

Bilancio Sociale 2022

**VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA
DI FIRENZE - OdV ETS**



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	7
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	9
Aree territoriali di operatività.....	9
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	11
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	16
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	17
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	17
Contesto di riferimento.....	18
Storia dell'organizzazione.....	18
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	29
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	29
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	30
Modalità di nomina e durata carica.....	30
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	33
Tipologia organo di controllo.....	33
Mappatura dei principali stakeholder.....	35
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	39
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	39
Composizione del personale.....	39
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	42
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	42
Natura delle attività svolte dai volontari.....	43
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	44
In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.....	44
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	45
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	45
Output attività.....	59

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse	60
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	62
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	62
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	65
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	65
Capacità di diversificare i committenti.....	66
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)	66
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	66
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	68
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	68
Politiche e modalità di gestione di tali impatti	68
Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi	68
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	69
Tipologia di attività.....	69
Caratteristiche degli interventi realizzati	69
10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	70
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.....	70
L'ETS-ODV ha adottato il modello della L. 231/2001? Sì.....	70
L'ETS-ODV ha acquisito il Rating di legalità? No	70
L'ETS-ODV ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì	70
11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	71
Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)	71
Relazione organo di controllo	72

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Sebbene in pochi se ne siano accorti, l'anno appena trascorso resterà nella storia della nostra Arciconfraternita (così come per molti altri enti del terzo settore) per l'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), avvenuta per trasmigrazione il 7 novembre 2022. Questo passaggio ha reso del tutto operative le norme contenute nel D.lgs. 117/2017 (decreto attuativo della legge di riforma del Terzo Settore, con le sue numerose disposizioni attuative ed integrative) ed ha messo in evidenza alcune carenze di natura istituzionale cui, almeno in parte, si è immediatamente dovuto far fronte (nomina, ai sensi degli artt. 30 e 31 del citato decreto, dell'Organo di Controllo e scelta di affidare l'attività di revisione contabile ad una delle più importanti società del settore)

Per completare l'opera di adeguamento istituzionale sarà necessario ora concentrarsi nella modifica delle nostre Costituzioni che, nonostante il tentativo di adeguamento effettuato nel 2019, alla luce di una maggior consapevolezza interpretativa delle disposizioni normative, manifestano delle carenze formali e delle inadeguatezze organizzative che dovranno obbligatoriamente essere colmate entro la fine del 2023.

Come in tutti i percorsi di riforma, al di là delle difficoltà fisiologiche che il Corpo Generale e gli uffici amministrativi dovranno affrontare, vorrei rimarcare qui la grandi opportunità offerte dal momento che stiamo vivendo: la sfida è quella di saper cogliere con grande coraggio gli elementi di novità per sopperire alle difficoltà gestionali che hanno caratterizzato gli ultimi anni di vita dell'Arciconfraternita creando importanti disavanzi, il tutto cercando di preservare lo spirito ed i valori cattolici che contraddistinguono la nostra Misericordia e che devono essere alla base dell'attività quotidianamente svolta nei confronti del prossimo applicando quotidianamente i Vangeli, con particolare riguardo a coloro che hanno più bisogno.

In questo difficile momento la creazione di una fondazione capace di gestire professionalmente le attività sembra una auspicabile soluzione.

Per quanto riguarda l'attività del 2022, nelle pagine che seguono potrete entrare in ogni dettaglio sia descrittivo che numerico, ma purtroppo si conferma un andamento economico estremamente negativo per molteplici cause. Sicuramente finché tutti, Confratelli e dipendenti, non avranno capito la gravità della situazione ed i rischi che corriamo, e non accetteranno di assumere dei sacrifici, difficilmente riusciremo ad invertire la tendenza.

Dopo due anni di emergenza sanitaria e sociale causate dalla pandemia, a febbraio 2022 una guerra è scoppiata alle porte dell'Europa e la crisi economica già in atto si è notevolmente acuita per via dell'esplosione del prezzo di alcune materie prime fondamentali (il prezzo del pane è più che triplicato, per non parlare dei costi energetici). Contemporaneamente anche i tassi di interesse fermi da molti anni hanno subito un forte aumento.

Sono stati coinvolti tutti: famiglie, aziende e anche il mondo del volontariato si sono ritrovati a dover faticosamente fronteggiare tutti i costi che si sono vertiginosamente impennati. La Misericordia da un lato ha visto aumentare le richieste di aiuto da parte delle famiglie in difficoltà, in buona parte sopperite grazie alla generosità di molti benefattori che hanno aderito con entusiasmo all'iniziativa "Adotta una bolletta", dall'altro ha subito direttamente gli effetti della crisi trovandosi a dover far fronte, complessivamente, ad oltre € 500.000,00 di maggiori costi per la sola voce "utenze" rispetto alle previsioni.

La preziosissima attività svolta dalle nostre residenze per anziani, che dovrà essere nei prossimi anni intensificata e rafforzata e costituisce per qualità del servizio un vero fiore all'occhiello della nostra Arciconfraternita, è stata fortemente condizionata dalla crisi, ma

questo non ci ha impedito di compiere un importantissimo investimento nell'adeguamento strutturale ed energetico della RA Il Bobolino, reso possibile anche grazie agli incentivi governativi (ecobonus, super sisma bonus): sebbene le necessità di ammodernamento non siano finite, i lavori effettuati comporteranno importanti risparmi energetici (almeno il 20% di costi in meno) e garantiranno per molti anni una diminuzione degli oneri di manutenzione ordinaria della struttura.

I Servizi di Compagnia proseguono senza sosta e, grazie all'instancabile impegno dei nostri Fratelli e delle nostre Sorelle, alla preparazione del personale dipendente impiegato nel comparto, garantiscono ai cittadini un supporto costante e prezioso. Questo aspetto, importantissimo, non deve tuttavia nascondere una difficoltà strutturale sotto il piano economico che non possiamo tacere. Le convenzioni per il trasporto sanitario, con particolare riferimento a quelle per l'attività di emergenza/urgenza, non garantiscono nemmeno lontanamente la copertura dei costi necessari a svolgere in modo appropriato i servizi richiesti e non tengono minimamente presente non solo delle difficoltà dovute alla congiuntura, ma soprattutto di fattori strutturali quali l'innalzamento dei livelli generali del servizio (maggiori oneri formativi, maggiori oneri strumentali), la crisi del volontariato, l'invecchiamento della popolazione, la necessità di riorganizzare i punti di emergenza territoriale, la necessità di rendere più efficiente la collaborazione con i pronto soccorso degli ospedali...solo per citare alcuni degli aspetti critici. La dolorosa decisione di rinunciare al servizio di emergenza notturno, che rivendico nonostante le critiche ricevute, deve essere letta nell'ottica di lanciare un primo forte segnale a un sistema in cui per troppo tempo le ODV sono state vittime (in molti casi consapevoli) di logiche molto distanti da quelle che animano i nostri Confratelli quando indossano la divisa per fare servizio.

Confidiamo di ripartire presto con il servizio notturno in Piazza Duomo con solo i nostri Confratelli per almeno due notti a settimana.

I nostri sforzi, anche in frangenti difficili come quelli affrontati nell'ultimo anno, sono comunque ancora una volta stati ripagati dalla fiducia che ci viene costantemente confermata dai nostri concittadini che non hanno fatto mancare donazioni di tempo, di generi alimentari e somme di denaro anche nel 2022, e che ancora una volta sono stati determinanti per permettere alla Misericordia di Firenze di proseguire il suo percorso di Carità.

Purtroppo nei moderni bilanci non compare forse la voce più importante per noi, che ci differenzia da molte altre associazioni di volontariato: la spiritualità. E purtroppo non è nemmeno facile poterla misurare, ma vi assicuro che è sempre stata l'obiettivo principale a cui abbiamo mirato.

Nella Misericordia del Padre

Il Provveditore
Nicolò d'Afflitto

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La redazione del presente documento si è resa necessaria per adempiere alla previsione dell'art. 14, comma 1, del D.Lgs. 117/2017 (c.detta Riforma del Terzo Settore), essendo la Misericordia di Firenze un ente con ricavi, rendite, proventi o entrate superiori ad 1Mln di euro.

Il Bilancio Sociale rappresenta l'esito di un percorso attraverso cui la Misericordia di Firenze intende "rendere conto", a tutti i portatori di interessi (stakeholders), interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività, in una logica multidimensionale che tiene conto degli aspetti sociali, ma anche economici, legati alle molteplici attività svolte. La redazione del documento rappresenta l'esito di un percorso che ha coinvolto tutti i diversi uffici dell'Ente. In particolare, sotto il coordinamento della direzione amministrativa e la supervisione della segreteria generale, hanno contribuito l'ufficio del personale, l'ufficio responsabile dell'organizzazione e del coordinamento dei Fratelli e delle Sorelle e dei servizi di Carità da questi svolti insieme al personale dipendente, l'ufficio che si occupa della gestione amministrativa degli Ascritti, l'addetto al servizio di prevenzione e protezione (ASPP) ed il responsabile della comunicazione interna. Queste figure hanno operato con l'indispensabile supporto di Ascritti, dipendenti e collaboratori, senza le quali sarebbe stato impossibile fornire un quadro completo (sia pure non esaustivo) della Misericordia.

Il perseguimento degli obiettivi e delle corrette metodologie di lavoro individuate nelle linee guida emanate dal Ministero del Lavoro con Decreto del 4 luglio 2019 ha rappresentato la missione del gruppo di lavoro sopra individuato.

Gran parte del lavoro che ha portato alla redazione del Bilancio Sociale ha riguardato l'attenta integrazione dei dati del Bilancio di Gestione 2022 con gli strumenti ed i documenti di programmazione, gestione, controllo e valutazione quotidianamente utilizzati per gli affari correnti dell'Arciconfraternita. I verbali degli incontri degli organi preposti al controllo sull'andamento amministrativo dell'Ente sono stati riletti, analizzati e restituiti in modo da farli diventare parte integrante e sostanziale di questo documento.

Per la costruzione materiale del Bilancio Sociale ci si è avvalsi di un apposito software ideato e messo a disposizione da Confcooperative.

Principio di competenza di periodo - Le attività e i risultati sociali rendicontati, cui si riferiscono i dati inseriti nel software per la realizzazione del Bilancio Sociale si riferiscono all'anno solare 2022.

