capire come siano importanti i rapporti umani, per tutte le età e per ogni situazione. In psicologia esiste un assioma, e come tale non va discusso, che suona all'incirca così: "se non ci rapportiamo, non si cresce", e, come dicevano i nostri vecchi "fino alla bara si impara". Quindi, la relazione, per i nostri sentimenti, per il vivere quotidiano, è "semplicemente indispensabile".

## FRAGILITÀ E STABILITÀ

Si può capire, pertanto, come le persone con fragilità cognitive, emotive, affettive, siano bisognose di

rapportarsi a situazioni stabili, sicure, continuative nel tempo, per loro piene di significato e portatrici di valori. Solo così possono non solo stabilizzarsi ma aumentare la loro Qualità di Vita permettendo loro di affrontare situazioni, ed emozioni, nuove e gratificanti.

Hanno infatti bisogno molto più di noi cosiddetti "normali" di sentirsi voluti, riconosciuti e accettati; venendo meno la possibilità di frequentare il Centro, gli ospiti hanno sofferto per l'interruzione e la modifica del loro vivere quotidiano, così come le famiglie hanno dovuto far fronte al maggiore impegno quotidiano che, al di là dell'affetto e della disponibilità, ha comportato sacrifici e un dispendio di energia.

L'Anffas ha cercato di venire incontro ai bisogni dell'intero nucleo familiare attraverso l'assistenza telefonica, l'assistenza domiciliare e attraverso la creazione di un portale informatico dove poter svolgere alcune attività proseguendo così una parte del programma riabilitativo.

## LA COMUNICAZIONE VIRTUALE

L'utilizzo dei mezzi di comunicazione virtuale nei confronti degli ospiti e delle loro famiglie ha dimostrato che anche i rapporti a distanza, sebbene limitanti e forse meno significativi rispetto a quelli reali, hanno assunto una certa rilevanza sul piano comunicativo e riabilitativo; grazie a questa idea (illustrata in un articolo di questa rivista) gli ospiti hanno avuto la possibilità di continuare a svolgere attività funzionali al loro benessere tenendo sempre vivo il rapporto con il Centro.

# abbiamo a cuore\* *la bontà*

Per le nostre mucche,  
solo cose buone.



Facciamo crescere **ottimi foraggi**  
nelle campagne toscane per nutrire le nostre mucche.  
Da sempre facciamo di tutto per ciò che abbiamo a cuore.



[www.mukki.it](http://www.mukki.it)

# Un sostegno telefonico a ospiti e familiari costretti a casa dal Coronavirus

I colloqui per prevenire il rischio di isolamento e mantenere un contatto attivo con il Centro. Le famiglie hanno dato voce alle proprie difficoltà, alle richieste di chiarimenti e consigli, alle paure. Ogni telefonata racconta una storia differente. Diversi ragazzi hanno preso consapevolezza degli eventi, hanno collaborato e hanno sperimentato nuove attività

**Francesco Bicchi**  
**Fulvio Giovannelli**  
Unità Psicologia

La veloce diffusione del Coronavirus nel territorio nazionale è stato un evento che ha condizionato e stravolto in breve tempo le vite di tutti: l'emergenza sanitaria ha costretto le autorità ad allentare progressivamente la libertà di movimento di ognuno, riducendola allo stretto indispensabile; il bisogno di socialità che contraddistingue l'essere umano è stato temporaneamente messo in secondo piano di fronte alla necessità di impedire il diffondersi incontrollato dell'epidemia.

Il Centro Anffas di Firenze, per salvaguardare e tutelare la salute dei propri assistiti, ha sospeso da marzo le proprie attività del centro diurno e così, dall'oggi al domani, gli ospiti sono stati costretti a rimanere nelle proprie abitazioni.

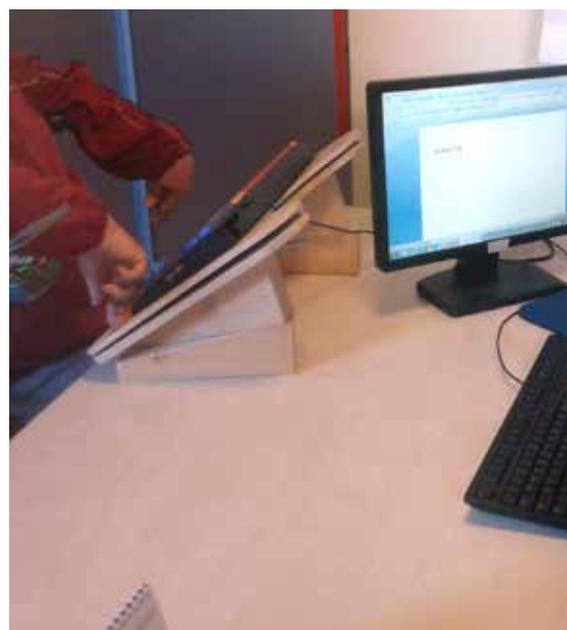
## IL RISCHIO ISOLAMENTO

Isolamento forzato, incertezza e timore di cosa potrebbe succedere, rottura improvvisa di una routine che nel tempo ha alimentato le sicurezze e il benessere personale, allentamento di relazioni affettive significative diventate vere e proprie "basi sicure" grazie alle quali poter valorizzare e mantenere processi di apprendimento: i possibili effetti del contenimento del virus a livello psicologico possono essere significativi sulla salute mentale di tutti, a maggior ragione per le persone più fragili.

