

ASSOCIAZIONE SS. ANNUNZIATA ONLUS  
**BILANCIO SOCIALE - ANNO 2016**

### **Il gruppo di lavoro:**

La redazione del Bilancio Sociale è stata guidata da un gruppo composto da:

**Benedetti Pamela**, Socia volontaria SS. Annunziata, *p.benedetti@univpm.it*

**Breccia Simone**, Coordinatore SS. Annunziata, *simonebreccia@annunziataonlus.it*

**Grassini Claudio**, Socio volontario SS. Annunziata, *claudiograssini@alice.it*

**Niccoli Carlo**, Presidente SS. Annunziata, *cniccoli@libero.it*

**Tondi Andrea**, Operatore SS. Annunziata, *andreatondi@annunziataonlus.it*

## **Presentazione – Lettera del Presidente**

*Cari Soci, Cari Amici,*

*il Bilancio Sociale 2016 coincide con i primi dieci anni di attività dell'Associazione SS. Annunziata Onlus, un arco temporale sufficientemente lungo per tracciare il profilo del percorso fatto e delle prospettive che si aprono nel medio periodo.*

*Emerge il quadro di una realtà ormai consolidata sotto il profilo delle risorse e dei servizi offerti agli utenti, tra alcune attività che registrano una flessione ed altre che si stabilizzano o sono in crescita. Sono i tratti propri di un'Associazione in cammino, le cui caratteristiche fondamentali sono quelle di essere una realtà:*

- *attenta a cogliere i cambiamenti sociali, i bisogni emergenti e a ri-orientare costantemente la propria azione;*
- *aperta al territorio, a fare rete con gli altri soggetti impegnati a vario titolo nella lotta e nel sollievo alle persone in povertà, non limitandosi a svolgere l'attività solo al chiuso dei tre Centri, in sintonia con le indicazioni pastorali diocesane e le comunità parrocchiali;*
- *vissuta dai volontari, dai soci e dagli operatori, come una realtà coesa, dove sperimentare insieme, attraverso la collaborazione, il valore di un servizio efficace dedicato alle persone fragili.*

*Quest'anno il Bilancio Sociale dell'Associazione SS. Annunziata Onlus, si arricchisce di dati ricavati dall'attività di alcune Caritas parrocchiali della Diocesi. Si tratta di una prima tappa di un percorso che – speriamo - porti alla redazione di un "Bilancio Sociale Condiviso", aperto a tutti i soggetti (associazioni, istituzioni, gruppi ecc.) che sul territorio si impegnano in azioni di contrasto alla povertà e alla marginalità sociale. Uno sguardo d'insieme sul territorio, sulla città, su come - insieme - è possibile costruire risposte efficaci alle varie situazioni di povertà.*

*La presentazione del Bilancio Sociale è anche l'occasione, per me assai gradita, per ringraziare tutti coloro che a vario titolo prestano la loro attività nell'Associazione e rendono possibile il sollievo e, in molti casi, il superamento della propria condizione di povertà, emarginazione ed esclusione sociale: volontari, operatori, soci e sostenitori.*

Il Presidente  
Carlo Niccoli

## **SOMMARIO**

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<b>2. LA DOMANDA: Il contesto di riferimento .....</b>	<b>6</b>
• 2.1. Chi si rivolge alla SS. Annunziata Onlus .....	6
• 2.2 Le richieste dell'utenza .....	8
• 2.3 Accogliere, Ascoltare, Accompagnare .....	9
• 2.4 Gli interventi da parte di altri Centri d'Ascolto Caritas.....	9
<b>3. L' OFFERTA: I Servizi a disposizione dell'utenza .....</b>	<b>11</b>
• 3.1. Centro Caritativo Giovanni Paolo II .....	11
• 3.1.1 Centro di Ascolto.....	11
• 3.1.2 Scuola d'italiano "Tommaso Tucci" .....	12
• 3.1.3 Servizio di Microcredito .....	12
• 3.1.4 Servizio Vestiario.....	13
• 3.1.5 Servizio Carceri e Sportello Giustizia.....	14
• 3.1.6 Servizio Ambulatori Medici (Medicina Generale e Odontoiatria) .....	15
• 3.2 Centro Beato Ferretti.....	16
• 3.2.1 Casa d'Accoglienza "Zaccheo" .....	16
• 3.2.2 Centro Diurno.....	16
• 3.2.3 Servizio Mensa .....	18
• 3.2.4 Servizio Docce .....	19
• 3.3 Emporio Solidale .....	19
<b>4. LE RISORSE .....</b>	<b>21</b>
• 4.1 Le Risorse Finanziarie.....	21
• 4.2 Le Risorse Umane .....	21
• 4.2.1 Il personale addetto .....	21
• 4.2.2 I volontari .....	22
• 4.2.3 Servizio civile.....	22
• 4.3 Le valorizzazioni di beni e servizi dei principali Servizi .....	22
<b>5. LE SPESE .....</b>	<b>23</b>
<b>6. PROGETTI E FORMAZIONE .....</b>	<b>24</b>

## **1. PREMESSA**

Il Bilancio Sociale 2016 viene presentato nella struttura classica propria di ogni documento contabile: la “Domanda”, l’ “Offerta”, le “Risorse” e le “Spese”.

A differenza del Bilancio contabile, a parlare saranno in questo caso non le cifre ma le persone, i flussi, le richieste, le aspettative, le risposte date, i progetti approntati. Uno sguardo sulle povertà presenti nel nostro contesto di vita e la qualità delle risposte offerte, siano esse erogate come Servizi o come Progetti di Vita.

Proponiamo pertanto una chiave di lettura per leggere in modo critico il nostro Bilancio Sociale.

Sul piano interno, a livello dei servizi, osserviamo che nella consapevolezza degli operatori e dei volontari è ormai acquisito lo spirito che guida l’azione caritatevole dell’Associazione ispirata ai valori dell’Accoglienza, dell’Ascolto e dell’Accompagnamento. Una consapevolezza trasversale presente in ogni servizio erogato dall’Associazione: dal Servizio Vestiario al Microcredito, dall’Emporio Solidale al Centro d’Ascolto.

Ogni persona che si rivolge alla SS. Annunziata, sia il carcerato o il senza dimora, viene accolta nella sua globalità: il primo avrà sicuramente bisogno di essere accettato, capito, avrà necessità del nostro sostegno umano, di rifornirsi al magazzino vestiario, di un aiuto alla famiglia; analogamente, il secondo necessiterà della mensa o di un luogo dove dormire, come dell’ambulatorio medico o di un paio di scarpe.

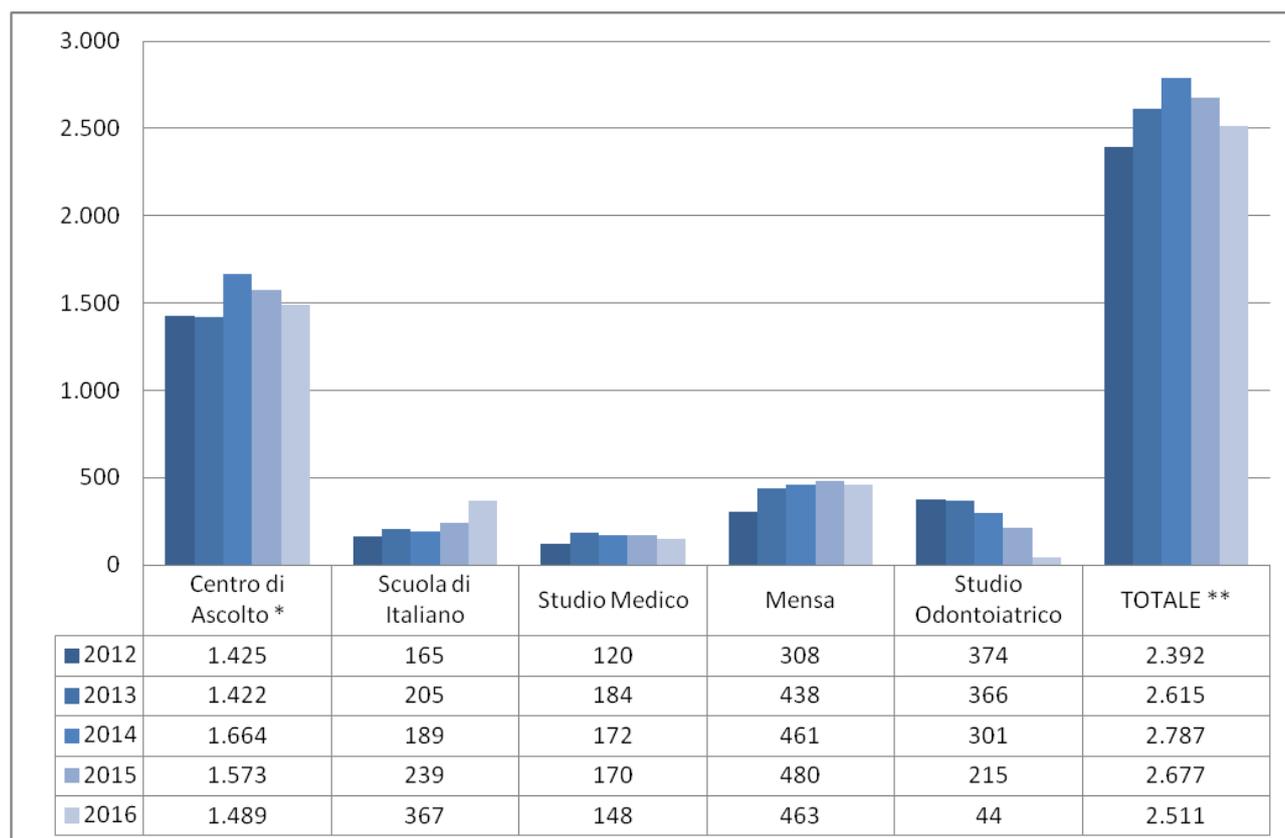
Ognuno di loro avrà bisogno di essere percepito come persona, nella propria integrità, per essere accompagnato nel superamento della sua situazione, questo per quanto possibile, rappresenta l’obiettivo di ogni nostra attività.

## 2. LA DOMANDA: Il contesto di riferimento

### 2.1. Chi si rivolge alla SS. Annunziata Onlus

Il primo dato si riferisce al numero complessivo di persone che sono entrate in relazione con la nostra Associazione tramite il Centro di Ascolto (presso la struttura Giovanni Paolo II, sita in via Podesti) e come beneficiari di uno o più servizi da noi erogati.

Nel 2016 il totale degli utenti è stato pari a 2.511, in decrescita rispetto all'andamento registrato negli anni precedenti, anche se complessivamente – come vedremo in seguito – sono aumentati i colloqui (la stessa persona richiede più incontri durante l'anno).



Tab. 1 Numero di utenti suddiviso per Servizi richiesti/erogati

Tra i Servizi erogati spicca il dato degli utenti della Scuola d'Italiano (con 128 studenti in più rispetto all'anno precedente pari a + 34,8 %) e la forte diminuzione degli utenti dello Studio Odontotecnico.