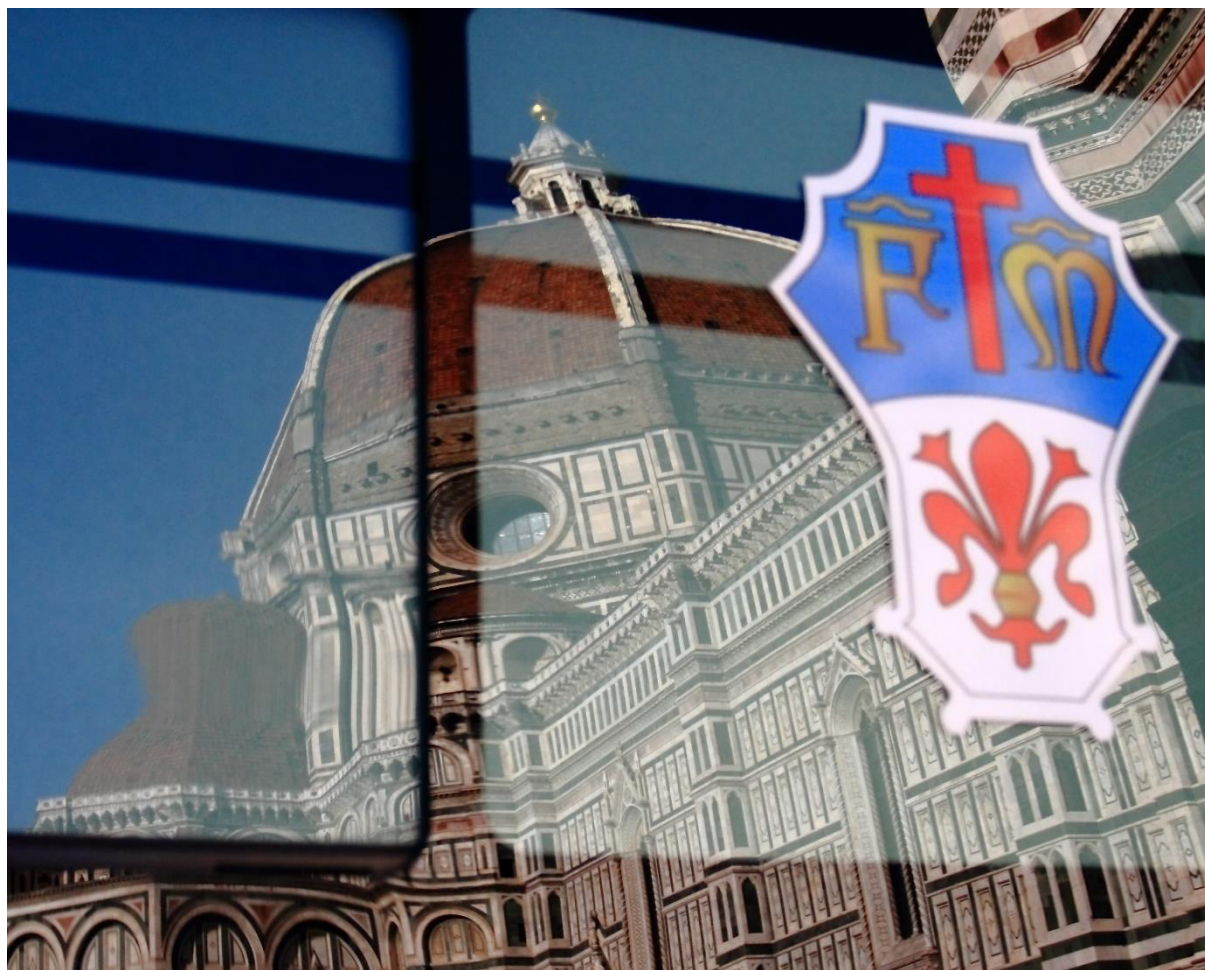
Principi di veridicità e verificabilità, di neutralità e di attendibilità - I dati riportati fanno riferimento a fonti informative ufficiali (es. Costituzioni, regolamenti interni, dati del gestionale interno (VDN), delibere, rendicontazione servizi, bilancio, sistema qualità, ecc.). I redattori ritengono di aver rappresentato le informazioni in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte. Salvo errori, i dati riportati sono tutti verificabili e sono forniti in maniera oggettiva e non sotto o sovrastimata.

Principio di completezza - Il processo di rendicontazione sociale ha previsto il coinvolgimento dell'organizzazione a diversi livelli. È importante che la condivisione delle finalità e delle logiche del percorso sia diffusa avvalendosi del contributo di coloro che

operano e rappresentano le diverse attività progettuali dell'organizzazione.

Principio di comparabilità - Per quanto l'utilizzo di dati comparati nel tempo sia auspicabile al fine di mostrare l'evoluzione dell'organizzazione e rendere possibile il confronto sia temporale sia spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti in analogo settore), trattandosi del primo Bilancio Sociale compilato secondo il nuovo modello sono state poche le occasioni di comparazione dei dati.

Il Bilancio Sociale 2022 è stato approvato dal Corpo generale dell'Arciconfraternita il 7 maggio 2023, contestualmente all'approvazione del bilancio consuntivo dell'Ente.



3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE - OdV ETS
Codice fiscale	00803490481
Partita IVA	00803490481
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Associazione Impresa Sociale
Indirizzo sede legale	PIAZZA DUOMO, 20 - 50122 - FIRENZE (FI) - FIRENZE (FI)

Aree territoriali di operatività

La Misericordia di Firenze svolge la propria attività nell'ambito territoriale di origine, ove è presente in diverse sedi operative:

- Centro Storico - nella sede storica di Piazza Duomo, 19/20, oltre agli uffici di Compagnia dai quali sono organizzati tutti servizi di Carità dell'Ente, sono raggruppati tutti gli uffici direzionali ed amministrativi e si riuniscono gli organi statutari. Nella Sede nell'anno 2022 sono stati effettuati complessivamente 15.123 servizi di trasporto di cui 6.084 di Emergenza Territoriale in convenzione con il 118, 4.333 servizi di trasporto Ordinari (ex-urgenti) e 2.806 trasporti sociali. 781 sono stati i servizi effettuati agli infermi (Mutature) e 37 sono stati i servizi per trasferimento persone e materiale. Sono stati inoltre effettuati 30 servizi di recupero salme, 3 uscite di Protezione Civile, gestiti 82 apparecchi del Telesoccorso e 18 di Teleassistenza per il Comune di Firenze. Presso la sede centrale della Misericordia sono ubicati anche i saloni ove si svolgono le adunanze degli organi statutari, il Museo e l'Archivio storico oltre al comparto amministrativo.
- Oltrarno - Nella Sezione in via del Sansovino 172, nell'anno 2022, sono stati effettuati complessivamente 9.940 servizi di trasporto di cui 2.364 di Emergenza Territoriale in convenzione con il 118 oltre a 58 servizi di trasporto Neonatale protetta. 3.176 sono stati i servizi di trasporto Ordinari (ex-urgenti) e 1.860 trasporti sociali. Sono stati effettuati 9 servizi in Fuori-zona, 9 uscite di Protezione Civile e 4 servizi per trasferimento persone e materiale.
- Campo di Marte - Nella Sezione di viale dei Mille 32, nell'anno 2022, sono stati effettuati complessivamente 5.230 servizi di trasporto di cui 2.529 di Emergenza Territoriale in convenzione con il 118 oltre a 0 servizi di trasporto Neonatale protetta. 2.252 sono stati i servizi di trasporto Ordinari (ex-urgenti) e 418 trasporti sociali oltre a 7 servizi effettuati agli infermi (Mutature). E' stato effettuato 1 servizio in Fuori-zona, 47 uscite di Protezione Civile e 22 per trasferimento persone e materiale.
- Zona Nord - Nella Sezione di via Faentina 324, nell'anno 2022, sono stati effettuati complessivamente 2.409 servizi di trasporto di cui 1.271 sono stati i servizi di trasporto Ordinari (ex-urgenti) e 948 trasporti sociali oltre a 15 servizi effettuati agli infermi (mutature). Non è stato effettuato alcun servizio in Fuori-zona.
- Ponte di Mezzo - Nella Sezione di via di Caciolle 3/b, nell'anno 2022, sono stati effettuati complessivamente 5.226 servizi di trasporto di cui 1.441 di Emergenza Territoriale in convenzione con il 118. 1.591 sono stati i servizi di trasporto Ordinari (ex-urgenti) e 1.815

trasporti sociali oltre a 1 servizio effettuato agli infermi (Mutature). Sono stati effettuati 13 servizi in Fuori-zona, 1 uscita di Protezione Civile e 11 per trasferimento persone e materiale.

- I servizi dell' Aiuto Alimentare - La distribuzione dei pacchi alimentari si svolge prevalentemente in due negozi (Le 12 Ceste) ubicati nella zona meridionale della città (via Rocca Tedalda - Gignoro) e nella zona nord (via Francavilla - Monticelli) e presso la sezione di Ponte di Mezzo (via di Caciolle). Il magazzino è invece situato nella Sezione di Oltrarno. Molti servizi si svolgono anche in forma domiciliare ove necessario per ragioni di mancata autonomia degli assistiti o di particolari contingenze.

- Romagna Toscana - Presso la sede di via Romagna Toscana (zona nord ovest della città) si trova l'ufficio IT (Information Technology) della Misericordia che si occupa di gestire l'infrastruttura tecnologica interna (rete intranet), gli apparati di comunicazione telematica tra le varie strutture, i servizi offerti dal portale ad utenti ed Ascritti, oltre alle macchine fisiche e virtuali (quest'ultime ubicate in altra sede). presso la sede in esame si trova anche il magazzino del Mercatino Sacravita, interamente gestito da volontari.

- Camposanti di Soffiano e dei Pinti - In via di Soffiano si trova l'omonimo Camposanto della Misericordia, il secondo cimitero cittadino per dimensione. Il cimitero di Soffiano è stato aperto nei primissimi anni del '900 succedendo allo storico Camposanto dei Pinti, situato in via degli Artisti (in prossimità del centro della città), che ancora oggi è di proprietà dell'Arciconfraternita.

- Centro Formazione - Le attività di formazione degli Ascritti si svolgono presso un centro appositamente approntato situato in via Rocca Tedalda. I locali, condotti in locazione a condizioni agevolate dal Comune di Firenze, sono stati inaugurati alla fine del 2019. Il centro è dotato di una sala simulazione di ultima generazione che permette ai formatori di interagire in tempo reale sugli scenari allestiti.

- Villa La Ranocchiaia - Bifonica - Si tratta di una struttura, situata sulla via Cassia davanti al cimitero degli Americani, adibita ad attività sociali e all'ospitalità di gruppi di vario genere. Nella villa, oltre a numerosi eventi connessi all'attività istituzionale della Misericordia, si svolgono - su prenotazione - anche eventi privati.

Le Residenze per Anziani

- RA Il Bobolino - La residenza "Il Bobolino" accoglie anziani autosufficienti in un ambiente curato e confortevole. La villa si trova nei pressi del Poggio Imperiale, in via D. da Castiglione n. 13, a pochi passi dal piazzale Michelangelo.

- RSA Villa Laura - La RSA Villa Laura è una struttura volta ad accogliere persone non più in grado di condurre una vita autonoma. La struttura si trova nel Comune di Pontassieve, in località Molin del Piano.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Lo scopo del Sodalizio è l'esercizio di attività di assistenza sociale e sanitaria a vari livelli nei confronti di tutti i cittadini, e l'esercizio gratuito di opere di Carità nei confronti dei poveri, degli oppressi e degli emarginati. Fin dalla sua istituzione (avvenuta nell'anno 1244), la Misericordia di Firenze si è contraddistinta per la capacità di saper rispondere in modo concreto e flessibile alle diverse istanze dei bisognosi, tanto che l'esperienza maturata dall'Arciconfraternita può essere considerata un vero e proprio "modello" di diversificazione degli interventi di assistenza e Carità.

Le "opere di misericordia" alle quali l'Associazione provvede prendono spunto da quelle individuate nel Vangelo di Matteo:

Dar da mangiare agli affamati

Dar da bere agli assetati

Vestire gli ignudi

Alloggiare i pellegrini

Visitare gli infermi

Visitare i carcerati

Seppellire i morti

A queste tradizionali attività molte se ne sono aggiunte nel corso dei secoli, ed in particolare negli ultimi anni.

Servizi residenziali per gli Anziani - Sono svolti attraverso la gestione diretta di due strutture: una RSA, situata in località Molin del Piano e denominata Villa Laura, che può ospitare fino a 61 persone non autosufficienti ed opera sia in regime privatistico che convenzionato e una RA, situata nel centro di Firenze e denominata "Il Bobolino", che può ospitare fino a 118 persone autosufficienti ed opera in regime privatistico con rette storicamente molto al di sotto dei valori di mercato.

Servizi di trasporto - Trasporti sanitari in regime di emergenza/urgenza, svolti in convenzione con la Regione Toscana, sono eseguiti con i più moderni mezzi di soccorso e attrezzature. Sono 5 i punti di emergenza territoriale dislocati nel Comune di Firenze, dai quali partono le nostre ambulanze di emergenza. Il servizi di trasporto sanitario, sociosanitario e sociale "ordinari" sono svolti sia in regime privato che convenzionato con il SSR. Questi servizi sono effettuati prevalentemente sul territorio fiorentino, ma anche in Italia e all'estero. La Misericordia si avvale di operatori specializzati (formati e aggiornati in base alle disposizioni di legge in materia) e di un parco automezzi composto da ambulanze di ultima generazione dotate della più moderna strumentazione e in grado di garantire elevati standard di confort per i pazienti trasportati, oltre a mezzi attrezzati per il trasporto di persone disabili, pulmini ed autovetture. La centrale operativa di Firenze è situata nella sede di Piazza Duomo ed è operativa 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, riuscendo così a rispondere in ogni momento alle sempre più crescenti richieste di intervento.