## LE DIFFICOLTÀ DELLE FAMIGLIE

Per prevenire quanto possibile questo rischio e per mantenere un contatto attivo con il Centro, l'Unità di Psicologia si è attivata per erogare un servizio di sostegno agli ospiti e alle famiglie costrette a casa, e la straordinarietà della situazione ci ha indotto a riflettere su quale fosse il bisogno preva-

lente delle persone, e in quale modo poter essere di aiuto. La risposta è arrivata naturale dopo le prime telefonate, le famiglie hanno chiesto, implicitamente ed esplicitamente, uno spazio in cui poter dar voce alle proprie difficoltà, alla richiesta di chiari-





menti e consigli, alle paure, uno spazio in altre parole in cui essere ascoltate e mantenere un contatto "relazionale" con il Centro per diminuire il più possibile sensazioni di smarrimento, isolamento, solitudine. Uno spazio ben presto diventato di informazione e di

condivisione, in cui poter anche trovare insieme all'operatore modalità efficaci di gestione del disagio cercando di promuovere il benessere emotivo.

### **COSA RACCONTANO LE TELEFONATE**

Ogni telefonata racconta una storia differente, un pezzetto della storia della famiglia nei giorni della quarantena: racconta come la vita della famiglia sia cambiata, quali abitudini siano cambiate, racconta delle difficoltà ma talvolta anche della grande capacità di "resilienza" dei ragazzi che hanno affrontato o stanno affrontando non solo con grande coraggio e grande responsabilità questo periodo storico così denso di cambiamenti ma stanno anche mostrando risorse, abilità, modalità di far fronte all'emergenza che talvolta hanno stupito gli stessi familiari: a fronte di una comprensibile difficoltà, alcuni ragazzi hanno preso consapevolezza di

cosa stesse succedendo intorno a loro, lo hanno comunicato con preoccupazione, con paura ma anche con la speranza e la voglia di tornare al Centro e, nel frattempo, provando a migliorare la propria Qualità di Vita, hanno collaborato per tutelare la propria salute e si sono sperimentati in nuove attività, nuovi giochi, nuovi comportamenti: in altre parole, si sono mostrati "pro-attivi" di fronte a una delle situazioni potenzialmente più difficili da affrontare. A tal proposito mi viene in mente una frase di Aldous Huxley, il celebre scrittore, che forse racchiude il senso di queste ultime parole: *"L'esperienza non è quello che ti succede, ma quello che fai con ciò che ti succede."* Non è cioè importante quello che accade, ma il modo in cui lo affrontiamo, quale atteggiamento scegliamo che fa la differenza: come reagiamo a una situazione diventa fondamentale per avere una buona qualità di vita.



## Un progetto di “riabilitazione” a distanza. Più vicini con la bacheca virtuale

Il canale è stato attivato nel periodo di chiusura del Centro diurno. Così terapisti, operatori ed équipe hanno potuto condividere materiale riabilitativo, ludico e di informazione interagendo con gli ospiti. Uno strumento di facile accesso alle famiglie ed utilizzabile da qualsiasi dispositivo

**Silvia Tacconi**  
Musicoterapista

**Nel** periodo di restrizione sociale in cui il Centro è stato chiuso, abbiamo pensato di essere “vicini” ai ragazzi costretti a casa, attraverso un canale virtuale. Ci siamo avvalsi dell'utilizzo di “Padlet”, un'applicazione on line che permette di creare bacheche virtuali condivise tra più utenti.

### UNO STRUMENTO FACILE E IMMEDIATO

La scelta è stata quella di utilizzare uno strumento facile, semplice, immediato e versatile, che potesse essere adatto per i nostri “ospiti speciali”. Abbiamo pensato altresì ad uno strumento dove non fosse necessario un account personale, di facile accesso alle famiglie ed utilizzabile da qualsiasi dispositivo. Quindi che avesse anche una modalità di accesso ed utilizzo semplice, dove i terapisti, gli operatori e l'équipe potessero condividere a distanza materiale riabilitativo, ludico e di informazione, e i ragazzi partecipare senza una registrazione per prendere visione del materiale messo a disposizione e svolgere anche le attività proposte.

### INTERAGIRE CON BACHECHE TEMATICHE VIRTUALI

Quindi la bacheca è stata strutturata in tematiche, uno spazio musicoterapico, uno logopedico, uno fisioterapico, uno dell'équipe, uno nel quale gli operatori potessero inserire materiale di lavoro vario, ed uno proprio degli ospiti dove scrivere, inviare foto e video.

Il risultato è stato molto positivo; con questo strumento è stata facilitata l'interazione con e fra i ragazzi a casa, mantenendo così vivo il contatto con noi.



### UNA PIATTAFORMA DOVE GIOCARE LAVORARE, CONDIVIDERE

Da parte nostra sono stati inseriti spunti di lavoro, ognuno secondo le proprie competenze, ed i ragazzi hanno avuto l'opportunità di giocare, lavorare e condividere i loro lavori e pensieri con tutti i visitatori della piattaforma scelta, in un ambiente virtuale sicuro e protetto.

Questo strumento è risultato utile anche agli ospiti delle case famiglia, stimolati nel partecipare ad attività e video da poter poi rivedere e condividere nella bacheca, contenitore anche di racconti e foto degli amici costretti a casa.

### UN USO POSSIBILE ANCHE IN TEMPI “NORMALI”

Pensiamo che questo progetto, ideato in un momento di emergenza per sopperire alla lontananza degli ospiti del Centro diurno, possa essere un validissimo strumento da utilizzare anche in tempi “normali”: uno spazio di condivisione e un prezioso collegamento con le famiglie per mantenere viva la continuità lavorativa e comunicativa dal Centro all'ambiente familiare e viceversa.