Con riferimento alle 1.489 persone che nel corso del 2016 si sono rivolte al Centro di Ascolto – *front office* e punto nevralgico della *governance* dell'Associazione – si evidenziano i seguenti profili identitari (cfr. fig. 2 - Tipologia dei contatti al Centro di Ascolto):

*rispetto all'approccio:*

- 627 (42,1 %) sono le persone che si sono rivolte per la prima volta all'Associazione per un "primo contatto", durante il quale viene compilata una "Scheda di Rilevazione" sull'identità e le necessità del soggetto,
- 862 (57,9 %) sono le persone che si sono rivolte più volte all'Associazione;

rispetto al genere:

- 990 sono uomini (66,5 %),
- 499 sono donne (33,5 %);

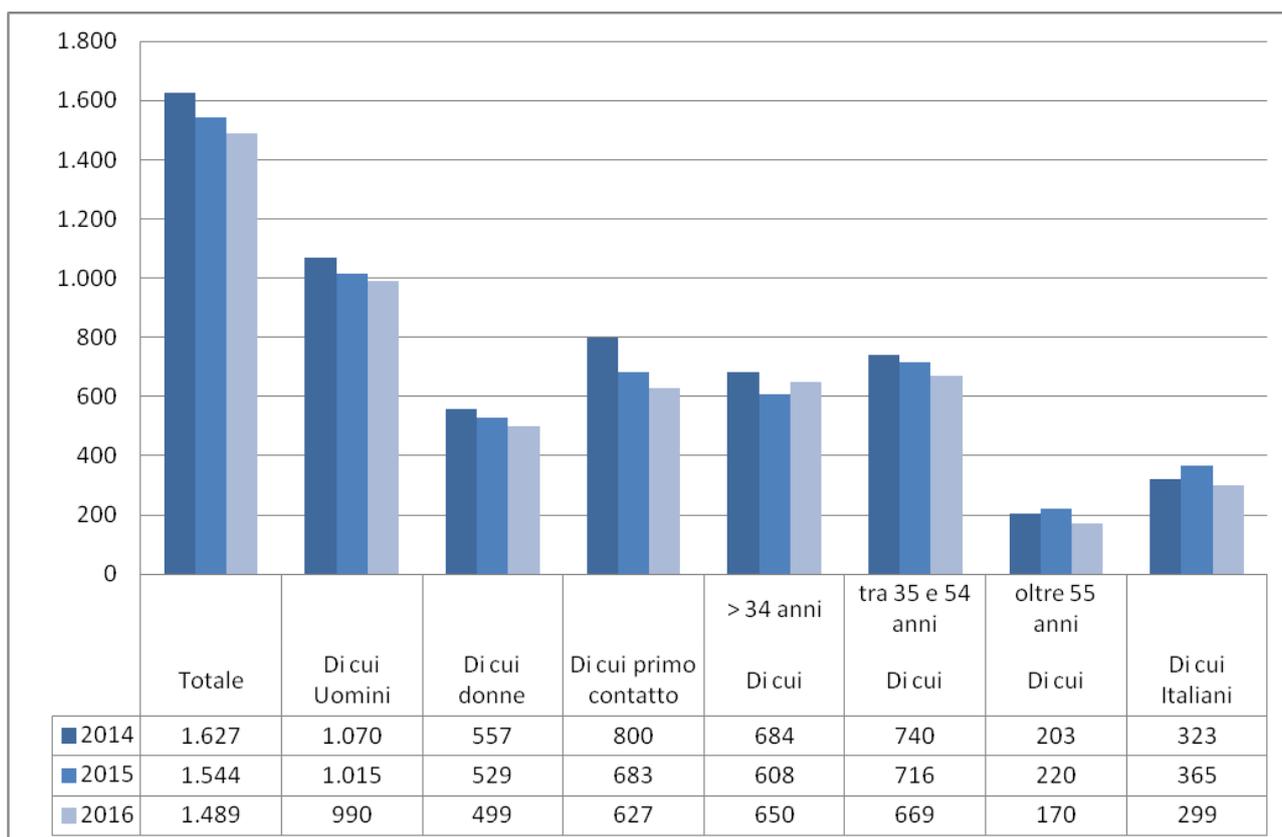
rispetto all'età:

- 650 persone (43,6 %) hanno un'età inferiore ai 34 anni, in crescita rispetto agli anni precedenti),
- 669 persone (44,9 %) hanno un'età compresa tra i 35 e i 54 anni,
- 170 persone (11,4 %) dichiara un'età superiore ai 55 anni;

rispetto al paese d'origine:

- 1.190 (79,9 %) sono le persone di origine straniera,
- 299 (20,1 %) sono le persone di origine italiana.

Infine nel 2016 le persone senza fissa dimora sono state 389 contro le 506 del 2015.



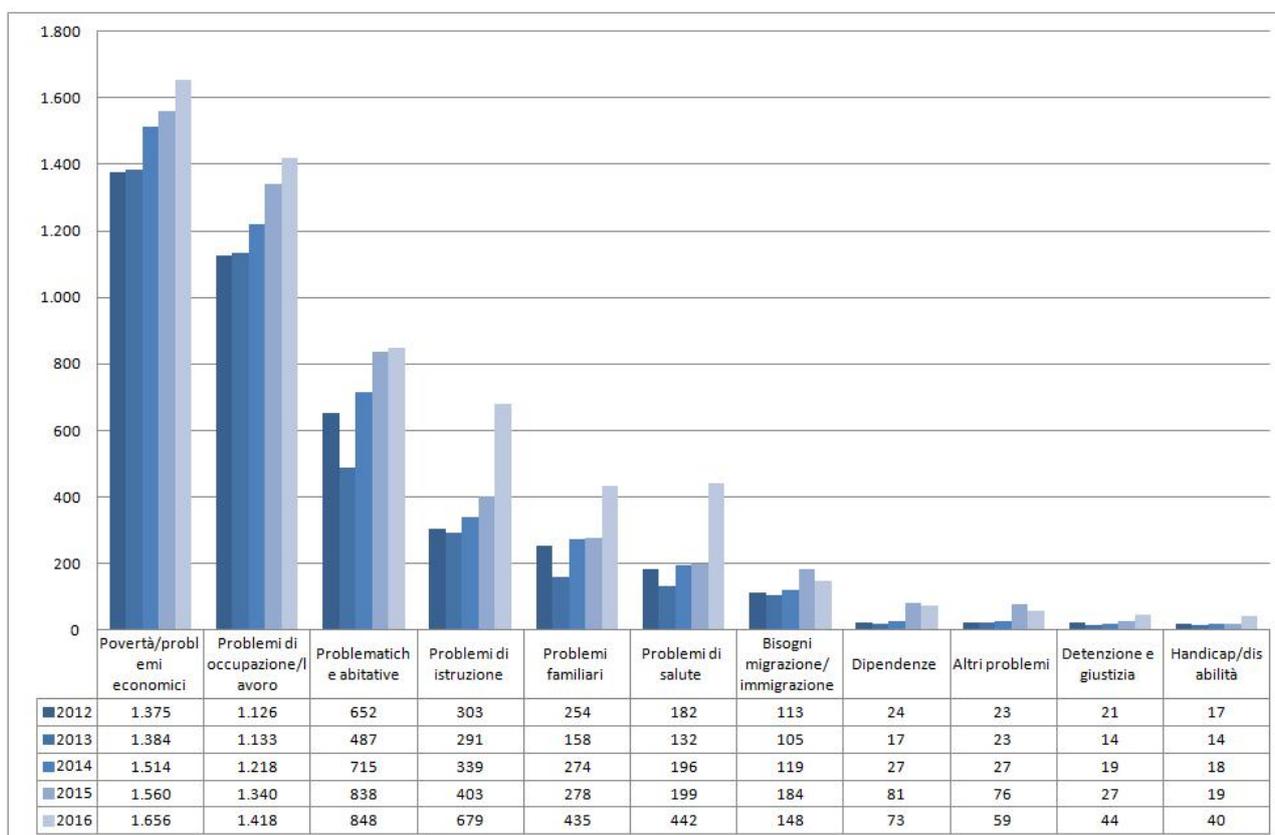
Tab. 2 Tipologia dei contatti al Centro di Ascolto

Nel passare all'analisi dei "bisogni" che inducono le persone a rivolgersi alla SS. Annunziata Onlus occorre precisare che normalmente l'utente manifesta uno stato generico di disagio nel quale sono presenti diverse situazioni di povertà e di marginalità. Spesso, peraltro, lo stato di disagio si manifesta anche rispetto al pudore e/o riservatezza della propria condizione. In questo quadro

pertanto il volontario addetto al primo colloquio ha il compito di inquadrare e declinare il bisogno/disagio in motivazioni e servizi da erogare per il superamento del suo stato.

I bisogni/motivazioni classificati nel 2016 sono evidenziati nella fig. 3 - Profilo/motivazioni manifestati dagli utenti, da cui desumiamo le seguenti indicazioni:

- la mancanza del lavoro (prima causa);
- la mancanza di alloggio (terza causa di richiesta di aiuto), in costante crescita rispetto agli anni precedenti;
- problemi di salute, in forte crescita (442 richieste d'intervento, con un incremento rispetto all'anno precedente del 64 %);
- in crescita le persone incontrate con problematiche giudiziarie (44, con un + 16,6 % rispetto al 2015);
- in calo le richieste d'intervento collegate allo status di immigrato;
- raddoppiate le richieste delle persone in condizioni di disabilità.



Tab. 3 Profilo/motivazioni manifestate dagli utenti

## 2.2 Le richieste dell'utenza

Lo stile d'intervento della SS. Annunziata Onlus è sintetizzato da tre parole chiave: Accogliere, Ascoltare, Accompagnare. Il colloquio con i volontari del Centro d'Ascolto e, in alcuni casi con l'assistente sociale, riveste pertanto un ruolo importante nella relazione con l'utenza, anche come semplice sostegno psicologico e di orientamento.

Ciò premesso, dall'esame della fig. 4 - Tipologia degli interventi effettuati, si evince la scala delle priorità dei bisogni, con ai primi posti le necessità primarie dell'individuo (vestiario, alimenti,

sanità – visite mediche). La richiesta di servizi corrispondenti a tali bisogni, tuttavia, registra nel 2016 un andamento in decrescita rispetto agli anni precedenti.

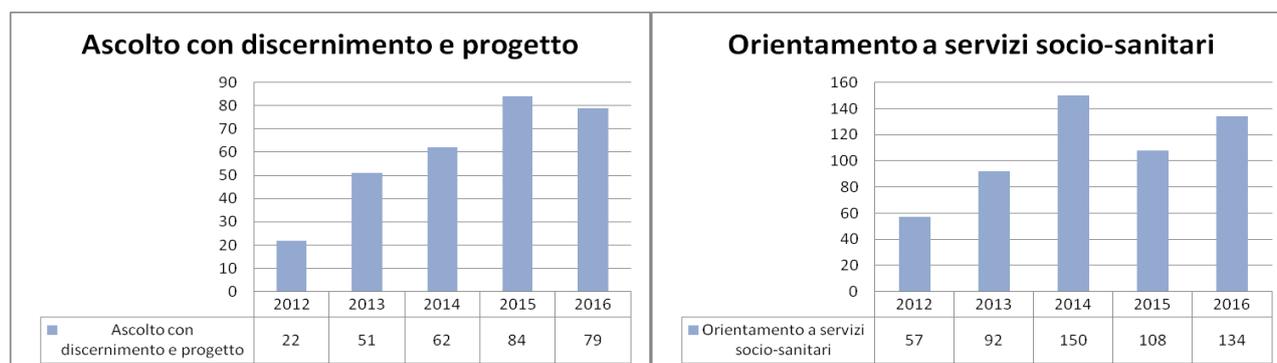
Per contro, come già evidenziato, la domanda di corsi di lingua italiana è in forte crescita. Crescono anche le richieste d'intervento a supporto di persone con handicap/disabilità. Il numero dei pasti erogati dalla Mensa del Centro Beato Ferretti si consolida su livelli elevati (22.549) sostanzialmente in linea con gli anni 2014 e 2015.