Servizi sociali - Questi servizi, molto eterogenei, storicamente si adattano alle necessità del tempo. Da sempre Misericordia svolge l'attività di "mutatura" degli infermi (assistenza

domiciliare di carattere sociale per le persone anziane, sole o con problemi di disabilità), ma non sono meno importanti sono il servizio di Telesoccorso (destinato alle persone che vivono sole o trascorrono molte ore al giorno in solitudine ed in condizioni di limitata autosufficienza), il servizio di assistenza alimentare per gli indigenti (effettuato a domicilio o attraverso i punti di distribuzione "Le 12 Ceste", che sarà ampiamente descritto nelle pagine che seguono in ragione della rilevanza assunta negli ultimi anni, a partire dal 2020 a causa dell'emergenza socioeconomica scaturita dalla pandemia), il servizio di Protezione Civile, il servizio di microcredito "anti-usura" (svolto attraverso un Centro Ascolto), il prestito di attrezzature e presidi sanitari (stampelle, deambulatori, carrozzine, lettini ospedalieri, ecc.), ed i servizi di assistenza alle manifestazioni sportive e culturali (servizi che necessitano l'impiego di mezzi di soccorso dotati delle strumentazioni previste per le ambulanze ASRM e personale adeguatamente formato e specializzato per il soccorso di emergenza).

Servizi culturali e religiosi: nell'Oratorio della Sede, nelle Sezioni e nelle Residenze per Anziani celebrazione S. Messe.

Museo - Il 20 gennaio 2016 è stato inaugurato – alla presenza di S. E. Cardinale Arcivescovo Giuseppe Betori – il nuovo Museo della Misericordia, posto al quarto piano della Sede in piazza Duomo. Il percorso museale che si snoda in 14 sale (distribuite in circa 600 metri quadri) dove è possibile comprendere come la storia della Misericordia sia saldamente e indissolubilmente intrecciata con quella della città. La scelta delle opere, dei documenti d'archivio e degli oggetti che racchiudono, sinteticamente, i quasi otto secoli di storia dell'Arciconfraternita è avvenuta in collaborazione della Soprintendenza per le Belle Arti e Paesaggio di Firenze. Nel corso del 2020 e del 2021, a causa dell'emergenza sanitaria, il Museo è rimasto chiuso in osservanza delle norme anti-contagio. Nel 2022 è stata decisa la riapertura – a singoli e a gruppi – da lunedì a sabato dalle 10.00 alle 16.00.

Archivio - La Misericordia, in collaborazione con la Soprintendenza Archivistica per la Toscana, ha intrapreso da diversi anni un progetto di riordino complessivo, su supporto informatico, del proprio patrimonio documentario ed in particolare di inventariazione analitica dell'archivio storico. L'archivio, costituito da circa 4.000 unità risalenti a partire dalla seconda metà del XIV secolo, rappresenta una fonte preziosa e fondamentale per la storia non solo dell'Arciconfraternita ma dell'intera città di Firenze. Il connubio fra la città e la Misericordia è indissolubile e testimoniato dalle molteplici attività svolte dal Sodalizio nel corso dei secoli e qui documentate: soccorso degli ammalati, sepoltura degli indigenti, elargizione di doti alle fanciulle povere, liberazione dei carcerati per debiti, sussidi a malati in precarie condizioni economiche. Il riordino consiste nella schedatura di ciascuna unità documentaria, cui fanno seguito tutte le operazioni necessarie all'ordinamento dei documenti, al fine di rendere l'Archivio maggiormente fruibile e consultabile da parte di studiosi e ricercatori. Il lavoro è seguito e periodicamente valutato dalla Soprintendenza. Da novembre 2022 l'Archivio della Misericordia di Firenze ha aperto i suoi battenti virtuali approdando online. L'operazione si è resa possibile dopo un lungo e accurato lavoro di riordino e inventariazione al fine di rendere accessibile a studiosi, iscritti e semplici interessati il variegato e multidisciplinare patrimonio archivistico della Misericordia.

Tradizioni - Festa del Patrono San Sebastiano martire: Il 20 gennaio è una ricorrenza storica per la Misericordia di Firenze: si festeggia, infatti, San Sebastiano martire, patrono del

Sodalizio che nel corso del 1500 andò a sostituire il primo protettore San Tobia. Sebastiano, nato a Milano, era stato educato nella fede cristiana. Nel 270 si trasferì a Roma dove intraprese la carriera militare fino a diventare tribuno della prima coorte della guardia imperiale, godendo della stima dell'Imperatore Diocleziano e del suo associato Massimiano. Grazie alla sua posizione Sebastiano poté aiutare, con discrezione, i cristiani incarcerati e seppellire i martiri. Ben presto le sue attività divennero note e per queste fu arrestato e condotto davanti a Diocleziano che lo condannò a essere legato ad un palo, in una zona del colle Palatino, per essere trafitto dalle frecce. Creduto morto, fu abbandonato dai soldati alla mercé degli animali selvatici. La matrona Irene si recò sul posto per recuperare il corpo flagellato e dargli sepoltura. Trovatolo, però, ancora vivo lo trasportò nella sua casa per curarlo dalle numerose ferite. Miracolosamente guarito non volle ascoltare il consiglio di fuggire da Roma. Egli cercava il martirio e decise di proclamare la sua fede davanti all'Imperatore. Diocleziano, dopo aver ascoltato le vibranti accuse per la persecuzione dei cristiani, mosse da Sebastiano, ordinò che fosse flagellato a morte. L'esecuzione avvenne nel 304 ca. nell'Ippodromo Palatino e il cadavere fu gettato nella cloaca massima in modo che i cristiani non potessero recuperarlo. La tradizione vuole che il Santo apparve in sogno alla matrona Lucina per indicarle dove era approdato il corpo e per ordinarle di seppellirlo nel cimitero "ad catacumbas" della via Appia: le catacombe, oggi dette, di San Sebastiano. Già a partire dal 1504, nei documenti custoditi in Archivio, si trova notizie di stanziamenti per la celebrazione della festa di San Sebastiano. Per la sua proclamazione ufficiale, però, si deve attendere gli Statuti del 1575 dove, al capitolo 27, si legge: "Ancora vogliamo e ordiniamo che il giorno di Santo Bastiano sia honorato dalla nostra Compagnia per essere nostro avvocato".

In questa occasione, nel rispetto di una secolare tradizione, la Misericordia dona agli Ascritti e ai fiorentini i "panellini benedetti".

Della distribuzione si ha notizia sin dai primi decenni del secolo XVI.

Ogni anno, a testimonianza di quanto i fiorentini di ogni ceto ed età apprezzano i panellini come simbolo di amore e di carità, il pellegrinaggio nella sede di piazza Duomo e nelle Sezioni è pressoché continuo dal mattino alla sera.

Per tutta la giornata numerosi Fratelli lavorano per confezionare e consegnare il pane benedetto (che viene distribuito anche a scuole, ospedali, strutture per anziani) per mantenere viva una tradizione che si perpetua, ormai da 500 anni, senza soluzione di continuità.

Strascico: Lo Strascico è una suggestiva cerimonia che propone la prima uscita per un servizio di Carità, in qualità di Capo di Guardia, da parte di un neo eletto nella classe degli Artisti. Avviene nel giorno della settimana che ha preso l'eletto, al posto del suo predecessore defunto o collocato a riposo. Dopo la cerimonia, che si svolge nell'Oratorio della Compagnia, alla presenza del Provveditore, del Sacrista, dei Capi di Guardia e degli altri Fratelli, il neo eletto si reca al "banco del comando" ed assume la direzione del servizio. Solo da questo momento prende ufficialmente possesso della carica e per sette giorni avrà il comando dei servizi anche in presenza di Capi di Guardia con maggiore anzianità.

Vestizione: La cerimonia di Vestizione tradizionalmente segna l'ingresso dei nuovi Ascritti nella famiglia della Misericordia

Durante il rito il celebrante asperge le vesti con l'acqua benedetta. Il Provveditore presenta i singoli candidati, facendone l'appello. Questi si alzano via via e rispondono "Dio ne renda

merito". Il celebrante interroga i candidati sulla loro volontà di assumersi un impegno di viva Carità e ne conferma la decisione con il seguente augurio: "Colui che ha detto, Beati i misericordiosi, perché troveranno misericordia, vi conceda di gustare abbondantemente di questa beatitudine, in attesa di poterla godere pienamente nel giorno della sua ultima venuta". A questo punto si procede con la consegna della veste nera che i candidati ricevono passando davanti al celebrante che ricorda loro: "Ricevi la veste della Misericordia, segno ed impegno per una vita esemplare: conservala con cura e portala con fierezza". Ciascun candidato torna al proprio posto dove, con l'aiuto di un Fratello più anziano, indossa la veste appena ricevuta.

Periodico San Sebastiano - Il primo ottobre del 1949 esce il primo numero del periodico trimestrale San Sebastiano.

È stato il primo mezzo di diffusione ufficiale di notizie sull'Arciconfraternita, raggiungendo tutti i Confratelli nelle loro case. Tramite il periodico era possibile essere aggiornati sulle attività, la vita sociale ed approfondire importanti temi di attualità, grazie alle prestigiose firme che, con il tempo, si sono unite al progetto editoriale. Ancora oggi il periodico – con una tiratura di 8.500 copie - raggiunge tutti gli Ascritti, biblioteche, parrocchie, Misericordie e abbonati. Nel 2019, in occasione dei 70 anni della rivista, si è provveduto alla digitalizzazione di tutti i numeri che sono pertanto consultabili sul portale dell'Arciconfraternita nell'apposita sezione. Nell'era del digitale il San Sebastiano è stato affiancato dai moderni strumenti di comunicazione che la tecnologia mette a disposizione (portale, newsletter, sms e Social Network) e che vengono utilizzati per diffondere quotidianamente le notizie che riguardano i servizi e le attività del Sodalizio.

Social Network - Nel novembre 2011 la Misericordia di Firenze apre la propria pagina Facebook per una comunicazione più veloce ed efficace, da affiancare a quella più istituzionale del portale e del periodico. Nel giro di pochi mesi l'Arciconfraternita sbarca anche su Twitter, LinkedIn e Youtube. Ultimo step, in ordine di tempo, l'apertura di un profilo Instagram. Nonostante gli 8 secoli di vita la Misericordia ha sempre dimostrato la capacità di sapersi aggiornare rispetto al contesto in cui si è trovata ad operare. I nuovi strumenti di comunicazione sono stati quindi un passaggio fisiologico e naturale per poter dialogare ed informare più rapidamente gli Ascritti ma, soprattutto, per rivolgersi ad una platea giovane con un linguaggio semplice, diretto e moderno.

Attività Oratori - La Misericordia dispone di propri Oratori e cappelle per la celebrazione di funzioni religiose per i propri Ascritti e per i fedeli. Oratorio di piazza Duomo: durante l'anno S. Messa nei giorni feriali e prefestivi e 2 funzioni nei festivi. Il sabato, da settembre a giugno, recita del Santo Rosario un'ora prima della celebrazione della funzione. Qui viene officiata la S. Messa prelatizia in occasione della celebrazione del patrono San Sebastiano e, generalmente, le cerimonie di Vestizione dei nuovi Ascritti. Oratorio del Cimitero di Soffiano: nei giorni feriali S. Messa al mattino e nei prefestivi al pomeriggio. Nei giorni festivi due funzioni al mattino. Cappella della Sezione Oltrarno: S. Messa tutte le domeniche e nella mattina dei giorni festivi. Cappella della Residenza per Anziani Il Bobolino: funzione rivolta agli ospiti della struttura. La funzione viene svolta la mattina un giorno alla settimana dal lunedì al venerdì e nei giorni festivi. Cappella della RSA Villa Laura: per gli ospiti funzione religiosa il martedì pomeriggio. Nel corso del 2021, con l'allentamento delle misure volte a contrastare la diffusione del Covid-19, le funzioni religiose sono riprese seppur con presenze

contingentate e sempre nel rispetto dalla normativa anti-contagio celebrando mediamente 1 Messa al giorno.