# La “quarantena” e il rientro al centro nei pensieri dei nostri ragazzi

Le sensazioni di alcuni ospiti. Duccio: “A casa mi mancavano gli amici e per ingannare il tempo gli telefonavo”. Adriana: “Ero contenta di essere tornata all’Anffas perché ho rivisto i miei compagni e i miei operatori”. Giovanni: “Questo virus ha scombussolato tutto, non si poteva andare ad un bar, ad un cinema, a teatro, al ristorante”. Andrea: “A casa sono stato bene, ma non sapevo come passare il tempo”

**Barbara Corti**  
Logopedista

L'8 giugno 2020, L'Anffas ha riaperto l'ingresso ai ragazzi del diurno. Durante le fasi del lockdown il centro Anffas è rimasto aperto solo per le case famiglie e per alcuni utenti le cui famiglie avevano fatto richiesta di assistenza domiciliare ad opera di alcuni colleghi. L'atmosfera di rientro è stata strana, nonostante la gioia di rivederci. L'incontro è stato naturalmente diverso da come i nostri ragazzi immaginavano: mascherine, guanti, distanze di sicurezza, alcuni di loro sono arrivati equipaggiati di mascherine e consapevolmente pronti a lavarsi le mani ed a rispettare le distanze. Naturalmente il ritrovarsi è stato alterato da queste necessarie precauzioni, ma ogni giorno che sta passando, le cose stanno prendendo una forma più naturale, nonostante tutte le accortezze per la protezione e la prevenzione che tutt'ora stiamo seguendo. In questo articolo ho pensato di raccogliere i pensieri di alcuni dei

ragazzi rientrati al Centro e che hanno la capacità di verbalizzare ciò che hanno provato e soprattutto quello che gli è mancato, durante questi ultimi tre mesi.

## I PENSIERI DEGLI OSPITI AL RIENTRO NEL CENTRO

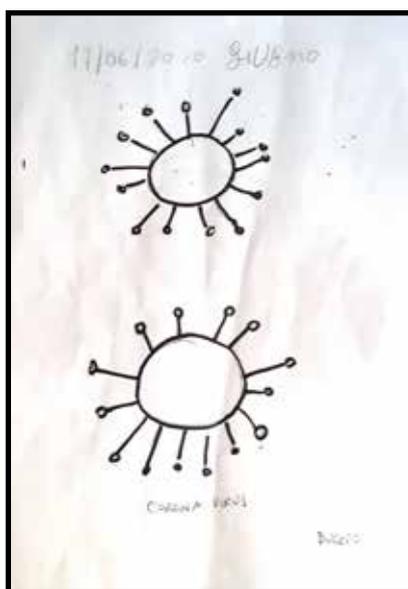
**Duccio Valentini**

"Il corona virus è una malattia brutta, può anche venire la febbre e la tosse. Si deve stare a casa

belli caldi e se viene la febbre alta si deve andare all'ospedale. A casa mi mancavano gli amici e per ingannare il tempo telefonavo al Romoli, all'Adriana e alla Sara. Finalmente sono venute a prendermi la Betty e la Fabrizia e mi hanno fatto tante feste. Ho cambiato settore per il virus, per ora...poi vorrei tornare a Giove a fare il bar!"

**Adriana Caldarella**

"Io non mi posso avvicinare tanto



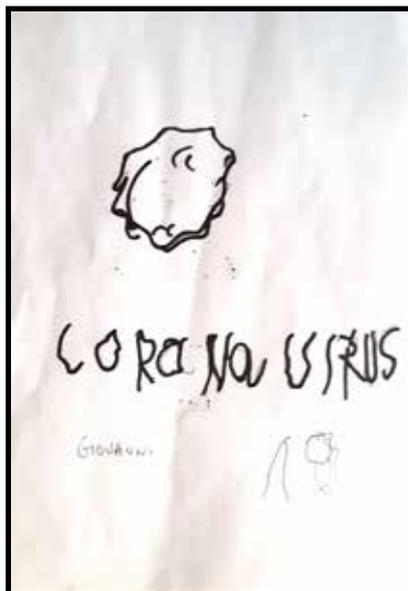
a delle persone, perché se no gli attacco il virus. Non ci si può abbracciare, baciarsi e dobbiamo stare più lontani possibile. Non si può mettersi le mani negli occhi, dobbiamo stare un metro di distanza e possiamo solo buttare baci più lontani. Lavarsi spesso le mani con acqua e sapone e non mettersi le mani nel naso. Importante mettersi i guanti quando si rigoverna. Ero un po' triste, perché mi annoiavo a stare a casa, ma ieri ero contenta di essere tornata all'Anffas perché ho rivisto i miei compagni e i miei operatori. Ora sono in palestra con i miei amici a fare ginnastica per gli addominali e non si deve stare per la mano, né starnutire davanti alle persone."

#### **Vittoria Lobascio**

"Si tiene la mascherina per non prendere il corona virus. Mi è mancato l'Anffas e mi sono mancati tutti. A casa guardavo la tv e ho aiutato la mamma a pulire."

#### **Giovanni Rastrelli**

"Io ho vissuto una quarantena bene, non potevo uscire perché c'era questo virus Covid 19. È venuto dalla Cina e si è diffuso in tutto il mondo: Africa, Americhe, India, tutta l'Europa e poi l'Italia. A Bergamo e a Brescia ci sono stati tanti morti. Questo virus ha scombussolato tutto, non si poteva andare ad un bar, ad un cinema, a teatro, al ristorante non c'era nessuno. Dice che non è pericoloso, però le mascherine bisogna tenerle per non pren-



dere il contagio. Io sono tornato all'Anffas mercoledì scorso e quando sono arrivato ho trovato tutto un po' cambiato, non so come dirlo... però ho avuto una bella accoglienza!"

#### **Andrea Barbanera**

"A casa sono stato bene, ma non sapevo come passare il tempo.