**Tab. 4 Tipologia degli interventi effettuati nel 2016**

Tipologia di interventi effettuati	2012	2013	2014	2015	2016
Ascolto (semplice ascolto/primo ascolto)	2.351	2.363	2.475	2.612	2.330
Vestiario	936	978	1.029	1.161	1.286
Corsi di lingua italiana	165	205	189	238	447
Viveri /Emporio Solidale	904	1.157	1.194	1.631	1.523
Orientamento occupazione/pensione	64	59	59	42	49
Farmaci	40	75	53	50	67
Orientamento a servizi socio-sanitari	57	92	150	108	134
Sanità - Visite mediche	58	59	121	138	171
Ascolto con discernimento e progetto	22	51	62	84	79
Orientamento per esigenze abitative	32	37	50	44	43
Sussidi Economici/pagamento bollette/tasse	24	37	38	37	32
Coinvolgimento di enti pubblici	25	37	67	71	94
Orientamento – Altro	28	63	73	64	78
Mensa	17.029	22.131	23.064	23.000	22.549

## 2.3 Accogliere, Ascoltare, Accompagnare

Dall'esame della tab.5 emerge in parte il complesso lavoro svolto dal Centro d'Ascolto. Un'attività che non si limita alla compilazione di una scheda (*Primo Ascolto*, anagrafe, Card dei Servizi), ma cerca di cogliere la natura del disagio che vive la persona e/o la sua famiglia, per tentare un intervento che lo aiuti ad uscire da tale situazione. Viene dunque proposto all'utente un *Secondo Ascolto*, con il supporto dell'assistente sociale. Lo scopo è progettare un percorso condiviso per rimuovere insieme le cause che hanno determinato il disagio sociale ovvero orientare l'utente nei confronti dei Servizi socio-sanitari offerti dalle strutture pubbliche. Di seguito il primo diagramma mostra l'andamento dei progetti costruiti *ad personam* (dato in crescita) e l'attività svolta in concertazione con le istituzioni territoriali.

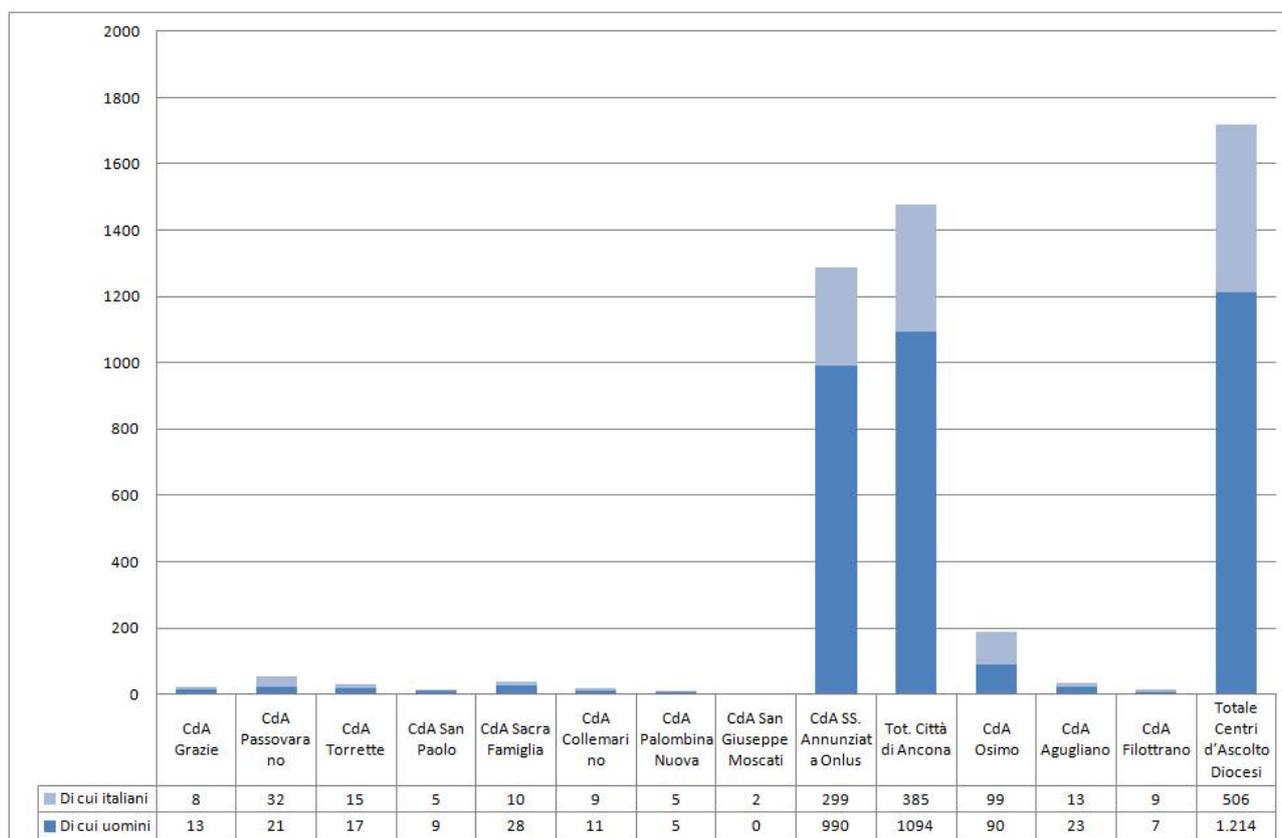


**Tab. 5 Tipologia degli interventi effettuati nel 2016**

## 2.4 Gli interventi da parte di altri Centri d'Ascolto Caritas

L'Associazione SS. Annunziata Onlus rappresenta il punto di forza dell'intero "sistema caritativo" della Diocesi di Ancona-Osimo e, come tale, interagisce con altre realtà Caritas organizzate in alcune parrocchie del territorio.

Da sola, infatti, la SS. Annunziata Onlus copre il 71,4 % delle richieste di aiuto mentre, come illustrato nella fig. n. 5 - numero di utenti dei Centri di Ascolto nella Diocesi di Ancona Osimo, il restante 29,6 % degli utenti (pari a 597 persone) si rivolge e viene assistita dalle varie parrocchie. E' interessante notare come cambia la tipologia delle persone che si rivolgono direttamente alle Caritas parrocchiali rispetto a quelle che accedono alla SS. Annunziata: nelle realtà Caritas del territorio aumentano le donne e le persone di origine italiana.



Tab. 6 Numero di utenti dei Centri di Ascolto nella Diocesi di Ancona Osimo – anno 2016

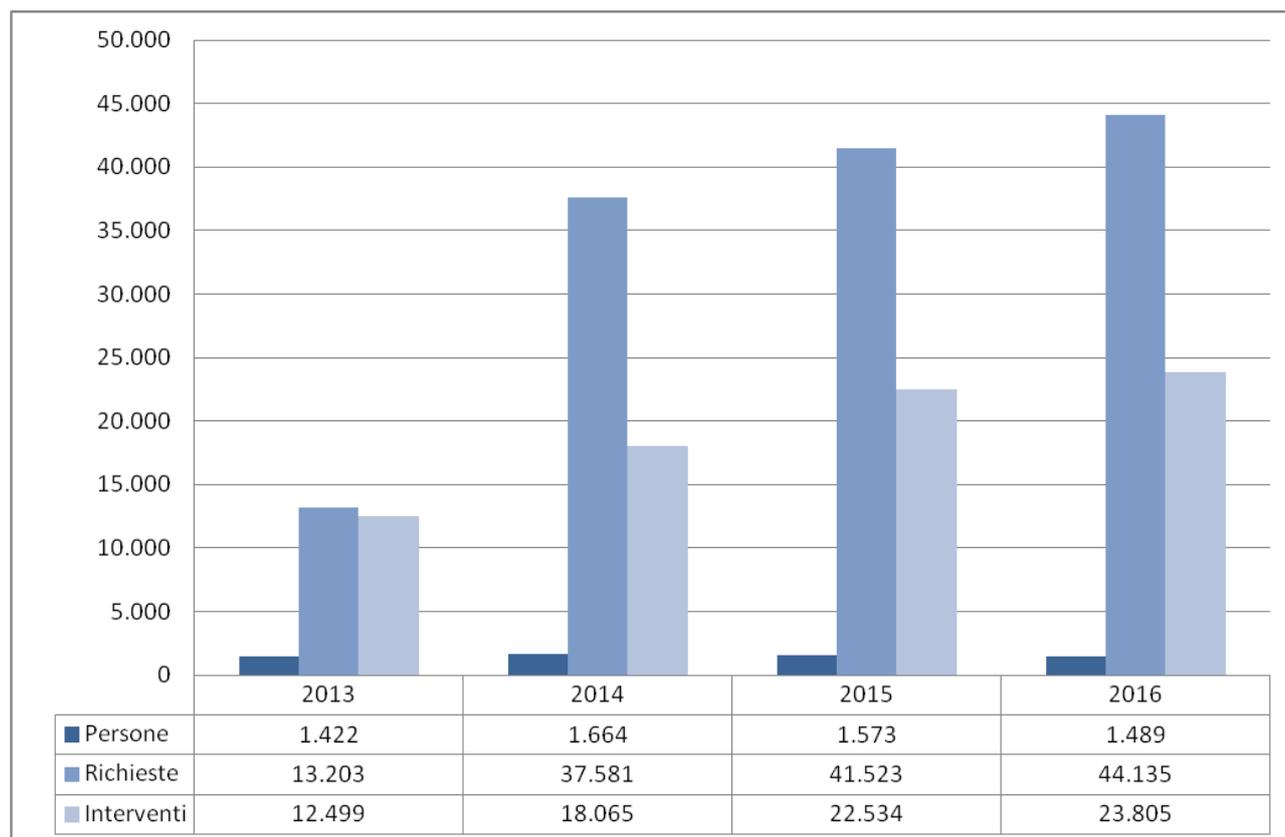
### 3. L' OFFERTA: I Servizi a disposizione dell'utenza

Per rispondere alle richieste dell'utenza l'Associazione SS. Annunziata Onlus ha allestito 3 punti di erogazione dei Servizi rispettivamente presso il Centro Giovanni Paolo II (Via Podesti 12), presso il Centro Beato Ferretti (Via Astagno 18), presso l'Emporio Solidale (Via Veneto).

#### 3.1. Centro Caritativo Giovanni Paolo II

##### 3.1.1 Centro di Ascolto

E' il punto d'accesso a tutti i servizi erogati dall'Associazione. Offre un ascolto a tutti coloro che si trovano in difficoltà/disagio, accompagna gli ospiti verso un inserimento sociale, favorendo il coinvolgimento con l'intera comunità anche in collaborazione con i servizi comunali e le altre associazioni. Valuta le richieste e i bisogni dell'utente e lo indirizza verso i diversi servizi: dall'igiene personale all'istruzione, dalla distribuzione del vestiario e dei viveri, ai servizi sanitari. Durante il primo colloquio viene redatta una scheda che accompagna il percorso dell'utente nel tempo e nei servizi ai quali ha accesso. Il Sistema OSPO – Osservatorio sulle Povertà - monitorizza ogni tipologia di situazioni trattate. Nel 2016, nonostante una lieve diminuzione del numero complessivo degli utenti, tutti i parametri che registrano l'attività del Centro di Ascolto risultano in aumento: le richieste degli utenti (44.135, + 6,2 %); aumentano gli interventi effettuati (23.805 + 5,4 %).