Servizi cimiteriali - La Misericordia di Firenze possiede il Cimitero di Soffiano. Realizzato nel 1898, sostituendo il Cimitero di Pinti in via degli Artisti, ha inizialmente accolto i Fratelli della Venerabile Arciconfraternita e, in un secondo momento, anche coloro che hanno scelto il Cimitero della Misericordia come ultima dimora terrena.

Servizi ambulatoriali - Attraverso un'impresa sociale le cui quote sono interamente di proprietà della Misericordia e denominata "Ambulatori della Misericordia di Firenze", nel 2022 sono stati svolti oltre 130.000 servizi ambulatoriali suddivisi in visite specialistiche, piccoli interventi ed esami diagnostico strumentali.

Servizi per la salute mentale - La Fondazione San Sebastiano della Misericordia di Firenze si occupa della gestione di servizi di assistenza, riabilitazione e cura di pazienti con disabilità intellettiva ed altre patologie afferenti l'ambito della salute mentale di natura grave e gravissima. I servizi sono svolti in due strutture che ospitano 66 persone in regime residenziale e 25 in regime diurno o semiresidenziale, in n. 3 appartamenti per l'inclusione sociale di persone con problemi psichiatrici, in n. 3 appartamenti per la vita indipendente di persone con DI ("Spontini", in largo Spontini a Firenze, "A casa mia", in via Massaccio a Scandicci e "la casa dei sogni" in via Gioverti a Firenze). Completano l'offerta i servizi ambulatoriali ed il centro di ricerca "CREA".

Tentando di riassumere in modo schematico le modalità e lo spirito con cui gli Ascritti esercitano le attività descritte in precedenza, possono essere individuate queste caratteristiche:

Gratuità del servizio • L'opera di Carità è tale solo se svolta liberamente e in modo disinteressato. Il volontario della Misericordia, avendo come unico scopo quello di rendere merito a Dio attraverso le opere di Misericordia, non ha interesse a ricevere alcun riconoscimento per l'attività svolta.

Anonimato • Costituisce uno dei valori tradizionali più importanti ed è ancora oggi molto sentito dagli Ascritti, sebbene mal si concili con le norme che disciplinano l'attività di Compagnia.

Uguaglianza • Il Fratello opera a prescindere dalle differenze di ceto, razza e religione, perseguendo il bene del Prossimo.

Condivisione • Restando al fianco di chi ha bisogno nel dolore e nella sofferenza.

Sussidiarietà • L'attività dell'Associazione è svolta nel pieno rispetto del ruolo svolto dalla pubblica amministrazione nel terzo settore. Rispetto ad essa l'Arciconfraternita costituisce non tanto un'alternativa, quanto piuttosto un'integrazione qualificata.

Professionalità • Chi svolge servizio deve sempre essere adeguatamente preparato e deve essere in grado di affrontare con relativa prontezza ogni situazione, al fine di offrire al prossimo un servizio qualitativamente soddisfacente.

Organizzazione • Va di pari passo con il punto precedente e riguarda la capacità organizzativa e logistica con cui vengono organizzati ed eseguiti i servizi di carità, anche con il supporto di personale dipendente.

Modernità • Utilizzo di strumentazione all'avanguardia, pur nel rispetto delle tradizioni.

Territorialità • Radicamento sul territorio fiorentino.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Fermo restando che è in atto un percorso di riforma delle Costituzioni dell'Arciconfraternita volto ad adeguarne il contenuto rispetto ai nuovi standard normativi, con particolare riferimento alle disposizioni di legge che regolano il Terzo Settore, si riporta qui di seguito il testo del CAPITOLO II delle Costituzioni dell'Arciconfraternita, che specifica e descrive le opere di Carità istituzionali: " Art. 7- In qualunque tempo la necessità lo richieda, si reca alle case o in altro luogo per prendere i malati e portarli ai pubblici ospedali e in qualunque altra parte le sia richiesto. In via principale o esclusiva svolge tutti quei servizi sanitari, sociali o socio-sanitari che le sono richiesti; gestisce il Camposanto di Soffiano; si occupa: - di ricerca scientifica, di organizzare attività religiose, culturali, artistiche, formative e ricreative di interesse sociale, incluse le attività editoriali; - di svolgere servizi strumentali ad Enti del terzo settore; - di beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti, prodotti, beni e servizi per le persone svantaggiate e di attività di interesse generale; - di protezione civile; - di cooperazione allo sviluppo anche internazionale. L'Arciconfraternita può svolgere anche altre attività assistenziali e caritative, secondo il mutare delle esigenze della società, ed altre attività secondarie e strumentali ai suoi scopi istituzionali. Art. 8 - A tutti i malati poveri, che essa trasporta dalle case agli ospedali, largisce modesti sussidi in denaro, con le rendite assegnateci dai benefattori e coi ricavati delle questue. In memoria di quanto veniva fatto in antico, in qualche particolare caso, come per la prima uscita di un Capo di Guardia Artista, i partecipanti alla carità del trasporto vi aggiungono quella di una colletta fra loro. Art. 9 - Accorre di giorno e di notte a raccogliere chiunque venga colpito da improvviso malore o sia vittima di qualche infortunio e provvede al trasporto secondo la necessità del caso. Art. 10- Richiesta va, in ore fisse, alle case per mutare gli infermi di letto e di biancheria per vegliare al loro letto anche durante la notte. Art. 11 – L'Arciconfraternita esplica pure la sua attività nei riguardi degli Ascritti, nelle seguenti forme: a) Li trasporta defunti, con più o meno pompa, secondo il grado, al proprio Oratorio e dopo averli ivi associati, senza pregiudizio dei diritti parrocchiali, li reca al proprio Camposanto; e quando appartengano al numero dei Settantadue e la distanza non sia giudicata soverchia dal Provveditore, anche ad altro luogo ove avessero scelta la sepoltura. b) Li raccomanda alla pietà Divina con suffragi al modo stabilito nel Cap. XIV e riconosce loro il diritto di sepoltura nel Cimitero dell'Arciconfraternita secondo le modalità stabilite dai regolamenti. Art. 12- I Confratelli indossano l'assisa che è veste lunga di tela nera con buffa uguale che copre la persona e si stringe ai fianchi con cintura di corda. Un cappello di feltro a larghe falde ed il rosario con unica medaglia, completano l'assisa. Durante i servizi di carità i Confratelli utilizzano la divisa operativa conforme alle norme vigenti in materia. Art. 13- Speciali regolamenti determinano l'ordine, il modo e le altre particolarità di tutti i servizi caritatevoli." Nel CAPITOLO I, l'art. 4 - Pie liberalità ne costituiscono il patrimonio con le rendite del quale, unite alle tasse ed agli accatti, provvede alle spese per le sue opere di carità, nonché all'adempimento degli obblighi postile dai benefattori. Al momento della accettazione delle liberalità la Misericordia destina i frutti e il capitale a specifiche attività caritative ed istituzionali. La Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze è una organizzazione di volontariato (ODV): è vietata la distribuzione degli utili.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La natura stessa dell'attività di assistenza (Carità) svolta dall'Arciconfraternita implica la necessità di mutare "forme" e "destinatari" in ragione delle diverse esigenze sociali (o individuali) che nel tempo si manifestano, pertanto non è possibile - in questo ambito - attribuire natura secondaria ad alcuna attività.

Hanno invece natura strumentale, per quanto direttamente connessa all'attività istituzionale dell'ente, la gestione del patrimonio immobiliare che nei secoli Misericordia ha ricevuto da tanti benefattori (l'art. 4 delle Costituzioni prevede che "Pie liberalità ne costituiscono il patrimonio con le rendite del quale, unite alle tasse ed agli accatti, provvede alle spese per le sue opere di carità, nonché all'adempimento degli obblighi postile dai benefattori. Al momento della accettazione delle liberalità la Misericordia destina i frutti e il capitale a specifiche attività caritative ed istituzionali. (omissis)", la gestione dei servizi tecnologici che, soprattutto negli ultimi 2 decenni, sono stati implementati (servizi web, rete intranet, apparati di comunicazione interna), la gestione del parco automezzi.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1900
Federazione Toscana delle Misericordie	2013
Coordinamento delle Misericordie - area fiorentina	2018
Confcooperative Toscana	2007
Fon.Coop	2011
Irecoop Toscana	2015
Fondazione Banco Alimentare	1997
CESVOT	1998

Consorzi:

Nome
COS - Consorzio Operativo Soccorso
ESCVOT

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
Ambulatori della Misericordia di Firenze srl Impresa Sociale	27774,00

Contesto di riferimento

La Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze rappresenta una delle più longeve istituzioni cittadine, essendo nata nel 1244. In un vecchio volume si legge che: "... la benemerita Compagnia della Misericordia fu fondata dai fiorentini allo scopo di assistere ed accompagnare agli ospedali gli ammalati o le vittime di qualche improvviso accidente, e di togliere dalla strada i cadaveri. Mostrandosi sempre animata dal più puro spirito di carità cristiana, questa pia confraternita fece prodigi di zelo e abnegazione durante le pestilenze, che in vari tempi afflissero la città: ne fanno ampia testimonianza gli storici Benedetto Varchi, Bernardo Segni e Scipione Ammirato...". Vangelo secondo Luca (10, 27-35).

Storia dell'organizzazione

La partecipazione del popolo fiorentino ad importanti vicende cittadine viene riproposta anche da un'antica leggenda, che offre un suggestivo, quanto fantasioso, racconto relativo alla nascita della Confraternita. Nella Firenze del '200, una città dedita ai traffici e al commercio, si tenevano due importanti fiere annuali: per San Simone e per San Martino. In tali occasioni era necessario un buon numero di persone addette al trasporto delle merci; questi facchini, per ripararsi dal freddo e dalla pioggia, solevano trattenersi in alcune cantine situate in piazza San Giovanni. Nell'anno 1240 – così tramanda la leggenda che ancora oggi circola con presunzione di veridicità storica – fra questo gruppo di lavoratori si trovava un tale Pietro di Luca Borsi, un uomo molto devoto, che, stanco di sentire i suoi compagni proferire bestemmie, propose che ogni qual volta qualcuno avesse nominato invano il nome di Dio e della Madonna ponesse una crazia in una cassetta come penitenza per il peccato commesso. Ben presto fu accumulata una grossa somma di denaro che, sempre su suggerimento del Borsi, fu usata per acquistare sei zane (ceste) capaci di contenere una persona. Fu, inoltre, stabilito quali facchini dovessero portarla, di settimana in settimana, ricevendo un giulio o paolo per ogni viaggio che avessero fatto per condurre i poveri malati all'ospedale o qualsiasi persona che, per caso o per disgrazia, fosse stata trovata per strada bisognosa d'assistenza medica.

Morto Pietro Borsi la sua opera fu proseguita da un altro facchino, aiutato anche dalle elemosine di persone caritatevoli e devote, fin quando l'arcivescovo Giovanni Vitelleschi consacrò la Compagnia alla Madonna e a San Tobia. In realtà, come è stato in seguito provato dagli storici, il Borsi non visse nel corso del XIII secolo, non fu un facchino (addirittura ricoprì la carica di Priore nel 1373) e, per quanto fervente sostenitore della Confraternita, non ne fu il fondatore. Per quanto concerne la vera origine della Misericordia mancano dati certi, ma con molta probabilità la sua genesi coincise con il diffondersi in città dell'eresia patarina. Nel 1221 le discordie fra cattolici e patarini spinsero le autorità ecclesiastiche a chiamare a Firenze il celebre predicatore Pietro da Verona che intraprese contro la setta una vera e propria crociata. Il domenicano organizzò dodici Compagnie di valorosi cittadini ognuna guidata da un proprio capitano. Questi eserciti della fede, dopo l'eliminazione dei patarini, cessarono di spargere odio e vendette e presero ad elargire amore e misericordia con le loro opere di carità. San Pietro martire, che viene considerato il fondatore della Misericordia di Firenze, nel giorno dell'Ascensione del 1244, costituì la Società della Fede e da questa nacquero tre Compagnie di solidarietà e preghiera: la Società Maggiore di Santa Maria, detta poi del Bigallo, che si dedicò alla cura degli orfanelli la Società delle Laudi di Santa Maria Nuova, che si prodigò in opere di pietà la Società Nuova

di Santa Maria, detta poi della Misericordia, che assunse l'impegno caritatevole dell'assistenza a carcerati ed infermi e l'incarico di seppellire i morti. Sembra che, inizialmente, i Capitani della Misericordia, che indossavano una veste rossa e portavano al collo un pendente con lo stemma della confraternita, avessero la propria sede in una casa sull'angolo del corso degli Adimari.