Anche ad uscire, non si poteva comunque far niente. Mi sono mancati gli assistenti e anche il fatto di non poter accarezzare in qualche modo le persone. Oltretutto sono dovuto rimanere in isolamento in camera mia, perché essendo risultato positivo al virus, sono dovuto rimanere in isolamento: mangiavo in camera con mia sorella che mi aiutava un po'. Quando sono rientrato all'Anffas ero molto contento, tra l'altro ho conosciuto un nuovo amico che si chiama Alban."

#### **L Bellandi**

"A casa ho fatto il computer (Piattaforma Padlet "Io sto a casa"), che abbiamo realizzato per i ragazzi a domicilio. Con Alberto ho



fatto fare le lettere dell'alfabeto, ho sentito la storia e la musica e la ginnastica."

**Marco Lacciarini**

*(Casa famiglia 3)*

"In questo momento drammatico mi ha fatto soffrire il non poter uscire. Ho sentito la mancanza dei familiari, della mia sorella, cognato e della piccola di 4 anni, che dopo tanto tempo ha fatto il compleanno a porte chiuse e io le ho fatto gli auguri con la videochiamata. Ora la mia sorella viene da me e poi spero di andare io da loro a casa."

**Carmelo Rotondo**

*(Casa famiglia 3)*

"In Casa Famiglia mi trovo bene e mi hanno messo la mascherina e ora sono contento."

**Paola Lucheroni**

*(Casa famiglia 3)*



"Si mette la mascherina, se mi portano fuori, al bar, perché c'è il virus. Quando è finito il virus, ritorno all'Anffas."

**Claudio Bazzani**

*(Casa famiglia 3)*

"Perché il virus fa male, si prende l'influenza, allora si mette la maschera colorata della Fiorentina."

**RIPRENDERE IL FILO  
MAI INTERROTTO**

Questi sono solo alcuni pensieri dei nostri ragazzi, anche gli altri naturalmente con le loro possibilità e capacità comunicative, sono riusciti a farci capire la loro grande emozione nel rivederci. Per questo mi è sembrato giusto "ripartire" annotando alcune delle loro emozioni, per capire da dove sia giusto riprendere il filo tra noi, che nonostante tutto non si è mai spezzato...

## “Conoscere i ragazzi a casa: un'esperienza che ci ha arricchito ancora di più”

Le impressioni di un'assistente sul lavoro svolto nelle abitazioni degli ospiti durante il periodo della pandemia.

“L'utilità di entrare in rapporti più stretti con i familiari”

**Cinzia Borsotti**

**Nel** periodo della pandemia uno dei servizi messi in campo da Anffas è stato quello dell'assistenza domiciliare, che ha visto impegnati diversi operatori. È stata un'esperienza del tutto nuova che inizialmente ci ha provocato incertezza sui comportamenti da tenere, su cosa fare, come rapportarsi con le famiglie. C'era preoccupazione, insomma, ma appena iniziato il lavoro ogni dubbio, timore e imbarazzo è prontamente svanito.

### ACCOLTI MOLTO BENE DA TUTTE LE FAMIGLIE

Siamo stati tutti accolti benissimo: conoscere i ragazzi nella propria vita domestica di tutti i giorni ci ha permesso di entrare in rapporti ancora più stretti con i loro familiari, che ci hanno considerato persone di casa. Proprio questa è stata la sensazione più forte e più bella per tutti noi operatori.

### TANTI DIVERSI MOMENTI CONDIVISI CON I RAGAZZI

I ragazzi ci hanno fatto vedere la loro casa, ci hanno mostrato gli spazi dove trascorrono le giornate. Abbiamo condiviso diversi momenti, abbiamo fatto delle passeggiate, ci siamo spostati in

auto, abbiamo fatto piacevoli soste nei bar per un caffè e altre piccoli svaghi.

### CONSOLIDARE IL RAPPORTO CON I FAMILIARI

In conclusione voglio sottolineare, e con me tutti i colleghi che hanno vissuto questa nuovo servizio come assistenti, che è stata un'esperienza più che positiva.

Soprattutto ci ha fatto capire meglio e a volte scoprire tanti problemi che potevamo non aver compreso a pieno nel lavoro al centro, facendoci anche ripensare a possibili errori che potevano essere evitati e che lo saranno in futuro. Sarebbe davvero importante poter continuare ad avere rapporti con le famiglie al fine di svolgere un lavoro sicuramente migliore.

### LA QUARANTENA IN FAMIGLIA

#### “Un'esperienza che non dimenticheremo mai”

Il racconto della mamma di una giovane ospite. Le giornate trascorse tutti insieme fra musica, tv e la preparazione di torte salate e dolci. I ragazzi sempre in contatto con i loro amici grazie alle connessioni internet

*Sono stati due mesi che, nonostante le grandi difficoltà generali del momento, ci hanno portato una bellissima esperienza. Ci siamo organizzati a passare tanto tempo insieme fra balli, scemenze varie e dilettaati in torte salate e dolci. Abbiamo imparato a fare la pasta per la pizza che ormai è diventata patrimonio del sabato sera. Sara qualche volta era un pochino annoiata ma ha passato tanto tempo al telefono con Duccio, suo compagno di avventura all'Anffas. Poi ha ascoltato tanta musica di Laura Pausini, la sua passione, e ha guardato alcune serie tv, i video di “Me contro te” le avventure di “Lui & Sofi”. Gli altri miei due figli, Lapo e Neri, che in questo periodo hanno imparato a sistemare la loro camera, sono stati sempre collegati online con gli amici. Abbiamo partecipato a tutti gli eventi dei canti sui balconi e ci siamo divertiti tanto tutti. Il mio lavoro non è cambiato molto, ma il resto della giornata l'ho trascorsa come un'adolescente e mi sono immedesimata nel modo di pensare da ragazzi. Per noi è stata un'esperienza che ci ricorderemo nel tempo.*