Tab. 7 Interventi del Centro di Ascolto

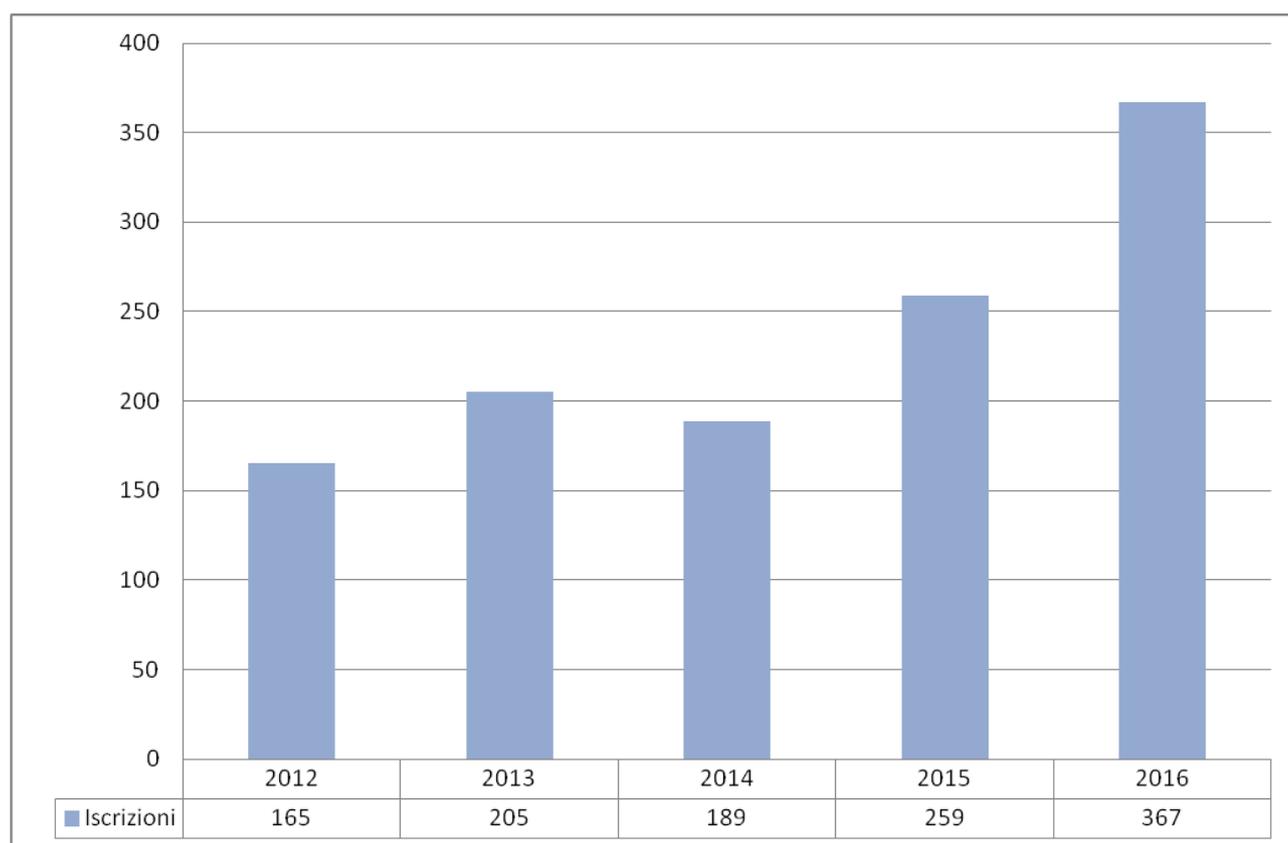
### 3.1.2 Scuola d'italiano "Tommaso Tucci"

La frequenza ai corsi d'italiano per stranieri è in costante aumento, con un salto nel 2016 rispetto all'anno precedente, pari a + 56,6 % (367 frequentanti). Il 40 % degli alunni proviene dall'Africa Sub Sahariana (Niger, Gambia, Corno d'Africa ecc.); il 10 % sono di origine maghrebina (in calo rispetto agli anni precedenti); il 30 % provengono dall'Asia (Pakistan, Afghanistan, Bangladesh, con una piccola ma significativa presenza di cinesi); seguono gli stranieri provenienti dall'Est Europa (Romania e Ucraina) e dal Sud America (Perù, Equador ecc.).

La scuola offre cicli formativi di 3 mesi, con 4 livelli definiti sulla base della difficoltà e degli obiettivi da raggiungere:

- Livello "α" - programma di alfabetizzazione per coloro che non hanno nessun grado d'istruzione;
- Livello "0" - conoscenze di base della lingua italiana e di educazione civica;
- Livello "1" - preparazione al superamento del test A2 (obbligatorio per il permesso di soggiorno);
- Livello "2" - preparazione idonea all'ottenimento del diploma dell'obbligo scolastico.

In alcuni casi sono garantite anche lezioni individuali.



Tab. 8 Numero di iscritti alla scuola d'italiano per stranieri

### 3.1.3 Servizio di Microcredito

Il Servizio mette a disposizione, di coloro che si trovano in situazione di difficoltà economica temporanea, piccoli prestiti, senza spese aggiuntive e con tasso d'interesse prossimo allo zero.

Finanziamento che altrimenti sarebbe loro negato nel caso di ricorso al sistema bancario tradizionale, non potendo la persona offrire garanzie ritenute sufficienti.

Lo scopo è di alleviare e prevenire l'aggravarsi della situazione, evitare che la persona in difficoltà ricorra a pratiche di usura, contribuire a rimuovere gli ostacoli che hanno determinato la situazione di crisi, ritrovare fiducia in sé stesso.

Il Servizio di Microcredito nasce grazie alla collaborazione tra la BCC – Banca di Filottrano e la Caritas diocesana, con la messa a disposizione, da parte della Diocesi, di una somma con la quale viene garantita la copertura di almeno la metà della somma erogata in prestito. La Banca si assume il rischio dell'altra metà e assicura - con uno sportello e personale dedicato - il percorso sicuro e celere della pratica di finanziamento.

Dall'avvio del Servizio (2008) ad oggi il Servizio di Microcredito ha istruito complessivamente 164 pratiche. Di queste 91 sono state regolarmente estinte e 45 sono tutt'ora in fase di espletamento, per un importo complessivo di Euro 427.750,00. Nel periodo 2013–2016 soltanto l'8,2 % dei prestiti erogati non sono stati restituiti. La durata media dei prestiti concessi è di 20 mesi mentre l'importo medio concesso è di circa Euro 2.287,50 ad un tasso d'interesse medio dello 0,58 %.

Sono in prevalenza le donne a ricorrere al microcredito, con una prevalenza degli italiani rispetto alle persone di origine straniera. Con riferimento alle motivazioni, prevalgono quelle collegate all'acquisto di beni strumentali per lo svolgimento del lavoro (acquisto di un mezzo di trasporto per raggiungere il luogo di lavoro). Seguono il pagamento di utenze e dell'affitto, bollette, spese mediche ed altro. Si evidenzia infine che il tasso di sofferenza annuo 6,28 % (crediti deteriorati) risulta in media della metà inferiore al dato nazionale (pari a circa 17 %).

Tab. 9 – Interventi di Microcredito

Anno	Richieste Utenti	Richieste inoltrate	Prestiti erogati	Importi erogati	Importi medi erogati	Percentuale di sofferenza
2013	41	34	23	40.100,00 €	1743,50 €	7,62
2014	46	35	24	49.200,00 €	2050,00 €	8,38
2015	42	21	18	40.600,00 €	2255,50 €	10,75
2016	44	23	20	45.750,00 €	2287,50 €	6,28

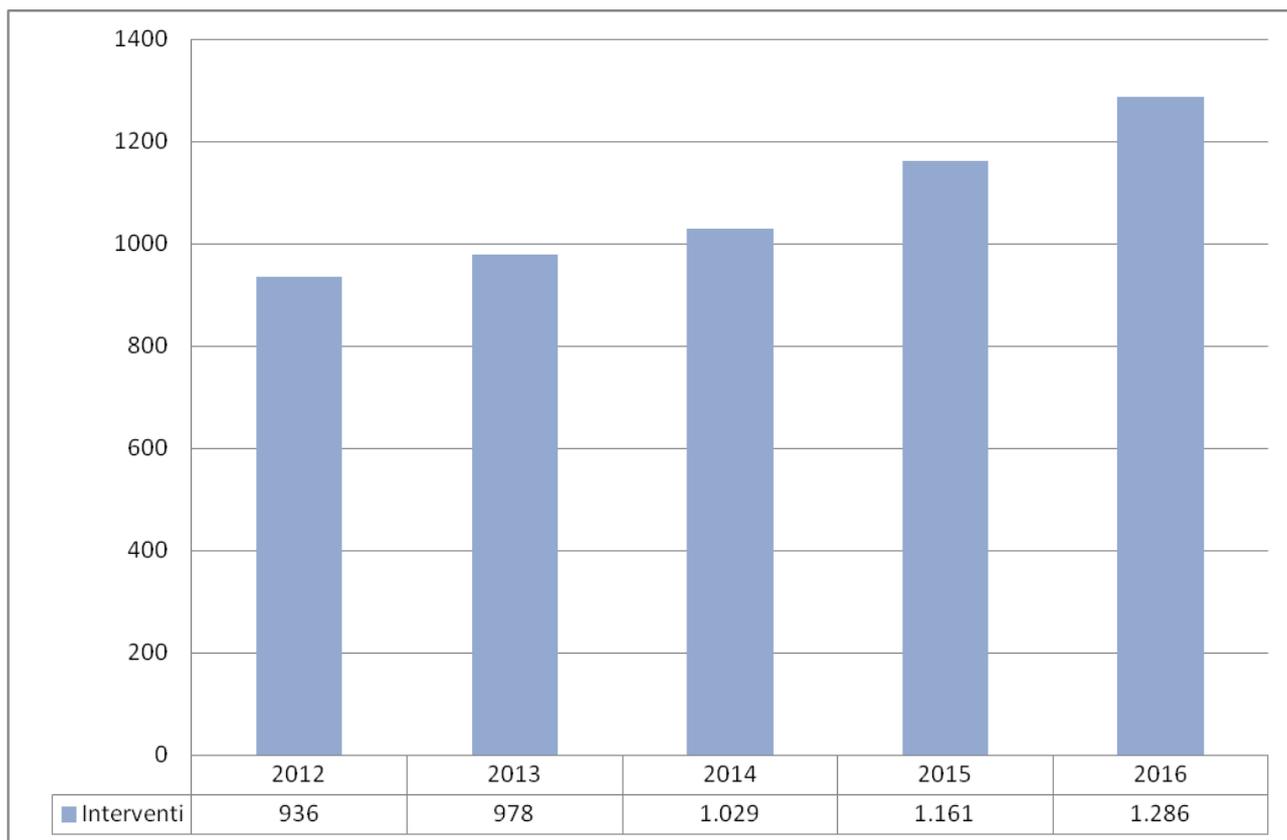
### 3.1.4 Servizio Vestiario

Il Servizio si occupa della sistemazione e della distribuzione all'utenza di quanto proviene da donazioni di privati (famiglie e Aziende), da quanto sequestrato e donazioni da parte della Finanza, della Dogana e della Polizia di Stato.