Nel 1425 Giovanni de' Medici, amministratore della Compagnia di Santa Maria del Bigallo che si trovava in tutt'altro che floride condizioni, vedendo la Misericordia come emanazione repubblicana e nemica della sua famiglia chiese alla Signoria la fusione delle due Compagnie. La convivenza non durò però a lungo. La Compagnia del Bigallo non riuscì mai ad adattarsi al trasporto di morti e malati e i Fratelli della Misericordia, vedendo le loro entrate largamente assorbite dalla nuova arrivata, persero lo zelo e l'antica operosità. Nel 1475 un cadavere lasciato per vari giorni insepolto sulla pubblica via fu la scintilla che spinse le autorità civili di Firenze a far rivivere la Compagnia della Misericordia. Gli Statuti che questa si impose e che segnano la fine del sodalizio con il Bigallo portano la data del 1489. I Fratelli della risorta Compagnia destinati al pio ufficio furono 72, ad imitazione dei 72 discepoli di Cristo; ai protettori del sodalizio fu aggiunto il nome di San Sebastiano e fu adottata la "veste" nera in sostituzione di quella rossa. Molti personaggi illustri vollero entrare a far parte della ripristinata Compagnia: primo fra tutti Lorenzo il Magnifico.

La residenza fu fissata, per qualche tempo, nell'oratorio di Santa Maria del Bigallo per poi trasferirla nella chiesa di San Cristoforo nel corso degli Adimari. Nel 1575 il Granduca Francesco I le offrì lo stabile, proprio davanti al Campanile di Giotto, lasciato libero dal Magistrato dei Pupilli (chiamato a stabilire chi doveva adottare i bambini abbandonati), perché un'istituzione che tanto onore faceva alla città, meritava una sede "cospicua e visibile". La strutturazione fu operata dall'architetto Alfonso di Santi Parigi. Terminati i lavori di rifacimento, nel 1586, Bernardino Barbatelli ne dipinse la facciata con decorazioni ed affreschi ormai scomparsi. Lo stabile fu ridotto all'aspetto attuale nel 1826 dall'architetto Gaetano Baccani che incorporò anche l'Oratorio, opera dell'architetto Stefano Diletti (1780). Fin dalle sue origini l'Arciconfraternita si è adoperata per il trasporto dei malati negli ospedali e per i servizi funebri, ha gestito da sempre alcuni cimiteri, prima riservati alla sepoltura dei propri Ascritti e, negli anni, messi poi a disposizione della cittadinanza, ma il suo impegno si è profuso in una più vasta opera di soccorso preoccupandosi anche di dotare le fanciulle povere, liberare dalle prigioni i carcerati per debiti e fornire sussidi ai malati indigenti. Fu sicuramente dal 1325 in poi, a causa delle numerose pestilenze che colpirono Firenze, che i Fratelli della Misericordia fornirono le prime grandi prove di carità. Si aggiravano per le vie della città con la caratteristica "buffa" – la parte inferiore del cappuccio che aveva lo scopo di tenere celato il volto del benefattore, poiché il bene doveva essere fatto in forma anonima – per dare soccorso agli appestati. Tra il 1479 e il 1528 il terribile morbo, a più riprese, falciò la popolazione cittadina tanto che risale a quel periodo l'apertura del lazzaretto, dedicato a San Sebastiano, per il ricovero degli appestati.

Nell'agosto del 1630, in occasione della cosiddetta "peste manzoniana", a Firenze, nel giro di quattro mesi, morirono più di settemila persone. La Compagnia della Misericordia non fece mai mancare il suo generoso e caritatevole impegno per il trasporto dei malati. Un Fratello veniva mandato avanti con un campanello, il cui suono avvertiva i passanti di non fermarsi, pena un possibile contagio. Furono anche adottate delle preziose precauzioni. Nel cataletto, per esempio, il materasso fu sostituito con paglia o fieno che venivano immediatamente bruciati dopo aver portato l'appestato al lazzaretto. Alla fine di ogni contagio (in tre secoli Firenze subì per ben 23 volte il flagello della peste) si svolgevano funzioni propiziatorie nel

Santuario della Madonna Annunziata, mentre per le strade risuonava il grido di riconoscenza: "viva la Compagnia della Misericordia".

Nel corso dei secoli l'impegno dei Confratelli con la veste nera non è mai venuto meno, dimostrando sempre amorevole coraggio nel portare, in qualsiasi condizione, aiuto e conforto. Dagli anni della peste alle epidemie di tifo e colera; ma anche durante la prima guerra mondiale quando la Misericordia provvedeva al trasporto dei soldati feriti e malati; dall'epidemia di febbre spagnola del 1919 al tragico scoppio della polveriera di San Gervasio, dalle incursioni aeree dell'ultimo conflitto bellico ai convulsi giorni della resistenza, in cui si combatteva per le strade e si sparava dai tetti delle abitazioni, la Misericordia di Firenze ha sempre prestato la sua opera al fianco dei cittadini bisognosi. Anche in occasione dell'ultima catastrofe che ha colpito Firenze, l'alluvione del 1966, la Misericordia ha portato soccorso e sostegno ai fiorentini accorrendo con uomini e mezzi nelle zone più colpite dalle acque dell'Arno. L'emergenza sanitaria Covid-19 ha messo a dura prova il lavoro dei Fratelli e delle Sorelle che si sono prodigati quotidianamente con impegno, sacrificio e generosità nello svolgimento di numerosi e variegati servizi a cui la Misericordia è stata chiamata. Il 2022 è stato ancora un anno impegnativo per il Sodalizio che ha continuato ad operare nell'emergenza sanitaria senza mai dimenticare una diffusa opera di sostegno alle persone travolte dalla crisi economica scaturita dalla pandemia ma anche a colori che sono stati travolti dallo scoppio della guerra alle porte dell'Europa. La Misericordia, oltre a attivarsi in raccolte fondi e generi di conforto per la popolazione di Kiev, ha accolto in una sua struttura alcuni profughi ucraini giunti in Italia all'inizio del conflitto. A dimostrazione di ciò, a giugno del 2022 il Consiglio Comunale di Firenze, nel conferire l'onorificenza "Firenze 2020" al sistema Protezione Civile per le attività svolte durante la pandemia e per l'emergenza umanitaria scaturita dalla guerra in Ucraina, ha premiato anche la Protezione Civile della Misericordia di Firenze.

Dall'anno della sua nascita sono passati quasi otto secoli, durante i quali la Misericordia non ha mai interrotto la sua missione di carità e solidarietà, dimostrando una forte capacità di adeguamento rispetto al contesto storico e sociale in cui è stata chiamata ad operare e riuscendo a coniugare la tradizione con la modernità. Dalle emergenze all'assistenza a domicilio di anziani e malati, dal trasporto degli infermi al servizio di Telesoccorso, fino alle donazioni del sangue. Oggi la Misericordia di Firenze è una struttura moderna ed efficiente in grado di offrire risposte concrete ai più svariati bisogni dei cittadini: il servizio di Aiuto Alimentare, la Protezione Civile, il centro di ascolto Anti Usura, la casa di riposo per anziani autosufficienti, gli ambulatori specialistici, le residenze per disabili intellettivi gravi e gravissimi, la residenza sanitaria assistenziale, sono la dimostrazione concreta dello sviluppo dell'opera di Carità svolta dall'Arciconfraternita e del legame sempre più stretto con il territorio e la sua popolazione.











Settembre 2005

La Misericordia consegna 10 case, costruite con i fondi raccolti in varie iniziative benefiche, al villaggio di Werellana in Sri Lanka, completamente raso al suolo dallo tsunami del dicembre 2004.

2006

Sono costituite le prime due imprese sociali: la Misericordia Firenze Ambulatori e l'Assistenza minorati Gravi della Misericordia di Firenze.

Novembre 2008

Apertura negozio Le Dodici Ceste in via Francavilla gestito dal servizio Aiuto Alimentare per garantire sostegno alimentare ai più bisognosi.

Aprile 2009

Il Gruppo di Protezione Civile della Misericordia si reca nelle zone terremotate dell'Abruzzo e allestisce un campo per la popolazione colpita dal sisma, rimanendo 2 mesi a L'Aquila.

2009

Nasce "CREA", centro di ricerca sulle Disabilità Intellettive dell'adulto, che è parte integrante delle attività della Fondazione San Sebastiano.

Dicembre 2009

Apertura del secondo negozio Le Dodici Ceste in via Rocca Tedalda interamente gestito dai volontari dell'Aiuto Alimentare.

Dicembre 2010

Rilevata la gestione della RSA Villa Laura, situata a Molin del Piano, (Pontassieve) per accogliere chi non è più autosufficiente e viene istituita l'impresa sociale Santa Maria della Misericordia.



Novembre 2022

E' online l'Archivio storico per rendere accessibile a studiosi, iscritti e interessati il variegato patrimonio archivistico della Misericordia

7/11/2022

La Misericordia di Firenze è ufficialmente iscritta al RUNTS (registro unico nazionale del terzo settore). Comincia una nuova era sotto il profilo giuridico e amministrativo



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
72	Capi di Guardia

Si riporta qui il disposto del CAPITOLO IV delle Costituzioni dell'Arciconfraternita - I SETTANTADUE - DIVISIONE, INCUMBENZE, ELEZIONE - Art. 28 - I Settantadue, in memoria delle antiche tradizioni sono divisi in quattro classi distinte, si chiamano Capi di Guardia, compongono il corpo principale dell'Arciconfraternita, al quale si attengono come dipendenze gli Aggregati di ogni grado e di ogni classe e gli Ascritti. Il loro collegio è propriamente e si dice il Corpo Generale di Compagnia, chè ad essi soli l'amministrazione, ad essi soli spetta il governo delle cose del sodalizio. Art. 29 - Sono trenta Sacerdoti e quarantadue laici. Da una parziale riforma del 1524, i sacerdoti si dividono in dieci Prelati e venti Sacerdoti. I laici si distinguono in quattordici Nobili e ventotto Artisti o Grembiuli. Il grado di Capo di Guardia è a vita, ma le funzioni cessano al compimento dell'ottantesimo anno di età. A tale data il Capo di Guardia viene collocato nel ruolo del Capi di Guardia a Riposo o in quello degli Onorari. Art. 30 - L'Arcivescovo di Firenze fa parte di diritto dell'ordine dei Prelati talché, se nell'ordine stesso non vi fosse per avventura vacanza e soltanto finché non vi sia, si possa e si debba a suo riguardo alterare aumentando il numero anticamente e immutabilmente fissato. Art. 31- Ciascun Capo di Guardia ha obbligo di corrispondere le tasse stabilite e per una volta a suo turno contribuire, secondo le consuetudini, alle spese per la festa di S. Sebastiano. Da questo onere è esentato soltanto l'Arcivescovo di Firenze. Art. 32 - Ai Prelati è dato il primo grado d'onore e ai Nobili il secondo. Vengono appresso i Sacerdoti ed infine gli Artisti. Ma i Sacerdoti e gli Artisti, in quella che agli altri due ordini per dignità si rendono, nell'esercizio dell'autorità li vincono. Infatti ai Capi di Guardia di queste due ultime classi spetta il governo e la direzione immediata dei servizi di carità, secondo le diverse competenze: cioè ai Sacerdoti negli uffici propri di lor ministero, ed agli Artisti, che si dicono anche Maestri, negli altri. Perciò e quelli e questi vengono stabilmente distribuiti nei giorni della settimana, tanti per giorno, salvo i Sacerdoti che la domenica sono due; e la direzione spetta a quelli del giorno, secondo l'anzianità: in mancanza di loro al Capo di Guardia che si trova presente, prima dell'istesso ordine e poscia degli altri di grado superiore; non essendovene alcuno, al più anziano ascritto del giorno. Art. 33 - Il Maestro non può permettere a persona, che non appartenga alla Compagnia, di vestirne l'assisa, né di prendere parte alle opere di misericordia. Ciò si concede soltanto temporaneamente dal Provveditore in favore dei Fratelli di Compagnia di Misericordie federate, i quali provino tal qualità con certificato del loro Provveditore, purché: a) non abbiano stanza fissa in città; b) sieno contenti, qualunque grado tengano nella loro Confraternita, di mescolarsi senza distinzione né comando fra i nostri. Art. 34 - Al Capo di Guardia compete di ammonire i fratelli del proprio giorno ed anche di infliggere secondo i casi la pena di sospensione; conforme vien sancito al Cap. XIII.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Nicolò d'Afflitto	Sì	Maschio	66	01/05/2022	1	candele e pepe	Provveditore
Francesco d'Ayala Valva	Sì	Maschio	62	18/05/2022	1	candele e pepe	Sottoproveditore
Duccio Moschella	Sì	Maschio	56	09/01/2023	1	candele e pepe	Sottoproveditore
Magistrato con 12 componenti eletti ogni 4 mesi dal Corpo Generale	No		0	09/09/2022	0	candele e pepe	Capitani e Consiglieri

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
15	totale componenti (persone)
12	di cui maschi
3	di cui femmine

Modalità di nomina e durata carica

I meccanismi che regolano l'azione amministrativa della Misericordia sono atipici e piuttosto complessi in ragione della storicità della struttura e dell'esigenza di contemperare logiche di governo pensate secoli fa con le attuali normative in materia.