Guendalina, mamma di Sara

# “Non è stato facile ma abbiamo garantito la continuità del servizio”

Il disorientamento dei primi giorni dopo la chiusura del diurno. Le misure per ridurre al massimo il rischio contagio e la riorganizzazione del lavoro. Anche gli ospiti costretti a contenere il loro bisogno di “contatto fisico” e a rispettare tante nuove regole

Alcuni operatori

**Era** il 9 marzo quando tutta l'Italia fu costretta a fermarsi e ad affrontare una situazione senza precedenti. Qui in Anffas abbiamo trascorso i primi giorni pieni di incertezze e timori per la situazione che ci siamo trovati a fronteggiare, consapevoli già dai primissimi momenti che non sarebbe stato per nulla facile, viste e considerate le notizie sempre più tragiche che giungevano da ogni parte del mondo.

## IL DISORIENTAMENTO DEI PRIMI GIORNI

Non avendo ancora delle direttive specifiche inerenti i centri diurni, i primi giorni sono trascorsi con tante difficoltà e disorientamento, sia da parte dei familiari che da parte dei dipendenti. Dopo aver preso atto del decreto legge del 16 marzo 2020 n° 18, i ragazzi che usufruiscono del centro diurno non hanno più potuto frequentare la struttura, riversando le famiglie in una situazione di totale criticità, sopperita in parte dall'utilizzo

della piattaforma a distanza “Padlet” proposta e coordinata dai terapeuti.

## UN PIANO DI LAVORO PER L'EMERGENZA

Nonostante le risorse fossero numericamente dimezzate, siamo riusciti a coprire il servizio diurno per i ragazzi delle case alloggio. Il Direttore del personale, insieme ad una parte dell'equipe, si sono ritrovati a riorganizzare il piano di lavoro (turni di lavoro, suddivisione dei gruppi assistenti/assistiti, spazi e percorsi dedicati) per evitare il più possibile la diffusione del virus all'interno della struttura.

## SENSAZIONI CONTRASTANTI DEI DIPENDENTI ANFFAS

Noi dipendenti siamo stati pervasi da emozioni fortemente contrastanti: da una parte la paura crescente di possibili contagi, dall'altra la necessità e la volontà di restare vicino ai nostri ragazzi

## TRASFORMATE ABITUDINI E MODALITÀ DI LAVORO

Il modus operandi ha subito profonde trasformazioni, modifican-





do abitudini e modalità di lavoro di operatori e di assistiti. Tutto ciò si è accentuato ancor di più quando sono stati rilevati i primi ed unici due casi positivi, a tal punto che paura e responsabilità si sono triplicate sia per noi che per le nostre famiglie, costringendoci ad un isolamento forzato all'interno delle nostre stesse abitazioni, una volta terminato il turno di lavoro.

**UNA VERA "RIVOLUZIONE" ANCHE PER GLI OSPITI**

Da un giorno all'altro i nostri ragazzi hanno dovuto imparare a contenere il loro bisogno di "contatto fisico", a rispettare percorsi, regole e distanziamento sociale, all'utilizzo di mascherine e del gel disinfettante, ma allo stesso tempo sono riusciti ugualmente a trarre ispirazione dal contesto venutosi a creare, dilettandosi nel confezionamento di mascherine artigianali, seppur non consapevoli pienamente

della gravità della situazione ma percependo comunque un sostanziale cambiamento.

**LO SFORZO DI CREARE UN CLIMA SERENO**

Il nostro operato si è concentrato principalmente nel creare e mantenere un clima confortevole e sereno, cercando di non lasciar trasparire ansie e paure ai nostri ragazzi. Inoltre, abbiamo dovuto reinventarci attività occupazionali e ricreative per favorire il trascorrere della giornata contribuendo alla gratificazione dell'ospite.

Un plauso speciale va ai nostri colleghi delle case alloggio che nonostante l'emergenza hanno continuato a prestare servizio senza diniego alcuno; ed un doveroso e sentito ringraziamento va a coloro i quali ci hanno seguito dal principio a tutt'oggi, condividendo dubbi, paure e soddisfazioni.

Questa situazione, fuori dall'im-

maginabile, ci ha fatto comprendere quanto la coesione e la passione per il nostro lavoro renda possibile anche quello che sembra impossibile.



## L'UNITÀ DI CRISI DI ANFFAS NAZIONALE

Attivato un ampio gruppo di tecnici per garantire supporto nella gestione delle criticità. Utilizzati tutti i canali: sito internet, mailing, social e gruppi WhatsApp. Messa a disposizione una grande mole di informazioni utili

Anffas Nazionale ha attivato una "Unità di Crisi" di livello nazionale, della quale ha fatto parte anche il nostro direttore sanitario, Pier Franco Gangemi, per affrontare l'emergenza "Coronavirus" grazie ad un gruppo di tecnici della propria Rete che ha operato anche a supporto delle proprie strutture ma non solo.

### GARANTIRE INFORMAZIONI UTILI E SEMPLICI

L'obiettivo è stato quello di garantire, per quanto possibile in una situazione in continua evoluzione, informazioni utili, semplici e ogni altro supporto per gestire le innumerevoli criticità che quotidianamente si presentavano e



continuano a presentarsi, anche se al momento in misura ridotta.

### UTILIZZATI TUTTI I CANALI WEB

Tutti i canali e gli strumenti di informazione di Anffas Nazionale, quali sito internet, mailing, social e gruppi WhatsApp, hanno veicolato e continueranno a veicolare le informazioni, i documenti, le buone prassi, i protocolli elaborati, per aggiornare costantemente l'intera Rete e manifestare l'impegno e la vicinanza di Anffas in questo difficile momento.