Nel 2016 sono stati effettuati 1.286 interventi destinati a singoli e nuclei familiari. Si tratta di un dato in crescita secondo un andamento che negli ultimi 5 anni ha visto registrare un costante incremento, passando dai 936 (anno 2012) agli attuali 1.286 (+ 27,3 %).

Nel computo degli interventi non vengono però considerati i figli minori pertanto una stima reale degli interventi effettuati si attesta oltre i 3.500, mentre sono considerati singoli gli aiuti rivolti a Centri e Comunità.

Nel 2016 si è verificata, infine, una significativa diminuzione di vestiario derivante da sequestri giudiziarie/o apporti di ditte.



Tab.10 Interventi del Servizio vestiario

### 3.1.5 Servizio Carceri e Sportello Giustizia

Nel corso del 2016 è proseguita l'intensa attività legata al volontariato in Carcere sia come supporto alle esigenze del detenuto (somministrazione di vestiario, svolgimento di pratiche amministrative, commissioni ed altro), sia come sostegno psicologico (colloqui, cineforum, catechesi...). Gli interventi dei volontari vengono svolti nelle due strutture penitenziali di Montacuto e di Barcaglione. A questa attività se ne aggiungono altre portate avanti attraverso lo Sportello Giustizia che costituisce un osservatorio sul fenomeno nel nostro territorio.

Nel 2016 nel carcere di Barcaglione sono stati effettuati circa 600 colloqui (mediamente 45/50 al mese) mentre nel carcere di Montacuto, dove più alta è la concentrazione di detenuti, i colloqui sono stati complessivamente circa 700.

Oltre alle numerose persone visitate ogni settimana all'interno dei penitenziari, sono stati portati avanti accompagnamenti esterni che si sono concretizzati soprattutto nel sostegno alle famiglie dei detenuti, Borse-lavoro, accoglienze ed esperienze di volontariato.

Tra i progetti portati avanti dai volontari, anche nel 2016, segnaliamo "L'uomo non è il suo errore", progetto di inclusione sociale e lavorativa per detenuti, ex detenuti e persone in esecuzione penale esterna, che ha consentito di sperimentare ed aprire nuove e concrete piste di lavoro offrendo loro opportunità diversificate.

Permettendo di ampliare il ventaglio dell'offerta di servizi a favore delle persone, sperimentando proposte nuove per il territorio e agevolando la presa in carico in quanto l'offerta di più tipologie di risposte, potrà favorire l'inclusione e il successo dei percorsi di accompagnamento.

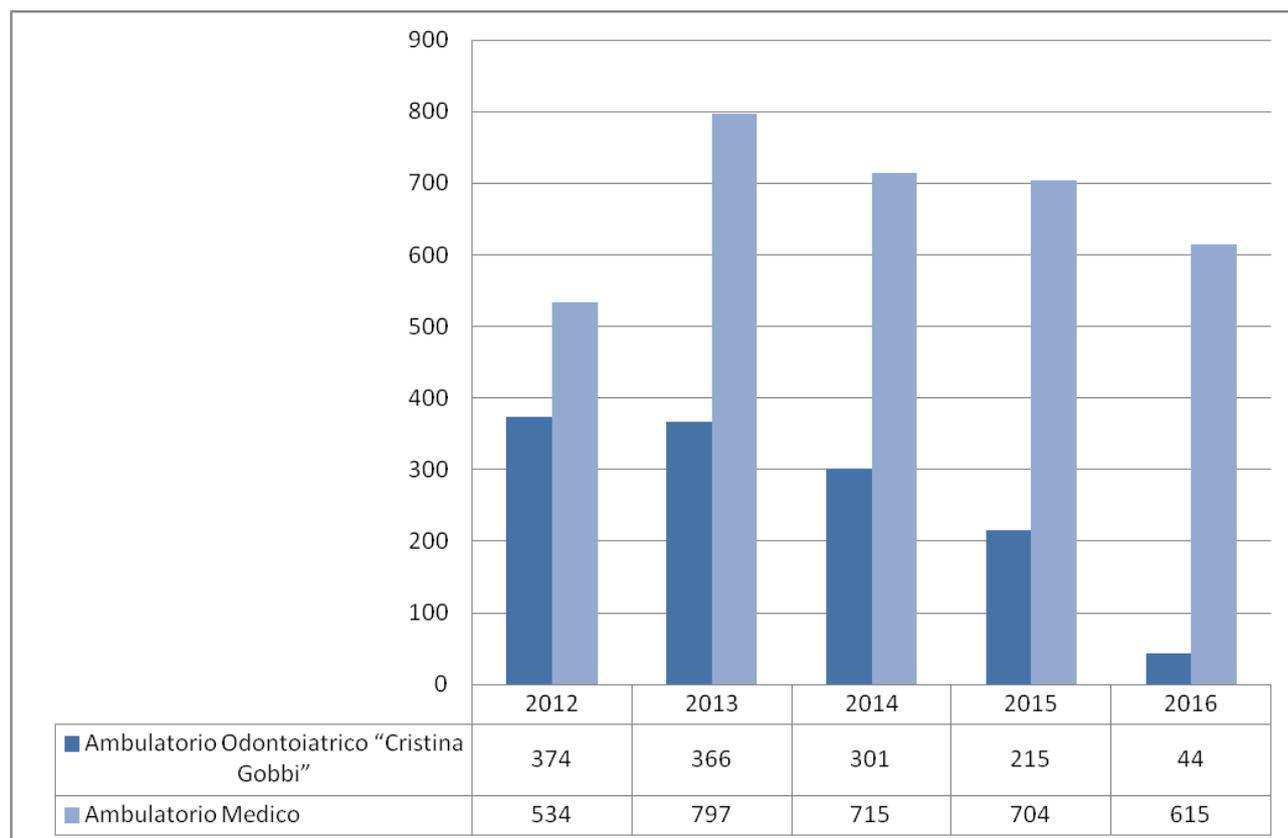
In particolare, nel 2016 sono state approntate 14 Borse lavoro.

### 3.1.6 Servizio Ambulatori Medici (Medicina Generale e Odontoiatria)

L'Associazione gestisce un Ambulatorio Odontoiatrico e un Ambulatorio Medico, rivolti in maniera prioritaria a quei soggetti che non possono contare sul Servizio Sanitario Nazionale.

- *Ambulatorio Odontoiatrico*: esegue - in ordine d'importanza - estrazioni, terapie conservative, endodonzie, la chiusura dei canali, l'igiene dentale, le visite radiologiche e le suture. L'Ambulatorio è aperto una volta la settimana con la presenza di 2 medici e 4 addetti alla poltrona e alla sterilizzazione, tutti volontari. Nel 2016 si è determinata una forte contrazione nell'erogazione di questo servizio dovuta all'interruzione temporanea delle prestazioni per ragioni organizzative e ad una rimodulazione del regolamento d'accesso in senso restrittivo;
- *Ambulatorio Medico*: in totale, nel corso del 2016 si sono registrati n. 704 richieste. L'Ambulatorio è gestito grazie alla collaborazione di 12 medici volontari appartenenti, tra l'altro, alle Associazioni: "Cavalieri del Sovrano Ordine Militare di Malta" e "Medici Cattolici". Nel 2016 il servizio è stato aperto al pubblico quattro volte la settimana con la presenza a turno di 12 medici volontari.

Alla minore richiesta di prestazioni sanitarie fa da contrappunto la crescita della richiesta di farmaci non forniti dal Sistema Sanitario Nazionale.



Tab.11 Prestazioni ambulatoriali

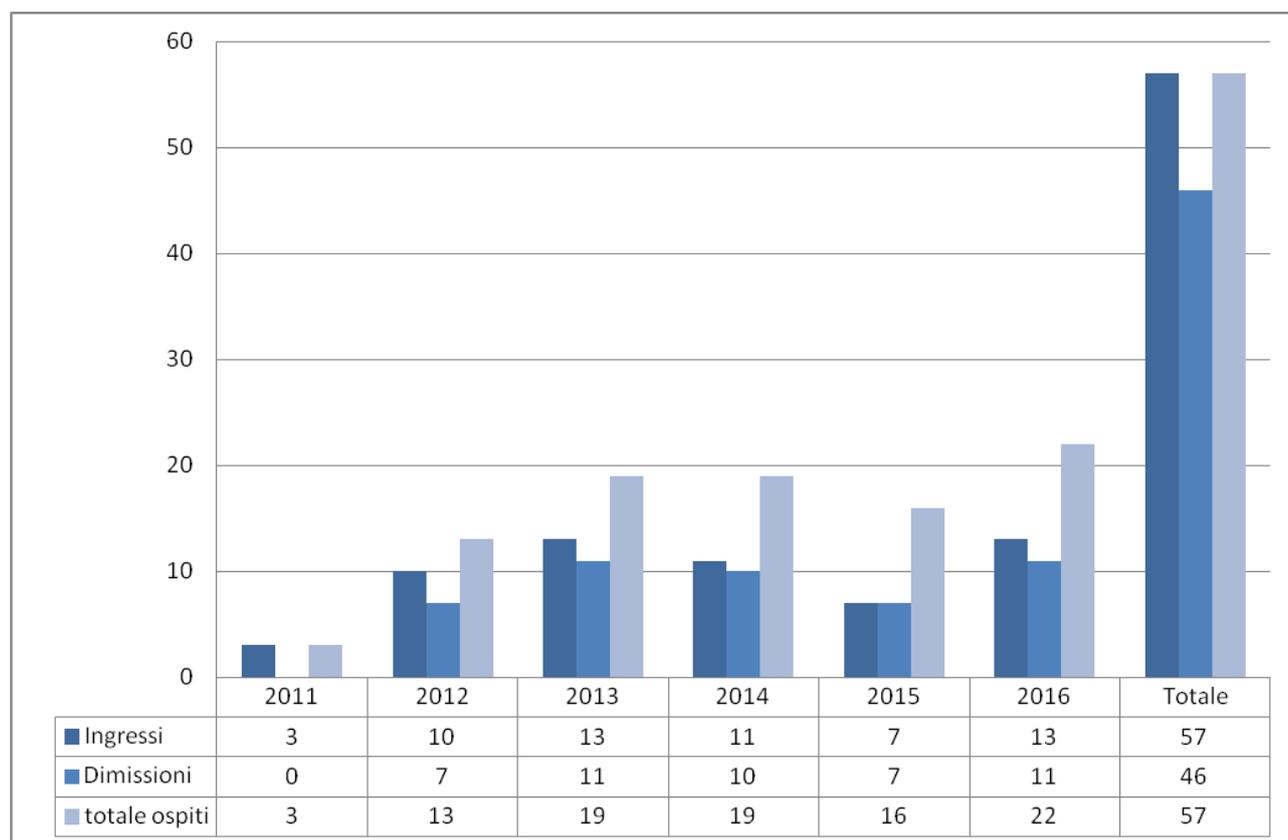
## 3.2 Centro Beato Ferretti

### 3.2.1 Casa d'Accoglienza "Zaccheo"

La Casa Zaccheo è una struttura di seconda accoglienza per periodi di media durata, per persone senza dimora, inserite in percorsi personalizzati di autonomia e integrazione sociale, con progetti che prevedono - secondo i casi - il completamento degli studi, la qualificazione professionale, l'inserimento lavorativo, o la semplice "cura" dei propri problemi o entrambe le cose.