La continuità dell'azione di governo dell'Ente si fonda sulla figura apicale del medesimo: il Provveditore, che si avvale del contributo di un ristretto numero di Capi di Guardia (cosiddetti Fiduciari) per il controllo degli affari correnti.

L'elezione dei nuovi Capi di Guardia avviene tramite una votazione fra i volontari attivi. Vi possono concorrere in qualità di candidati coloro i quali, in regola con i propri doveri, abbiano raggiunto una certa anzianità di servizio espressa con il "numero di rassegna" ovvero il numero assegnato ad ognuno degli Ascritti che decresce con il passare del tempo, indicando, più il numero è basso o alto, una maggiore o minore anzianità. I candidati sono a loro volta votati dai volontari attivi tramite una votazione segreta e non delegabile (disciplinata da un apposito Regolamento Elettorale) valida solo nel caso in cui ci siano

almeno 98 votanti. Il candidato che riceve la maggioranza dei voti vince le elezioni e sarà nominato Capo di Guardia nel successivo Corpo Generale. In caso di parità fra due candidati risulterà vincitore colui o colei che ha maggiore anzianità di iscrizione.

La suddetta procedura di nomina dei nuovi Capi di Guardia, inserita nelle Costituzioni, e attentamente disciplinata dal Regolamento Elettorale, costituisce una importante novità per l'Ente (2016) riuscendo così a fondere gli aspetti storici/tradizionali plurisecolari della Misericordia con la democratica partecipazione dei suoi Ascritti sia nel concorrere a ruoli di responsabilità che nell'esprimere spontaneamente la propria preferenza con la votazione diretta.

Le Costituzioni dell'Arciconfraternita spiegano così le funzioni, i poteri ed i limiti di questa importantissima figura, che è anche legale rappresentante dell'Ente: "IL PROVVEDITORE E GLI AIUTI DI LUI: SOTTOPROVVEDITORI (omissis) - Art. 84- Principalissimo luogo tiene tra i Ministri il "Provveditore" come rappresentante legale che egli è dell'Arciconfraternita al di fuori, e capo al di dentro dell'amministrazione e del servizio. In lui s'impersona l'Arciconfraternita, sia che la rappresenti nelle attinenze con le autorità e col pubblico, sia nei contratti, nei giudizi e in ogni atto simile. Art. 85- Lo elegge il Corpo Generale ballottando i sei Capi di Guardia nominati dai primi sei Ufficiali. La maggioranza relativa unita alla maggioranza assoluta dei voti distingue l'eletto. Se niuno dei sei raggiungesse la pluralità assoluta, i Capitani in quella stessa o in altra successiva adunanza fanno altra proposta, o interamente o almeno per metà nuova: e così a mano a mano finché l'elezione riesca. La parità, che mai intervenisse nei voti, o si cessa mercé la ripetizione del partito fino a tre volte o per ultimo dalla sorte. Il Provveditore è soggetto ogni anno a scrutinio di rafferma (art. 81). Il Provveditore nominato in data diversa dalla prima domenica di maggio resta in carica fino all'adunanza del maggio successivo. Resta in carica al massimo per nove mandati anche non consecutivi. Art. 86- L'eletto riceve con inventario per il ministero del Cancelliere, testimoni due Conservatori, la consegna degli argenti, masserizie e suppellettili d'ogni maniera appartenenti al Sodalizio, e delle carte e documenti costituenti l'archivio, e ne rimane responsabile. Art. 87- È obbligato d'intervenire alle adunanze dei Conservatori, del Magistrato e del Corpo Generale, come previsto dagli articoli 54, 60 e 77 e per proporre quei provvedimenti eccedenti le sue facoltà che avvansi necessari od opportuni. Art. 88- Cura l'esecuzione delle deliberazioni del Magistrato sanzionate (approvate) dai Conservatori, e quelle del Corpo Generale; amministra il patrimonio dell'Arciconfraternita, procacciando l'esazione delle rendite e facendo le spese ordinarie, nonché tutti gli atti conservativi anche giudiziali che bisognassero. Firma i mandati di cassa. Per atti di maggior momento e che non si contengono naturalmente nelle facoltà di semplice amministratore, come anche per le spese straordinarie, fra le quali la festa di S. Sebastiano quando fosse a carico della Compagnia, ha bisogno dell'autorizzazione del Magistrato. Art. 89- Presenta al Magistrato il rendimento dei conti, il bilancio economico, il bilancio sociale ed il bilancio di previsione, in tempo che possano essere esaminati e portati con le competenti proposte al Corpo Generale nelle tornate prescritte (art. 51, lett. f) e g). Art. 90- Spetta al Provveditore: a) di ammettere nel Sodalizio i postulanti forniti delle condizioni specificate all' art.15; b) di riformare al principio di ogni quadrimestre le rassegne, avanzando, arretrando o trasferendo nel ruolo dei Buonavoglia coloro che lo meritassero, tenendo conto dei servizi eventualmente prestati nelle mutature e nelle nottate; c) di passare, qualora lo ritenga opportuno, gli Stracciafogli più meritevoli nella classe dei Giornanti, destinando loro il giorno; d) di tenere ordinato il ruolo degli Stracciafogli e dei Giornanti in modo che gli inetti e i negligenti dien luogo agli operosi, giusta gli articoli 126 - 127; e) di concedere agli Stracciafogli ed ai Giornanti

dispensa dal servizio; f) di riammettere al servizio, qualora lo richiedano ed egli lo giudichi opportuno, i Giornanti a riposo e quelli passati nel ruolo dei Buonavoglia e gli Stracciafolgi conforme agli artt. 26 e 27. g) di prendere a servizio o licenziare a suo senno i Porti secondo i regolamenti. Art. 92- Spetta al Provveditore di concedere o meno il trasporto funebre a persone estranee all'Arciconfraternita. Spetta al medesimo di accordare eccezioni giusta quanto riguarda i Confratelli delle Misericordie federate a norma dell'art. 33 (Cap. IV). Art. 93- Il Provveditore nomina e tiene sotto la sua responsabilità, uno o due Sottoproveditori, dei quali almeno uno scelto nella classe degli Artisti o Grembiuli; un Sacrista da scegliersi tra i Capi di Guardia Sacerdoti; un Economo, un Ispettore ali immobili, un Ispettore di Compagnia, un Ispettore dei servizi automobilistici, un Ispettore dell'Ambulatorio, un Ispettore dei Cimiteri ed un Archivistà da scegliersi tra i 72. Il Provveditore ha pure facoltà di dare speciali incarichi a qualche Confratello o Ascritto qualora le necessità della Arciconfraternita lo richiedano. Il Sottoproveditore o i Sottoproveditori coadiuvano il Provveditore presente e lo suppliscono assente; anche separatamente, con la stessa autorità e con gli stessi obblighi, fermo anche nei loro riguardi il divieto di far parte del Magistrato o del Collegio dei Conservatori (art. 43 e 56). OMISSIS"

Oltre al Provveditore, il Magistrato è l'organo designato a decidere su questioni riguardanti specifiche materie, come riportato dagli articoli da 49 a 51 delle Costituzioni: 49 - Rispetto all'amministrazione, compete al Magistrato: a) fissare gli emolumenti agli uffici che non sono gratuiti; b) autorizzare il Provveditore a spese straordinarie e stabilire quelle della festa di S. Sebastiano quando sia a totale carico dell'Arciconfraternita; c) deliberare sull'accettazione di legati e di eredità, sulla necessità o convenienza di acquistare immobili, di sostenere liti e concordare transazioni; di contrarre debiti, censi o livelli od oneri passivi, ed anche d'alienare le proprietà della Compagnia; d) accordare sussidi ai Giornanti e Capi di Guardia poveri (Cap. XIII); e) proporre nell'adunanza ordinaria del gennaio al Corpo Generale, per la scelta di uno dei tre Revisori all'amministrazione dell'annata corrente, sei Capi di Guardia nominati uno per uno dai primi sei Ufficiali; f) udire il rapporto di questi tre Revisori, ed esaminatolo, fare le competenti proposte al Corpo Generale nell' adunanza ordinaria di maggio; g) in una adunanza da svolgersi entro la fine di ogni anno riferire e proporre alla approvazione del Corpo Generale il suo avviso sul bilancio di previsione presentatogli in precedenza dal Provveditore. 50 - In merito al governo e alla disciplina, compete al Magistrato: a) nella vacanza del Provveditore, e in certi casi anche in quella del Cancelliere (Cap. VIII § 1 e 2), proporre alla scelta del Corpo Generale quelli che forniti delle qualità necessarie crede idonei all'ufficio; b) scegliere, fra coloro che hanno presentato domanda per l'elezione a Capo di Guardia quelli che ritiene idonei ad essere sottoposti ad elezione; c) esprimere il parere, dopo quello del Collegio dei Conservatori, sulle domande dei Capi di Guardia onorari o a riposo per la riammissione fra i settantadue attivi, trasmettendolo al Corpo Generale per quanto di competenza; d) prorogare per legittimo impedimento fino a tre anni la dispensa dal servizio, concessa dal Provveditore ai Giornanti, con le condizioni del Cap. III; e) accordare il riposo con gli emolumenti ai Giornanti effettivi, divenuti inabili al servizio per età o per incomodi attestati dal medico di Compagnia; e quando, recuperata la salute, richiedano di riprendere le interrotte fatiche, consentire la domanda con la condizione fermata al Cap. III; f) negata dal Corpo Generale la rafferma ad alcuno dei Ministri indicati al Cap. VIII, art. 85, sospendere a richiesta di questi per quindici giorni la nuova nomina, e intanto esaminare i loro reclami e trovandoli fondati in ragione, proporre allo stesso Corpo Generale quel che paia meglio conforme a giustizia o a carità; g) giudicare sui ricorsi che contro le decisioni del Provveditore gli presentino gli Aggregati o i Capi di Guardia;

h) deliberare in merito alla nomina o al licenziamento dei dipendenti; i) nelle differenze, che mai sorgessero fra i membri del Sodalizio, procacciare la conciliazione, e se secondo le occorrenze fare o proporre al Corpo Generale le provvisioni che stimi acconce a comporle o dirimerle; j) ammonire qualunque dei membri del Sodalizio cada in fallo; ed in casi più gravi, verificate le accuse e considerate le difese del reo, infliggere o proporre al Corpo Generale adeguate sanzioni k) riammettere in servizio, sentito il parere dei Conservatori, i giornanti espulsi per qualsiasi motivo inserendoli nel ruolo degli Stracciafogli. l) concedere grazia ai Giornanti cascati in pena di alcuna colpa, riammettendoli tra gli Stracciafogli. 51 – Appartiene al Magistrato, la nomina del Cappellano della Sede e del Cimitero, vista l'indicazione dell'Ordinario Diocesano.