### NOTIZIE E INFORMATIVE DIVISE PER SEZIONI

Tutti i documenti prodotti dall'Unità di crisi sono stati divulgati aggiornando costantemente la pagina sul proprio sito, dove è stata creata una sezione apposita, aggiornata costantemente, con

materiali di vario genere, a supporto di tutte le strutture locali e non solo. Notizie e informative dall'Unità di crisi seguite da una lunga e dettagliata serie di sezioni, con link dedicati, nei quali approfondire i vari argomenti. Ovvero.

- Comunicazioni Anffas nazionale
- Normative, comunicazioni e disposizioni governative e di uffici governativi
- Normative, comunicazioni e disposizioni ministeriali
- Tutela dei lavoratori ed agevolazioni lavorative
- Rapporti tecnici istituto superiore di sanità (iss)
- Comunicazione garante privacy
- Documenti concernenti ambito fiscale
- Comunicazioni delle organizzazioni sindacali





### “Fase 2”: ripresa graduale dei servizi

Provvedimenti regionali e locali – attivazione interventi sui territori  
 Informazioni per accedere al fondo integrazione salariale (f.i.s.) – art. 19 decreto legge n. 18/2020  
 Informazioni per accedere alla cassa integrazione in deroga (cigd) – art. 22 decreto legge n. 18/2020

- Comunicazioni Fish
- Comunicazioni Forum terzo settore
- Informazioni utili in lin-

guaggio facile da leggere e comunicazione aumentativa alternativa

- Gestione dello stress
- Didattica a distanza: risorse e materiali utili per alunni e studenti con disabilità
- Modulistica utile
- Linee guide e materiali operativi
- Mass media (interviste, articoli, ecc.)
- Materiale utile proveniente dalle reti
- Prodotti multimediali

### SITO LOCALE E NAZIONALE IN COSTANTE COLLEGAMENTO

Anche Anffas Firenze ha creato sul proprio sito una sezione in evidenza con tutte le notizie inerenti l'emergenza Covid 19, con materiali propri e un collegamento costante al sito di Anffas nazionale. In questo periodo abbiamo poi continuato ad utilizzare la nostra pagina facebook e abbiamo dato vita a un nuovo strumento, la newsletter, del quale parliamo in un altro articolo su questo numero della rivista.

## AGILE, VELOCE, ESSENZIALE: ECCO LA NEWSLETTER DI ANFFAS FIRENZE

Le sue caratteristiche: cadenza mensile e informazioni di attualità, nuovi progetti, iniziative, eventi. A volte anticiperà contenuti che saranno sviluppati sulla rivista

La nascita della newsletter di Anffas Firenze, il cui primo numero è stato inviato nel mese di Aprile, fa parte di un più ampio progetto di riorganizzazione e potenziamento della nostra comunicazione. È uno strumento agile, con una cadenza mensile (ma in caso di necessità i tempi potranno anche essere rivisti), pensato per raggiungere velocemente un'ampia platea di lettori, composta da familiari degli ospiti del nostro centro di riabilitazione diurno e delle comunità alloggio, soci, dipendenti, collaboratori, volontari, amici, rappresentanti delle istituzioni e dei mezzi d'informazione (ma il numero di destinatari sarà implementato continuamente e chiunque potrà richiederne l'invio).

### COME SI PRESENTERÀ LA NOSTRA NEWSLETTER

La newsletter sarà composta da informazioni essenziali, nuovi progetti, iniziative, eventi, e anticiperà in parte contenuti che saranno sviluppati sulla nostra rivista. La pandemia coronavirus ne ha rallentato l'avvio, ma non è ovviamente il motivo della sua nascita. È solo inevitabilmente diventata l'argomento centrale di questi primi tre numeri di Aprile, Maggio e Giugno. Ab-

biamo parlato inevitabilmente quasi solo di questo: di come è stata affrontata la fase iniziale, della riorganizzazione dei servizi dopo la chiusura del Centro diurno e il mantenimento delle tre Comunità alloggio e, infine, della riapertura.

### UN MODO PER APRIRE ANFFAS SEMPRE PIÙ ALL'ESTERNO

In perfetta sintonia con la nostra filosofia di fondo, anche questa

iniziativa è un modo per aprire sempre di più Anffas all'esterno. Il paradosso è che il taglio del nastro sia coinciso con un momento di "segregazione", di difficoltà anche solo a muoversi, a vivere la normalità del quotidiano.

Ma non volevamo attendere ancora: non potevamo farci dettare completamente i tempi da questo ospite inatteso e sgradito che aveva già sufficientemente sconvolto le nostre vite.



Per iscriversi alla newsletter è sufficiente inviare una richiesta mail a uno dei seguenti indirizzi: [info.anffas.firenze@gmail.com](mailto:info.anffas.firenze@gmail.com) [vannini.anffas.firenze@gmail.com](mailto:vannini.anffas.firenze@gmail.com)

# Fundraising e rendicontazione sociale: dalla teoria alla pratica

La partecipazione di Anffas Firenze ad un corso organizzato dall'associazione nazionale: dalle pratiche di pianificazione all'analisi della raccolta fondi e del tema del dono. Le prime azioni concrete: tabella delle relazioni, mappa dei servizi erogati e misurazione dei risultati economici e sociali

**Gabriele Raugei**  
Socio volontario

Anffas Nazionale, con la collaborazione del **Consorzio la Rosa Blu** ha organizzato recentemente un corso di formazione dal titolo "Master in Fundraising...dalla teoria alla pratica, Capacity building e rendicontazione sociale". Il corso, di 4 giornate, si è tenuto a Bologna in due momenti diversi, fra dicembre 2019 e gennaio 2020, ed è stato seguito da Paolo Vanini e dal sottoscritto.