Da anni la Casa gestisce al massimo le proprie potenzialità di accoglienza (pari ad 11 posti letto per 4.015 pernottamenti).

Nel corso del 2016 la Casa Zaccheo ha registrato 13 nuovi ingressi e dimissionato 11 ospiti, con una media di pernottamenti che è passata da 220 giorni del 2015 (pari a poco più di 7 mesi per ospite) a 156 giorni del 2016 (pari a circa 5 mesi). Da ciò deriva che a parità di giornate (3.430 del 2016 rispetto a 3.513 del 2015) la Casa ha registrato un maggior numero complessivo di ospiti. Il 60 % di loro aveva un'età compresa tra i 18 e i 30 anni, con una netta prevalenza di stranieri di origine africana rispetto a quelli di origine asiatica.



Tab.12 Presenze presso la Casa Zaccheo

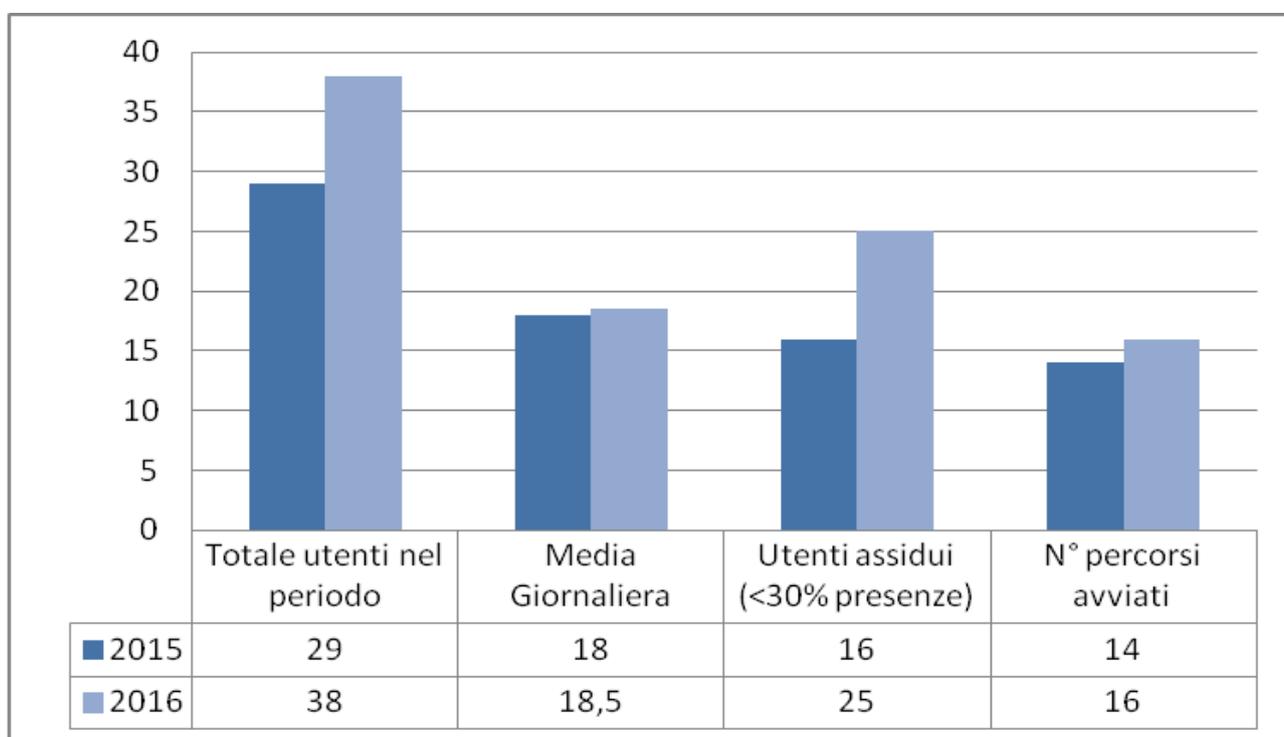
### 3.2.2 Centro Diurno

Il Centro Diurno accoglie adulti (a partire dal compimento del 18° anno d'età) in situazione di povertà ed esclusione sociale: ospiti delle strutture di accoglienza (Casa Zaccheo), persone senza dimora, altri utenti dei servizi, inseriti in un progetto individuale di riabilitazione-reinserimento sociale.

E' aperto in orario diurno (9,00 – 17,20) e offre agli ospiti un ambiente comunitario ed affettivo di tipo familiare, una biblioteca e un bar, un punto internet, il servizio mensa e vari laboratori creativi. Ognuno di loro aderisce ad un percorso formativo (completamento degli studi, tirocinio lavorativo) o è in fase di ricerca attiva di un lavoro.

I dati riferiti al 2016 mostrano un andamento in crescita rispetto all'anno precedente, così distribuito:

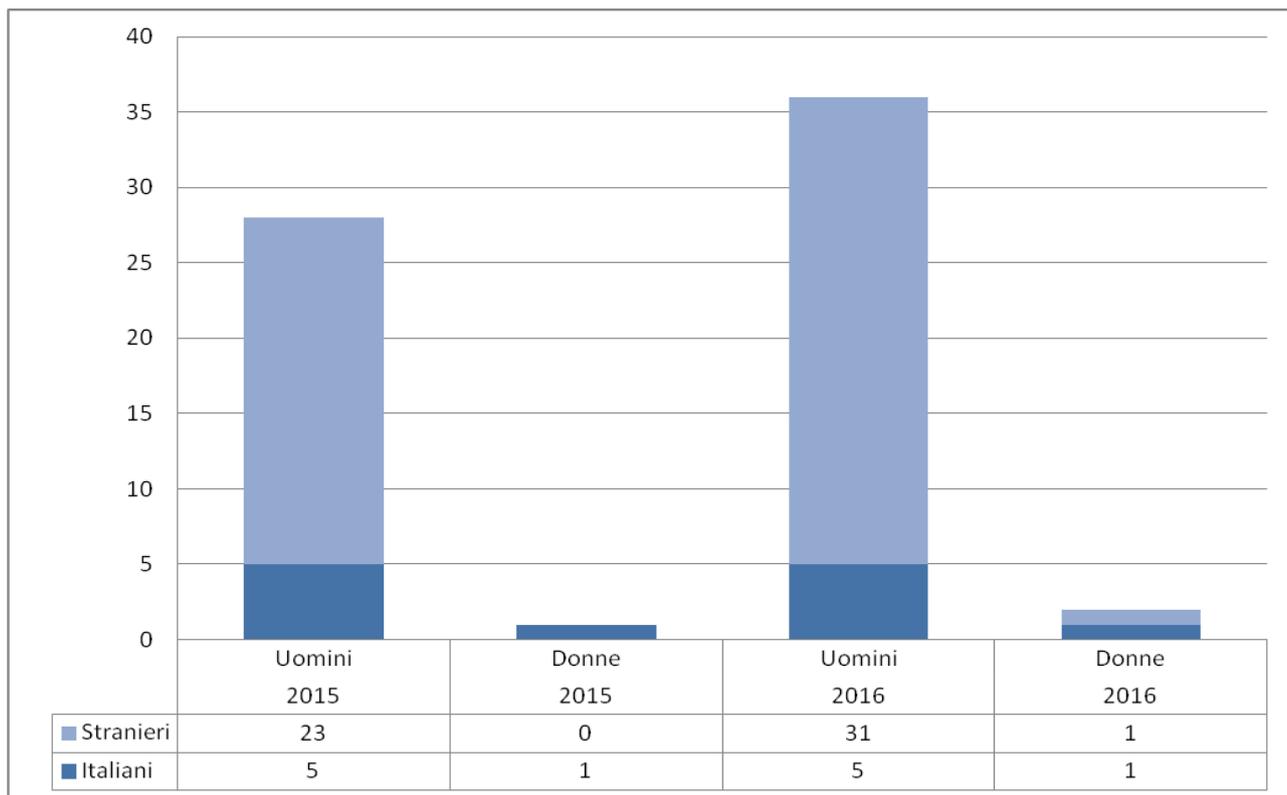
- aumentano il numero complessivo degli utenti accolti nel Centro (+23,7 %) e presenza di stranieri;
- aumentano la media giornaliera delle presenze che passa da 18 a 18,5, così come l'assiduità nella presenza giornaliera (maggiore del 30 % delle giornate di apertura) che sale a + 36 %;
- aumentano i percorsi personalizzati finalizzati al reinserimento degli utenti nel contesto sociale (Borsa lavoro, formazione, progetti ad hoc ecc.) passando da 14 a 16, con un incremento dei percorsi avviati rispetto alle presenze giornaliere maggiore per quegli utenti che frequentano con più impegno il Centro.



Tab.13 Presenze Diurno 2015-2016

Rispetto ai paesi di provenienza la componente maggiore è rappresentata da persone provenienti dall'area Sub-Sahariana con il 43,5 % (in forte crescita rispetto all'anno precedente), seguono gli europei (27 %), le persone provenienti dal lontano oriente (Bangladesh, Afghanistan, Iran) con il 21,6 %, le persone di origine maghrebina con il 13,5 %.

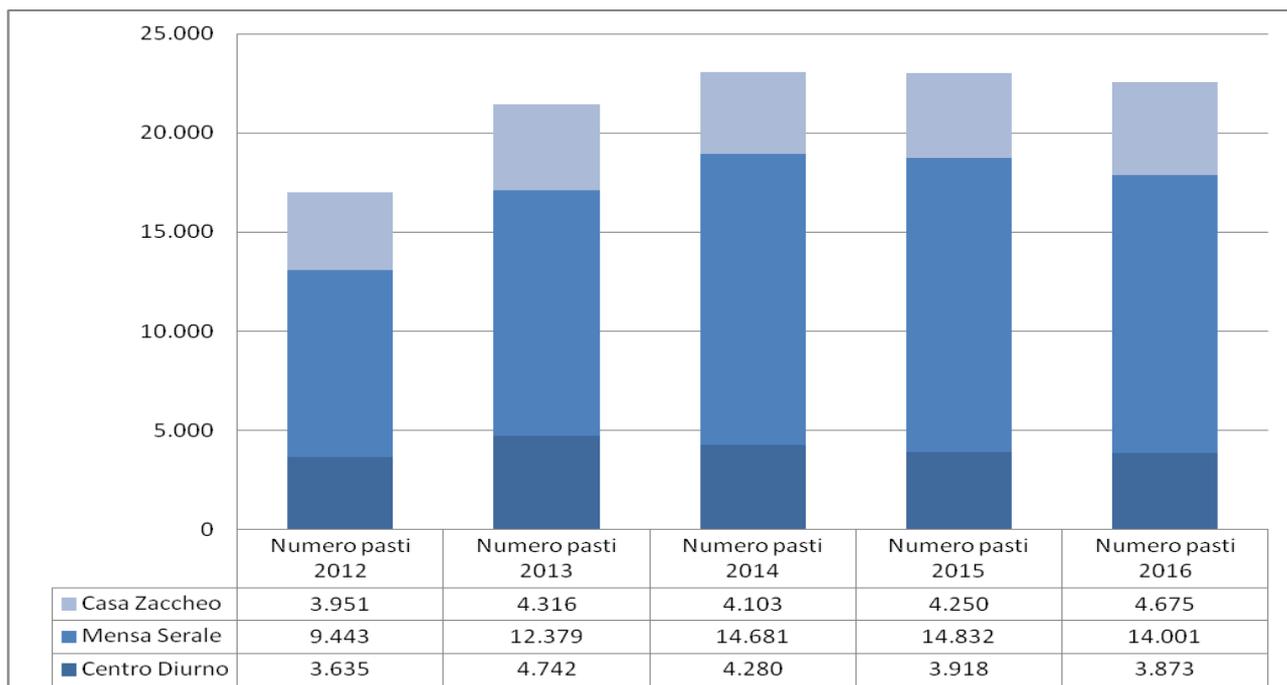
Nel 2016 il Centro Diurno ha ospitato 20 diverse etnie, tra le quali quelle prevalenti sono state quelle provenienti dai seguenti paesi: Gambia (18,4 %), Italia (16,3 %), Afghanistan (7,3 %).