Per le questioni di straordinaria amministrazione, riguardanti ad esempio la modifica dei regolamenti, la proclamazione di nuovi Capi di Guardia, l'elezione del Provveditore, si riunisce il Corpo Generale, ossia l'assemblea dei 72 Capi di Guardia della Misericordia. In particolare, l'articolo 82 prevede che il Corpo Generale nelle adunanze sia ordinarie che straordinarie delibera (precedente sempre lo studio e la proposta del Magistrato) secondo le forme ai loro luoghi stabilite: a) sul bilancio di previsione; b) sul rendimento dei conti, sul bilancio economico e sul bilancio sociale; c) sulla elezione dei Conservatori; d) sulla elezione dei Sindaci dell'amministrazione; e) sulla elezione o rafferma del Provveditore, del Cancelliere e dei Medici di Compagnia; f) sul trasferimento dei Capi di Guardia nel ruolo degli Onorari o a riposo e sulla loro eventuale riammissione in attività di servizio, ai sensi dell'art. 38, ultimo comma; g) sulla cassazione dei Capi di Guardia; h) sulla nomina, licenziamento e collocamento a riposo del Segretario Generale; i) sulla riforma dei capitoli e regolamenti; j) su qualsiasi altro argomento, cui gli rechi a decidere il Magistrato.

Il Collegio dei Conservatori, infine, è un organo composto da n. 8 Capi di Guardia (n. 2 per ciascuna classe), il quale è bene descritto dall'art. 53 delle Costituzioni: "Come si trova notato nella riforma del 1806, La movevole vicenda del Magistrato è contemperata dalla ferma stabilità di un altro Collegio che è detto dei Conservatori. Ed è invero la dignità più eminente della Confraternita, quasi culmine in piramide o pernio in ordigno ingegnoso, ad accordare, giusta la legge armonica delle esistenze, la quiete ed il moto, la conservazione e l'esplicamento, il rispetto alle tradizioni e la saggia arrendevolezza ai mutamenti addotti dal tempo".

N. di CdA/anno + partecipazione media

Nel 2022 si sono tenute n. 10 adunanze del Magistrato, n. 6 di Corpo Generale e n. 8 del Collegio dei Conservatori.

Per sua stessa natura il Magistrato si può validamente riunire soltanto in caso di presenza di tutti e 12 i suoi componenti, mentre le adunanze di Corpo Generale hanno avuto una presenza media pari al 56% degli aventi diritto, quelle del Collegio dei Conservatori una presenza media pari a circa l'90% degli aventi diritto.

Tipologia organo di controllo

Con delibera n. 1 del 11 gennaio 2023 il Corpo Generale ha nominato quale Organo di Controllo della Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze un collegio di tre membri così composto:

- Dott. Leonardo Castoldi, nato a Santiago del Cile (RCH) il 28 luglio 1958, residente in

Borgo San Lorenzo (FI), via San Giovanni Maggiore n. 20, c.f. CSTLRD58L28Z603W, iscritto al n. 98/A dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Prato;

- Dott. Claudio Durazzi, nato a Firenze (FI) il 16 gennaio 1959, residente a Firenze (FI), via del Ronco Lungo n. 16, c.f. DRZCLD59A16D612P, iscritto al n. 798/A dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Firenze;

- Dott. Marco Mariani, nato a Prato (PO) il 19 febbraio 1964, residente a Prato (PO), via Cimarosa n. 29, c.f. MRNMRC64B19G999T, iscritto al n. 222/A dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Prato;

Inoltre è stato individuato quale Presidente del medesimo il Dott. Claudio Durazzi.

La durata del mandato dell'OdC è fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2025.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2020	Corpo Generale	16/07/2020	4	37,50	0,00
2020	Corpo Generale	09/09/2020	3	40,28	0,00
2020	Corpo Generale	24/11/2020	3	45,83	0,00
2020	Corpo Generale	21/12/2020	5	54,17	0,00
2021	Corpo Generale	07/01/2021	3	48,61	0,00
2021	Corpo Generale	21/04/2021	4	48,61	0,00
2021	Corpo Generale	02/05/2021	6	45,83	0,00
2021	Corpo Generale	21/06/2021	4	50,00	0,00
2021	Corpo Generale	08/09/2021	5	44,44	0,00
2021	Corpo Generale	21/12/2021	5	45,83	0,00
2022	Corpo Generale	10/01/2022	3	56,94	0,00
2022	Corpo Generale	01/05/2022	7	63,89	0,00
2022	Corpo Generale	08/07/2022	4	43,06	0,00
2022	Corpo Generale	09/09/2022	6	54,17	0,00
2022	Corpo Generale	25/11/2022	5	58,33	0,00
2022	Corpo Generale	21/12/2022	8	61,11	0,00

Fermo restando che, alla luce del consolidamento della normativa in materia di terzo settore, è in atto un processo di revisione delle Costituzioni che dovrà portare la Misericordia ad un adeguamento di alcuni meccanismi istituzionali entro la fine del 2023, dalla lettura dei libri verbali degli organi collegiali emerge una partecipazione attiva da parte dei Capi di Guardia, sia nelle adunanze del Magistrato che in quelle di Corpo Generale. Gli interventi hanno riguardato sia questioni di carattere istituzionale ed organizzativo, che argomenti legati all'andamento economico finanziario dell'ente.

La partecipazione degli associati, stando all'assetto istituzionale determinato dalla riforma del 2019, è garantita attraverso un meccanismo di rappresentanza indiretta.

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

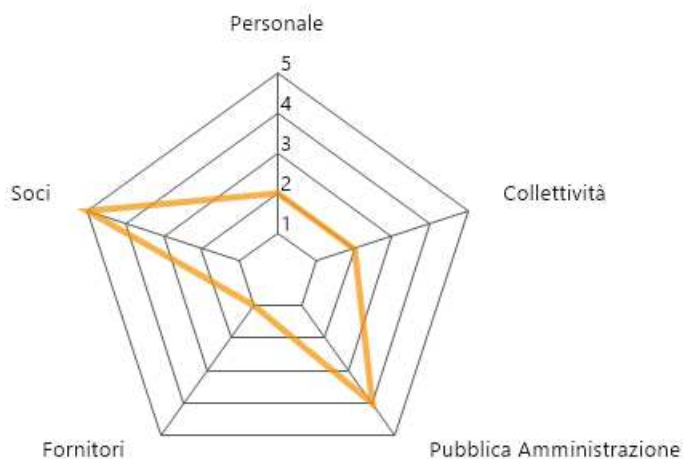
Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	<p>In ragione delle differenti responsabilità e mansioni del personale dipendente si ha un diverso livello di coinvolgimento in merito all'organizzazione dei servizi e alle scelte strategiche.</p> <p>Per quanto attiene all'organizzazione interna si può parlare di un sistema di co-progettazione con la struttura politica, riguardante soprattutto i referenti dei singoli comparti amministrativi ed operativi.</p> <p>Il personale che riveste mansioni apicali può essere chiamato ad offrire un supporto tecnico per l'assunzione di decisioni che riguardano la politica generale dell'Ente.</p>	2 - Consultazione
Soci	Le scelte strategiche dell'Ente spettano in via esclusiva ai Capi di Guardia come previsto dalle Costituzioni.	5 - Co-gestione
Finanziatori	Banche e Fondazioni: la Misericordia di Firenze intrattiene o ha intrattenuto rapporti con i principali istituti bancari. Il partner storico per questo settore è rappresentato dalla Cassa di Risparmio di Firenze oggi Banca Intesa. Le altre banche con cui Misericordia intrattiene un rapporto diretto sono: banco BPM, Chiantibanca e Banca Etica. Fortissimo è il legame intercorrente con la Fondazione Ente Cassa di Risparmio di Firenze che, in linea con la sua tradizione di ente finanziario di riferimento per le iniziative cittadine nell'ambito del terzo settore, si è dimostrata sempre sensibile alle istanze presentate dalla Misericordia di Firenze.	Non presente
Clienti/Utenti	Nell'anno 2022 sono state trasportate 43.892 persone di cui 12.516 trasportati di emergenza di cui COVID 945	Non presente

	<p>12.262 trasportati ordinari 16.595 trasportati servizi sociali 493 altre emergenze di cui 30 recuperi salma 2.026 altri ordinari 18 assistiti dal servizio Mutature 107 Telesoccorso 5.654 visitatori del museo 1.946 persone assistite dall'Aiuto Alimentare 30 antiusura 90 donazioni sangue 127 Ospiti Bobolino 116 Ospiti Villa Laura 724 Concessioni cimiteriali 84 Inumazioni 134 Inserimenti ceneri 91 Esposizioni presso la Cappella del Commiato di Soffiano 182 operazioni cimiteriali straordinarie</p>	
Fornitori	<p>Qualificazione dei fornitori Il processo di qualificazione consiste nel verificare se un fornitore sia in possesso di tutti i requisiti tecnici, amministrativi, legali e finanziari per costituire un rapporto stabile e continuativo. I criteri generali per la selezione del fornitore riguardano elementi quantitativi (costo del bene/servizio) e qualitativi (termini di consegna, supporto tecnico, qualità, ecc.).</p>	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	<p>Il servizio di trasporto sanitario di emergenza, rispetto al quale Misericordia agisce in virtù di un apposito accordo con la Regione Toscana, che rilascia annualmente l'autorizzazione a svolgere il servizio con apposito decreto dirigenziale, costituisce probabilmente la più "famosa" tra le attività svolte dalla Misericordia di Firenze. Il rapporto della Misericordia con il Comune è molto stretto e vede la collaborazione per la gestione di numerosi progetti. L'attività della Misericordia (insieme a quella svolta dalle altre organizzazioni di volontariato locali) incide in modo sostanziale e diretto sull'organizzazione dei</p>	4 - Co- produzione

	servizi comunali del terzo settore. L'assistenza domiciliare agli anziani (Mutature), l'assistenza a bassa soglia, l'attività del servizio Aiuto Alimentare, il Telesoccorso, e molte altre iniziative dell'Arciconfraternita costituiscono un imprescindibile servizio di sostegno sociale di cui anche il Comune è beneficiario. Inoltre, insieme al Comune e alle altre organizzazioni di volontariato del territorio la Misericordia di Firenze è parte integrante del consorzio C.O.S. (coordinamento operativo di soccorso), tramite il quale sono gestiti (e rimborsati) i servizi socio sanitari effettuati nei confronti delle persone con disabilità che fanno parte della rete comunale dell'handicap (circa 150 persone).	
Collettività	18.983 followers sui Social 8.500 copie del periodico San Sebastiano	2 - Consultazione

Percentuale di Partnership pubblico: 0,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
Consorzio Servizi Funebri della Misericordia di Firenze	Altro	Altro	Consoziata
Silfi	Ente pubblico	Convenzione	Servizio emissione Firenze Card
Nuova Sole Societa' Cooperativa Sociale di Firenze	Cooperativa sociale	Altro	Fruitori del servizio
Cooplat	Cooperativa sociale	Altro	Fruitori del servizio
Ecologia Trasporti	Imprese commerciali	Altro	Fruitori del servizio
Comune di Firenze	Ente pubblico	Convenzione	IST Inserimento socio-terapeutico
Tribunale di Firenze	Ente pubblico	Convenzione	MAP - LPU Messa alla Prova e Lavori di Pubblica Utilità alternativi alla pena
ASF Firenze - 118 Firenze Soccorso	Ente pubblico	Convenzione	Servizio di trasporto sanitario in emergenza-urgenza
ACF Fiorentina	Imprese commerciali	Convenzione	Organizzazione piano emergenza sanitaria e servizi
Mugello Circuit	Imprese commerciali	Convenzione	Organizzazione piano emergenza sanitaria e servizi
Opera di Santa Maria del Fiore	Altri enti senza scopo di lucro	Convenzione	Collaborazione per attività museo
AF Tours	Imprese commerciali	Convenzione	Collaborazione per attività museo