## PIANIFICAZIONE, ANALISI E TEMA DEL DONO

Il percorso formativo ha spiegato sia la promozione di pratiche di pianificazione e di gestione all'interno della propria struttura organizzativa, sia l'analisi, attraverso dati ed elementi di contesto, del *Fundraising* e del tema del dono come elementi necessari per dare corso a nuovi modelli di sostenibilità degli enti del terzo settore anche alla luce della imminente Riforma del Terzo Settore.

Durante il corso particolare attenzione è stata posta al



processo di verifica del proprio modello di *governance*, nonché ai principi ed ai valori che ispirano le azioni di sollecitazione e stimolazione del dono e che motivano quindi l'atto donativo da parte dei sostenitori.

## RACCOLTA FONDI: GLI OBIETTIVI DEL CORSO

Si è avuta, inoltre, la possibilità di apprendere gli aspetti più tecnici dell'attività di *Fundraising*, le principali strategie, l'analisi

dei mercati di approvvigionamento di risorse economiche e strumentali, e le modalità per interessare, stimolare, cercare e trovare donatori di tempo e fidelizzarli.

Gli obiettivi che il percorso formativo ha sviluppato sono stati: discutere di nuovi possibili modelli di sostenibilità e di business che tengano conto anche del contesto, dei clienti, dei donatori, della comunità tutta; confrontarsi sul ruolo del dono



in questi modelli di business; trasmettere i principi e gli strumenti del *Fundraising* come leva di sviluppo del business; progettare soluzioni di miglioramento in merito ad aspetti strutturali, processuali e procedurali. (*Capacity Building*).

### LA TABELLA DELLE RELAZIONI

Tornati in Anffas, ci siamo subito dedicati al progetto Raccolta fondi e ci siamo subito posti la domanda di quali fossero le relazioni della nostra Organizzazione.

La domanda potrà sembrare ingenua, ma nella pratica abbiamo trovato elenchi personalizzati ma non condivisi, incompleti talvolta. Abbiamo allora definito una Tabella delle relazioni (grup-

pi di persone o aziende) con cui l'Organizzazione si confronta abitualmente.

Abbiamo poi, con l'aiuto di alcuni dipendenti, costruito la Mappatura delle relazioni della Organizzazione per permettere di rendere visibili le reti di relazioni, individuandone l'intensità e la potenzialità in termini di risorse per il Fundraising (denaro, tempo, beni, servizi e relazioni). Abbiamo così fissato il nostro punto di partenza. Sappiamo chi sono i nostri attuali *Stakeholder* e il loro peso.

Successivamente è iniziato il lavoro di fidelizzazione e ricerca di nuovi *Stakeholder* così come la progettazione di un piano di comunicazione in più passaggi, che non ha avuto ancora una sua definizione completa.

### PROGETTO DI GOVERNANCE E RENDICONTAZIONE SOCIALE

Parallelamente, stiamo lavorando anche al progetto *Governance* e rendicontazione sociale.

Questo Progetto nasce dalla consapevolezza che al mutamento delle condizioni di "mercato" deve seguire un riesame anche del modello di *governance* degli enti senza scopo di lucro. Al di là delle prescrizioni normative, date le finalità statutarie, la rendicontazione sociale è decisamente l'approccio più fertile per iniziare una riflessione sul modello di *governance* della nostra organizzazione.

Come riferimento e scopo del lavoro che andremo a fare abbiamo messo la nostra *Mission* "**Promuovere la qualità della**

**vita delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, oggi e dopo di noi".**

### **SERVIZI EROGATI UNA MAPPA COMPLETA**

Abbiamo poi dichiarato i Valori che la nostra Organizzazione ritiene fondamentali nei rapporti interni con i nostri ospiti e gli obiettivi istituzionale da perseguire all'esterno.

Abbiamo quindi realizzato una prima mappa con la quale abbiamo analizzato ciascun Servizio erogato, alla luce dei Valori organizzativi e obiettivi istituzionali.

È chiaro che questa prima mappatura è dichiarativa, ci dice quello che noi vorremmo che fosse.



### **MISURAZIONE DEI RISULTATI ECONOMICI E SOCIALI**

Bisogna adesso fare in modo che quello fin qui dichiarato passi nella operatività di tutti i giorni, quindi nella programmazione e sia verificabile periodicamente con una effettiva misurazione dei risultati economici e sociali.

Per ogni singolo servizio, attività, progetto, occorre quindi definire a partire dagli obiettivi generali e dall'analisi dello stato di attuazione e delle eventuali criticità riscontrate, le azioni che nei successivi tre anni si dovrebbero attivare per consolidare e/o migliorare/superare le criticità rilevate, individuando tra le azioni quelle da attuare nel primo anno

(oggetto della programmazione). Dopo aver definito le azioni da attivare nell'anno in corso si procede con l'individuazione delle risorse, tecniche, umane ed economiche, del responsabile/referente, delle persone che verrebbero coinvolte, nonché degli indicatori che misurano il livello di raggiungimento degli obiettivi, siano essi di adeguamento/mantenimento o di sviluppo

### **UNA RIFLESSIONE SUL MODELLO GESTIONALE**

Sintetizzando, quello che occorre nella nostra Organizzazione (come peraltro nella maggior parte) per superare le nuove e crescenti sfide è una attenta riflessione sul modello gestionale

e quindi occorre investire tempo e risorse per portare l'Organizzazione ad un livello migliore in termini di maturità operativa, programmatica, finanziaria ed organizzativa e a fare propria una forte volontà e capacità nel gestire il *Fundraising* che nei prossimi anni dovrà essere una significativa quota delle entrate.