Tab.14 Presenze al Centro Diurno per origine e genere – anno 2015 – 2016

### 3.2.3 Servizio Mensa

Il Servizio Mensa fornisce il pasto agli ospiti del Centro Diurno (pranzo), della Casa Zaccheo (pranzo e cena) e ad ospiti di passaggio (Mensa serale), dal lunedì al sabato. Nel corso del 2016 sono stati forniti complessivamente 22.549 pasti, con una leggera flessione rispetto all'anno precedente. Parte dei pasti proviene da un'attività di recupero effettuata presso l'Azienda Ospedaliera Umberto I.



Tab.15 Servizio Mensa: Pasti erogati

### 3.2.4 Servizio Docce

Il Servizio Docce – unico nella città - è aperto 3 giorni alla settimana, due pomeriggi ed il sabato mattina. Nell'anno 2016 il Servizio ha registrato un incremento nel numero dei beneficiari e nel numero degli interventi (+ 15,9 %), come di seguito indicato:

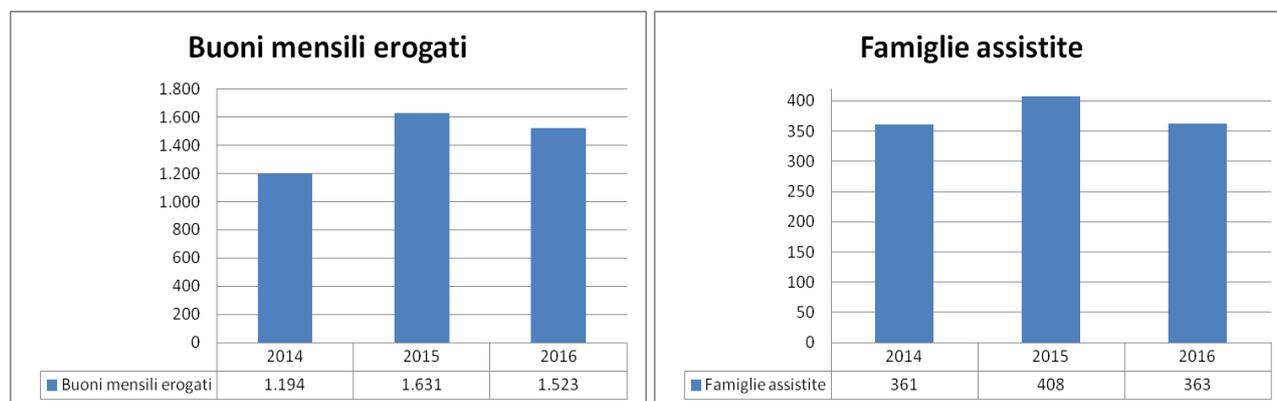
- 2015: presenza di circa 20 persone ogni settimana per un totale di circa 1.010 interventi;
- 2016: presenza di circa 22 persone ogni settimana per un totale di circa 1.200 interventi.

### 3.3 Emporio Solidale

L'avvio dell'Emporio Solidale (anno 2015) ha permesso di passare dalla logica del "pacco dono" ad un servizio organizzato e gestito come un supermercato accogliente ed efficiente; dove gli utenti si sentono a loro agio e scelgono le cose di cui hanno necessità; dove ci si *educa al consumo responsabile e alla programmazione del proprio piano acquisti*.

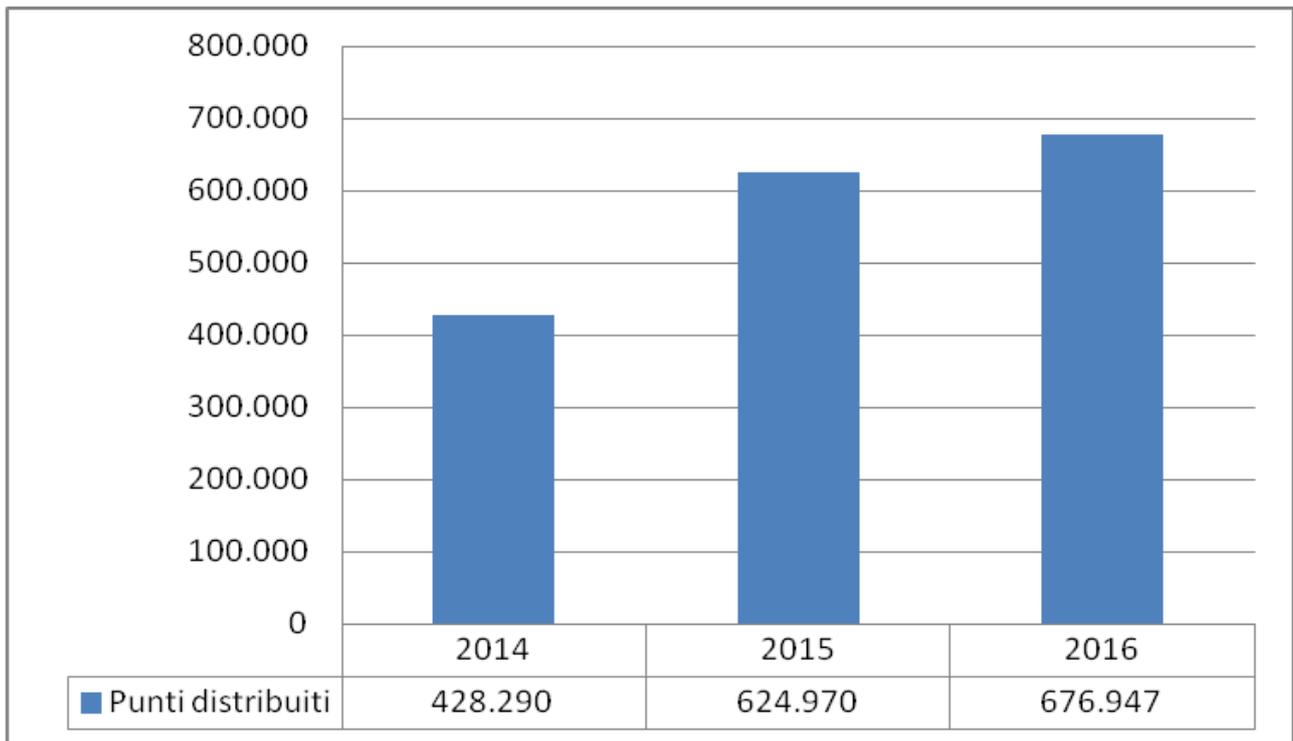
L'Emporio assicura tutto ciò che è necessario per garantire il sostegno alle famiglie in difficoltà (alimenti di prima necessità con particolare attenzione all'infanzia, prodotti per l'igiene personale e per la casa e la scuola, frutta e verdura), con prodotti che rispettano anche le tradizioni religiose. La moneta è sostituita da un sistema a "punti": ogni prodotto ha un determinato punteggio e ogni famiglia può scegliere mensilmente ciò di cui ha bisogno fino al raggiungimento della quota punti a lei assegnata sulla base dei componenti del nucleo familiare e di altri parametri definiti dalla *Commissione Viveri* (gruppo interistituzionale di valutazione composto da rappresentanti della SS. Annunziata, del Comune di Ancona, dell'Asur, delle caritas parrocchiali).

I prodotti vengono in parte acquistati dalla SS. Annunziata (circa il 40 %), in parte provengono dall'Unione Europea tramite la partecipazione a bandi del servizio Agea (circa il 50 %) e da donazioni di singoli o di ditte (circa il 10 %).



Tab.16 Buoni erogati e beneficiari dell'Emporio Solidale

I dati riferiti al Servizio mostrano un andamento crescente rispetto ai punti complessivi distribuiti (2014 - 2016 + 49,5 %), con una lieve diminuzione nel numero delle famiglie beneficiarie anche se più numerose (i punti vengono erogati anche in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare).



**Tab.17 Punti distribuiti**

Il Servizio dell'Emporio, inoltre, è impegnato in un'attività di recupero e lotta allo spreco, svolta in collaborazione con le catene alimentari, mense e panifici.

Ciò ha permesso di recuperare i seguenti prodotti: nel 2014 per un valore pari a 155.000 euro; nel 2015 pari a 115.000 euro ed infine nel 2016 pari a 200.000 euro.

## 4. LE RISORSE

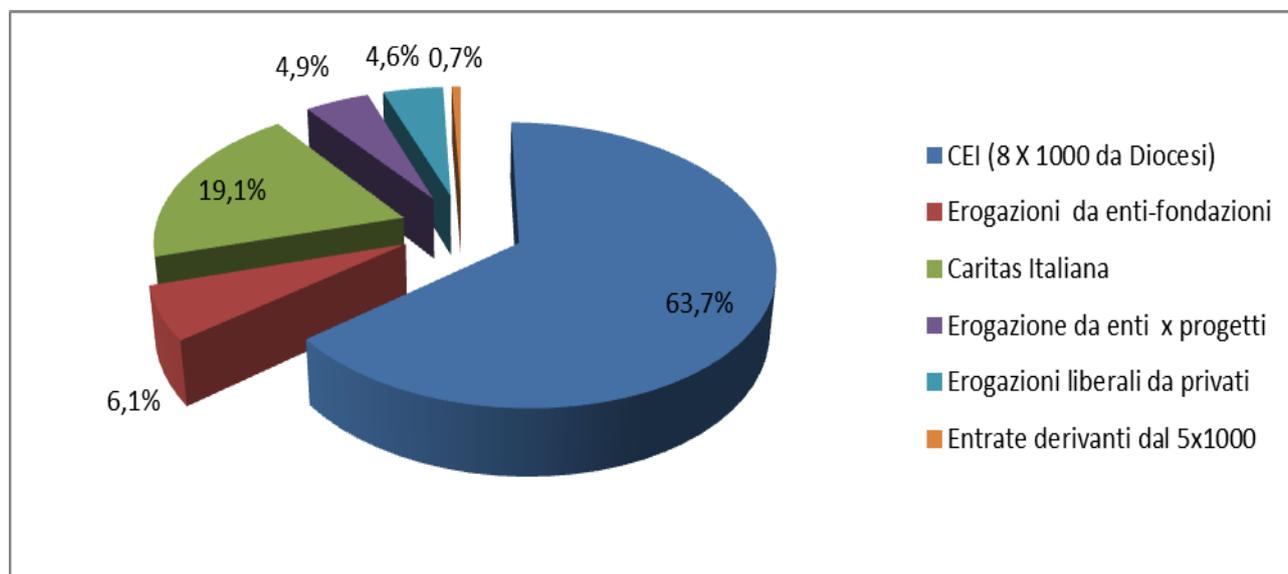
### 4.1 Le Risorse Finanziarie

Nel 2016 i ricavi e le entrate effettive sono stati di € 657.343,58.