## Quanto fa 5x1000? Può fare tutta la differenza

In pieno svolgimento la campagna di raccolta fondi. Il primo obiettivo: raccogliere quote irpef destinate al terzo settore, nelle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti. Per potenziare le proprie attività e sviluppare progetti futuri. L'importanza del contributo di tutti, a partire da soci, familiari, dipendenti e collaboratori

**Paolo Vannini**

Responsabile comunicazione

Il numero estivo dell'altra campana coincide con la fase più calda della predisposizione della Dichiarazione dei Redditi che quest'anno, a causa dell'emergenza Covid 19, sarà possibile presentare fino alla fine di settembre.

### DICHIARAZIONE DEI REDDITI FA RIMA CON 5X1000

Dichiarazione dei redditi fa rima con 5x1000 e, dunque, con la possibilità per qualsiasi contribuente di devolvere questa piccola parte di quota irpef ad una delle tante associazioni del terzo settore e non profit che sono, per legge, i destinatari. Anffas Firenze ha deciso di rivolgere un'attenzione particolare a questo strumento e, pur con mezzi essenziali e spese minime, di realizzare una campagna di comunicazione per raccogliere fondi per le proprie attività e per sviluppare progetti futuri.

### LOCANDINE, FLYER SITO E PAGINA FACEBOOK

Molti di coloro che leggono

questo articolo sanno chi siamo e cosa facciamo, altri possono reperire tutte le informazioni principali dal nostro sito internet [www.anffasfirenzeonlus.it](http://www.anffasfirenzeonlus.it), sulla pagina facebook o presso la nostra sede in via Bolognese 232, a Firenze, oppure scrivendo una mail a [info.anffas.firenze@gmail.com](mailto:info.anffas.firenze@gmail.com). Locandina e flyer in distribuzione sono quelli che vedete in queste pagine, che possono essere scaricati anche dalla homepage del nostro sito.

### L'IMPORTANZA CRESCENTE DI CONTRIBUTI VOLONTARI

La vita di un'associazione come la nostra dipenderà sempre più anche da nuovi sostegni e nuove risorse. La gestione di una struttura come quella di via Bolognese, sede del centro diurno di riabilitazione e delle 2 comunità alloggio – oltre ad una terza in via del Gelsomino – comporta costi molto alti, che vengono coperti principalmente dal sistema sanitario pubblico, quindi dalle rette dei familiari e, appunto, da aiuti economici, donazioni e lasciti.

Il 5x1000 rientra fra i possibili sostegni. È quello più semplice

e immediato, che non comporta per il donatore alcun costo aggiuntivo.

### PASSAPAROLA DECISIVO PER OTTENERE RISULTATI

È importante farlo sapere, non dare per scontato che tutti lo sappiano e che tutti abbiano individuato un destinatario. E anche chi in passato non ha preso in considerazione Anffas Firenze, stavolta e in futuro potrebbe farlo. Per questo è





**quanto fa  
5x1000?**

**Anffas**  
Firenze onlus

**Può fare la differenza!**

Il tuo 5x1000 ad Anffas Firenze sicuramente la farà  
Nella dichiarazione dei redditi scrivi il  
codice fiscale **051 918 904 81**

SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE DELL'IRPEF (in caso di scelta FIRMARE in UNO degli spazi sottostanti)

SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI NON LUCRATIVE DI UTILITA' SOCIALE, DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE E DELLE ASSOCIAZIONI E FONDAZIONI RICONOSCIUTE CHE OPERANO NEI SETTORI DI CURA ALL'ART. 10, C. 1, LETT. A), DEL D.LGS. N. 460 DEL 1997

FINANZIAMENTO DELLA RICERCA SCIENTIFICA E DELLA UNIVERSITA'

FINANZIAMENTO DELLE ATTIVITA' DI TURISMO, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI (OGGETTI DI CURA ALL'ART. 2, COMMA 2, DEL D.P.C.M. 28 LUGLIO 2014)

FINANZIAMENTO DELLA RICERCA SANITARIA

FIRMA: *Nome Cognome*  
Codice Fiscale del Contribuente (eventuale): **05191890481**

fondamentale il passaparola. Per questo è fondamentale che per primi i parenti degli ospiti, i soci, i dipendenti, i collaboratori e i fornitori di mezzi e servizi alla nostra struttura siano i primi "testimonial" di Anffas.

**COME DESTINARE IL 5X1000 NELLA "DICHIARAZIONE"**  
Com'è noto, per scegliere di de-

stinare il 5x1000 basta davvero poco. Nel modulo della Dichiarazione dei redditi (730, CU, Unico) si individua il riquadro "Scelta per la destinazione del cinque per mille dell'irpef"; si appone la propria firma nella casella "Sostegno al volontariato..." e si riporta il codice fiscale scelto. Nel nostro caso il codice è 051 918 904 81

# quanto fa 5x1000?

**Anffas**<sup>®</sup>  
Firenze onlus



## Può fare la differenza!

**Il tuo 5x1000\* ad Anffas Firenze sicuramente la farà**  
Nella dichiarazione dei redditi scrivi il codice fiscale  
**051 918 904 81**

**PASSAPAROLA**

**FALLO SAPERE  
AI TUOI AMICI  
E AI TUOI CONOSCENTI**

\*La destinazione del 5x1000 non modifica l'ammontare dell'imposta.  
La scelta di destinazione del 5x1000 e quella dell'8x1000 sono tra loro indipendenti.

*Anffas Firenze promuove la qualità della  
vita delle persone con disabilità intellettiva  
e relazionale e delle loro famiglie.  
Oggi e dopo di noi*