Dall'analisi delle entrate si può notare il fondamentale sostegno della Diocesi di Ancona-Osimo, che con i fondi 8x1000, rappresenta il principale finanziatore della Associazione.

Importante, anche se inferiore rispetto al 2015, il contributo della Caritas Italiana per i progetti, che risulta corrispondente al 19,1 % delle entrate totali.

E' evidente un incremento, rispetto allo scorso anno, del contributo riconosciuto da Enti-Fondazioni pari al 6,1 % delle entrate totali, da Enti per il finanziamento di Progetti pari al 4,9 % e da Privati per il 4,6 %.



Tab.18 Distribuzione delle entrate nel 2016

### 4.2 Le Risorse Umane

#### 4.2.1 Il personale addetto

L'Associazione, per la gestione dei due Centri, dell'Emporio della solidarietà e per lo svolgimento delle numerose attività, si avvale della collaborazione di personale dipendente e di diversi volontari, secondo la seguente struttura:

- n. 1 coordinatore generale full-time;
- n. 1 responsabile OPR – Osservatorio delle Povertà, del Servizio Civile e della progettazione full-time;
- n. 2 Operatori Sociali, addetti al Centro d'Ascolto e al Segretariato Sociale di Rete;
- n. 2 addetti al Servizio Emporio Solidale part-time;
- n. 3 educatori part-time presso il Centro Beato Ferretti (Casa d'Accoglienza Zaccheo, Centro Diurno, Mensa, Servizio Docce).

#### 4.2.2 I volontari

I vari Servizi offerti dalla SS. Annunziata sono gestiti quasi interamente dai volontari che assicurano continuità, professionalità e spirito di servizio, con modalità concordate con i responsabili di settore.

Nel 2016 hanno prestato la loro opera oltre 200 volontari così ripartiti: - Centro d'Ascolto: 10 volontari; - Microcredito: 2 volontari; - Scuola d'Italiano: 12; - Magazzino Vestiario: 30 volontari; - Servizio Carceri e Giustizia: 20 volontari; - Ambulatorio Medico: 12 volontari; - Ambulatorio dentistico: 4 volontari; - Centro Diurno: 3 volontari; - Casa d'Accoglienza "Zaccheo": 20 volontari; - Servizio Mensa: 70 volontari (con turnazioni settimanali, mensili o al bisogno); - Servizio Docce: 10 volontari; - Emporio Solidale: 10 volontari.

#### 4.2.3 Servizio civile

L'Associazione si occupa, tramite un suo dipendente, dell'Ufficio Servizio Civile della Caritas Diocesana. Durante l'anno 2016 i giovani in Servizio Civile che hanno prestato servizio - suddivisi nei vari settori di attività dell'Associazione - sono stati 30 di cui 15 in servizio, per un anno, da Settembre 2015 ed ulteriori 15 coloro che hanno iniziato da ottobre 2016.

I giovani sono stati impiegati nella Scuola d'Italiano, nel Centro d'Ascolto, alla Mensa Ferretti, nel Centro Diurno, alla Casa Zaccheo. Altri cinque giovani sono stati distaccati presso la Tenda di Abramo di Falconara e il Focolare di Camerano.

#### 4.3 Le valorizzazioni di beni e servizi dei principali Servizi

Per capire l'importanza del grosso lavoro svolto dall'Associazione è interessante stimare la valenza economica dei Servizi che, naturalmente, sono stati erogati gratuitamente, considerando quanto costerebbero alla collettività se fossero svolti da aziende profit.

Si prendono in esame solo alcuni servizi paragonabili al Mercato privato:

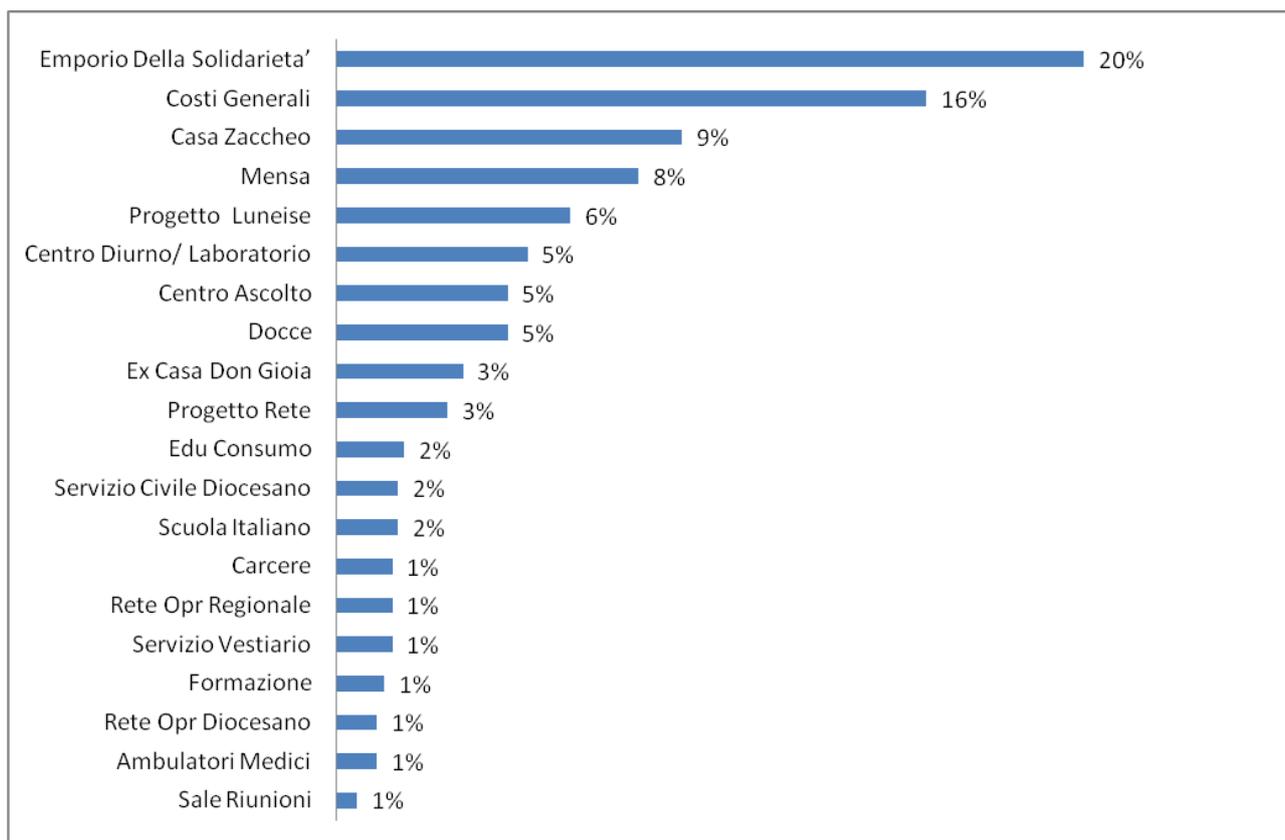
- Mensa: totale pasti 22.549 x 8 (costo minimo di un pasto completo in mensa privata)  
Totale di Euro **180.392,00**
- Casa di Accoglienza : totale pernotti 3.430 x 22 (costo per notte di un ostello)  
Totale di Euro **75.460,00**
- Emporio della solidarietà: beni ricevuti gratuitamente per un valore di € 115.418,82  
Totale di Euro **200.264,13**
- Attività volontari: ore di servizio complessive stimate x compenso orario (in base ai diversi volontari utilizzati nei vari servizi) 17.251 ore x 15.  
Totale di Euro **258.765,00**

Per un Totale Servizi valorizzati pari a € **714.881,13.**

## 5. LE SPESE

I costi sostenuti dall'Associazione mediante criteri di imputazione diretta ed indiretta sono stati complessivamente pari a Euro 663.165,82 con un aumento rispetto all'anno precedente del 9,7 %. Il diagramma successivo (costi ripartiti tra i servizi) consente di ottenere informazioni sull'incidenza delle diverse attività ed è importante per l'assegnazione delle risorse.

Da evidenziare che sotto il profilo della rilevanza economica i tre servizi fondamentali dell'associazione sono: Emporio solidale, Mensa e Centro di Ascolto, servizi in cui si concentrano la maggior parte delle risorse dell'Associazione attraverso i quali si cerca di dare una adeguata risposta ai bisogni di un'ampia platea di utenti.



Tab.19 Ripartizione costi 2016

## 6. PROGETTI E FORMAZIONE

Dal mese di giugno 2014 (fino al 2017) è stato avviato il progetto Con...tatto 2 al quale l'Associazione ha preso parte insieme ad altri 8 soggetti (Cooperative e Associazioni) del Terzo Settore. Il progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona permette nell'arco di due anni l'inserimento socio-lavorativo di persone svantaggiate attraverso corsi di formazione professionalizzanti, patenti di guida, corsi di studio ed inserimenti lavorativi dopo tirocini formativi.

### Convenzione Gemma

Stipula convenzione con la Cooperativa la Gemma al fine di ospitare presso la ex Casa Don Gioia di via Podesti i "Richiedenti asilo".

### "Casa Betel"

Progetto partito da Dicembre 2014, è stata avviata la gestione di un appartamento, gratuitamente offerto da un privato, destinato agli ospiti usciti da Casa Zaccheo.

### "Progetto Ancona città in comune"

Lavoro di rete nei tavoli di co-progettazione: "Progetto Ancona città in comune".

Progetto Luneise "L'uomo non è il suo errore", rivolto ai detenuti.

Settimana di volontariato organizzata con il Movimento dei Focolari, dal 1° all'8 luglio 2016.

Concerto nella Corte interna di via Podesti denominato "Suoni di Luce".

24 Ottobre 2016 inaugurazione di un Campo da calcetto presso il Carcere di Barcaglione.

27 Novembre 2016 "Cena multietnica" – Giornata di condivisione -

Progetto "Rifugiato a Casa mia" della Caritas Diocesana con inserimento di quattro giovani rifugiati all'interno delle famiglie presenti nel territorio.

30 novembre 2016 - Presentazione del Bilancio Sociale 2015 -

---

### COME SOSTENERCI

Se vuoi sostenere finanziariamente la nostra associazione puoi effettuare un bonifico su una delle seguenti banche:

- UNICREDIT-IBAN: IT89 R 02008 02629 000030053094
- BCC Filottrano-IBAN: IT46 K 08549 37490 000050121884
- Banca Marche-IBAN: IT16 O 06055 02603 000000001844

Oppure tramite la tua dichiarazione dei redditi puoi destinare il tuo 5 x 1000 alla Ss. Annunziata indicando nell'apposita casella (sostegno del volontariato) il nostro codice fiscale 93097620426.