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
187	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
94	di cui maschi
93	di cui femmine
32	di cui under 35
83	di cui over 50

N.	Cessazioni
26	Totale cessazioni anno di riferimento
9	di cui maschi
17	di cui femmine
9	di cui under 35
8	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
18	Nuove assunzioni anno di riferimento*
4	di cui maschi
14	di cui femmine
3	di cui under 35
6	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
12	Stabilizzazioni anno di riferimento*
2	di cui maschi
10	di cui femmine
3	di cui under 35
4	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	166	21
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	69	2
Operai fissi	97	16
Operai avventizi	0	0
Altro	0	3

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2022	In forza al 2021

Totale	187	195
< 6 anni	69	78
6-10 anni	40	48
11-20 anni	43	35
> 20 anni	35	34

N. dipendenti	Profili
187	Totale dipendenti
2	Responsabile di area aziendale strategica
6	Direttrice/ore aziendale
19	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
48	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
3	di cui educatori
26	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
49	operai/e
0	assistenti all'infanzia
0	assistenti domiciliari
2	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
20	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
12	cuochi/e
0	camerieri/e
0	0

Di cui dipendenti Svantaggiati	
5	Totale dipendenti
5	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
13	Totale tirocini e stage
1	di cui tirocini e stage
12	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
14	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
18	Laurea Triennale
94	Diploma di scuola superiore
57	Licenza media
4	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
5	Totale persone con svantaggio	5	0
1	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	1	0
4	persone con disabilità psichica L 381/91	4	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

4 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
1810	Totale volontari
1792	di cui soci-volontari
18	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
0		0	0,00	No	0,00

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
88	Salute e Sicurezza	76	10,00	Si	0,00

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
166	Totale dipendenti indeterminato	153	13
91	di cui maschi	87	4
75	di cui femmine	66	9

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
18	Totale dipendenti determinato	15	3
3	di cui maschi	2	1
15	di cui femmine	13	2

N.	Stagionali /occasionali
0	Totale lav. stagionali/occasionali
0	di cui maschi

0	di cui femmine
---	----------------

N.	Autonomi
3	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
3	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

In Misericordia ogni volontario che ricopre un ruolo attivo può partecipare, secondo le proprie attitudini e la propria formazione, alle molteplici attività dell'Ente:

- Trasporti socio-sanitari ed emergenza medica: il servizio di trasporto di anziani, disabili e malati costituisce l'attività più conosciuta e più visibile. Particolare menzione merita il delicato servizio di trasporto Neonatale che viene svolto in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera Meyer ed altre due associazioni.
- Mutature: sono il servizio di Carità per eccellenza ed è quello che maggiormente avvicina ai più sofferenti. Offre un grande aiuto alle persone anziane, ammalate e sole che sono impossibilitate muoversi ed a curarsi. I volontari si occupano di lavare, medicare ed assistere, fisicamente e psicologicamente, l'infermo ma anche i suoi familiari che trovano un grande conforto in questa forma di assistenza.
- Aiuto Alimentare: è un servizio che si occupa di dare assistenza a nuclei familiari che soffrono di gravi problemi economici. Ogni mese gli assistiti ricevono il sostegno alimentare attraverso un pacco direttamente al domicilio oppure nei due punti di distribuzione gratuita di generi di prima necessità Le Dodici Ceste gestiti dai volontari.
- Attività nelle strutture per disabili e Residenze per Anziani: qui i volontari sono coinvolti nell'animazione e sono di supporto agli operatori/educatori nelle attività del tempo libero, nell'organizzazione di eventi ricreativi e di tutto quanto consente di migliorare la qualità della vita degli ospiti.
- Protezione Civile: questo gruppo di volontari della Misericordia, debitamente formati, ormai da tempo, si propone come un interlocutore primario con le Istituzioni Pubbliche nei casi di emergenze e calamità naturali.
- Servizi Sportivi: si tratta di una serie di servizi che vengono svolti in occasione di manifestazioni sportive e culturali nel corso delle quali la Misericordia invia sul luogo dell'evento personale qualificato: ambulanza, medico e volontari a seconda delle specifiche richieste.
- Attività del gruppo Sacravita: è un grande progetto, completamente autofinanziato grazie a mercatini ed iniziative gestite dai volontari, che si prefigge di dare "un futuro e un tetto ai bambini ultimi del mondo" e di aiutare le fasce più deboli della popolazione.
- Centro Ascolto Antiusura: in un periodo di grave crisi economico-finanziaria si tratta di un prezioso servizio che vuole aiutare le persone che si trovano in un pericoloso stato di indebitamento.
- Museo: il nuovo Museo della Misericordia, posto al quarto piano della Sede in piazza Duomo, è gestito da un gruppo di volontari che si occupa dell'accoglienza e delle visite guidate.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Altro	0,00
Organi di controllo	Altro	12688,00
Dirigenti	Altro	0,00
Associati	Altro	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL applicato ai lavoratori: Contratto collettivo e regolamento organico per il personale dipendente della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze e delle persone giuridiche da essa controllate o ad essa collegate. Il rapporto tra retribuzione minima e massima dei lavoratori dipendenti dell'ente è 1/3.**

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **non è prevista alcun rimborso per i volontari se non a fronte di specifico incarico scritto per le sole spese vive documentate.**



6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, Capacità di generare valore aggiunto economico, Attivazione di risorse economiche "comunitarie" e Aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

In generale l'attività svolta sul territorio dalla Misericordia di Firenze ha un notevole impatto sulla comunità anche sotto il profilo economico. Se la misura del valore aggiunto offerto è facilmente percepibile nell'ambito dei servizi di assistenza svolti gratuitamente in favore delle fasce più deboli della popolazione, si può tranquillamente evidenziare anche il contributo nei confronti delle fasce medie e più abbienti che usufruiscono di servizi a pagamento svolti con elevati standard di qualità ed a basso costo. Per di più il "sistema Misericordia" rende partecipi i fruitori dei servizi a pagamento all'opera di assistenza nei confronti dei bisognosi, ed è anche grazie a questo meccanismo virtuoso che si rafforza il legame con il territorio.

Governance democratica ed inclusiva, Creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e Aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

La struttura di governance della Misericordia è fortemente condizionata dalla sua storicità che richiede il rispetto di tradizioni e meccanismi apparentemente complessi e poco permeabili verso l'esterno, ma che comunque hanno garantito la prosecuzione dell'attività nei secoli.

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, Coinvolgimento dei lavoratori, Crescita professionale dei lavoratori e Aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):

Ferma restando la completa autonomia sulle scelte politico strategiche dell'Ente, che restano in capo agli organi istituzionali preposti, la dimensione assunta dalla struttura negli ultimi anni, l'allargamento dei settori di attività e la professionalizzazione dei servizi ha reso imprescindibile il ricorso a personale dipendente sempre più qualificato cui è demandata la gestione ordinaria delle attività.

Resilienza occupazionale, Capacità di generare occupazione, Capacità di mantenere occupazione e Aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

L'espansione delle attività più volte descritta, la necessità di mantenere standard qualitativi molto alti nello svolgimento dei vari servizi, la limitazione oggettiva degli spazi per l'attività di volontariato nell'ambito sanitario hanno determinato un maggior ricorso a risorse umane specializzate ed inquadrare nell'ambito del rapporto di lavoro. Inoltre, svolgendo prevalentemente servizi alla persona (che privilegiano un rapporto umano continuativo e stabile) il personale è preferibilmente selezionato nell'ottica di un rapporto di lavoro stabile e

duraturo. Nell'anno 2020 la pandemia ha comportato ingenti assunzioni pubbliche di alcune figure professionali del comparto sanitario (in particolare infermieri, OSS, ADB) che hanno coinvolto anche operatori da tempo impiegati in alcune delle strutture della Misericordia. La necessità di far fronte a questa emergenza occupazionale ha determinato un eccezionale turn over di lavoratori afferenti soprattutto al comparto delle strutture residenziali.

Qualità e accessibilità ai servizi, Accessibilità dell'offerta, Qualità ed efficacia dei servizi e Costruzione di un sistema di offerta integrato:

ACCESSO AI SERVIZI DI COMPAGNIA

L'utente che richiede un servizio di trasporto ha molteplici possibilità di accesso:

- Contattando telefonicamente la Centrale Operativa al numero 055 212222 (attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno);
- Passando presso una delle Sedi presenti sul territorio e richiedendo il servizio al personale presente;
- Utilizzando il portale www.misericordia.firenze.it - nella sezione "Servizi di carità" - e selezionando la tipologia di servizio necessario.

Richieste per Trasporto sanitario Ordinario

Rientrano in questa tipologia di trasporti in convenzione e non, i servizi quali ricoveri in strutture pubbliche o private, dimissioni da strutture pubbliche o private, trasferimenti tra strutture pubbliche o private e trasporto degenti in strutture pubbliche o private per visite specialistiche, esami diagnostici e/o trattamenti terapeutici singoli non eseguibili nella struttura di degenza.

Tali servizi si differenziano tra di loro solo relativamente alle diverse modalità di richiesta:

- A. Attraverso programmazione
- B. Chiamata estemporanea per il giorno stesso

A. Per creare una programmazione periodica dei servizi, la Misericordia di Firenze ha elaborato un "calendario dei servizi programmati" che quotidianamente viene aggiornato in base ai servizi pianificati, sospesi, effettuati e non effettuati.

Le richieste telefoniche o fatte di persona presso tutte le nostre Sedi, vengono inserite nel programma gestionale, indicando le informazioni utili al fine del corretto svolgimento del servizio. Le richieste giunte via web (tramite il portale www.misericordia.firenze.it) appaiono direttamente sul programma informatico.

Nel caso in cui il servizio non possa essere "preso in carico direttamente" dalla Misericordia, viene informato l'utente ed inserito all'interno del Portale informatico di Esculapio (Centrale che gestisce i servizi ex-urgenti) che lo gestirà autonomamente.

B. Le richieste che giungono su chiamata estemporanea per il giorno stesso, vengono valutate in base alla disponibilità/fattibilità e, se ritenute eseguibili, vengono inserite nel "calendario dei servizi programmati".

Ogni tipo di richiesta deve essere accompagnata da un certificato medico (rilasciato dal medico di medicina generale M.M.G. o da struttura ambulatoriale) o da una richiesta ospedaliera dove, tra le altre cose, vengano specificate le condizioni del paziente e la tipologia del mezzo necessario.

Richieste per Trasporti sanitari Ordinari-Continuativi

Rientrano in questa macro-area tutti i servizi che si ripetono nel tempo come i trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata per trattamenti di dialisi, i trasporti da domicilio a

struttura pubblica o privata per terapie oncologiche (chemio o radioterapia), i trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata per terapie riabilitative e i trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata per prestazioni specialistiche ambulatoriali ripetitive previste nei LEA e follow-up di patologie croniche di cui al D.M 329/99.

Per detti trasporti occorre obbligatoriamente, ai fini del rimborso, la richiesta dell'ospedale che in caso di prolungamento della terapia, deve essere necessariamente rinnovata.

Al momento in cui giungono le richieste il processo di valutazione è lo stesso di quello sopra descritto.

Richieste per trasporti sanitari di Emergenza

Tutte le Emergenze sono gestite dal 118, secondo quanto previsto dalla normativa vigente DPR 27.3.92 Art 3. È stato appena introdotto il NUE 112.

Richieste per trasporti sanitari Fuori Zona

Rientrano in questa macro-area tutti quei trasporti che escono dai confini comunali (Comune di Firenze). Il servizio è rivolto prevalentemente a chi deve trasportare un paziente in una struttura sanitaria, in abitazioni, luoghi di villeggiatura posti al di fuori del territorio di nostra competenza. I servizi extraterritoriali sono effettuati con ambulanze attrezzate di ultima generazione, pulmini con pedana per disabili ed autovetture e con l'ausilio di operatori specializzati volontari e/o dipendenti. E' possibile coinvolgere personale medico per l'assistenza specialistica dei trasportati. Parte dell'attività di trasporto "Fuori Zona" è svolta in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, per i servizi privati è prevista una tariffa di rimborso al chilometro di modesta entità.

Nel caso in cui sia necessaria l'uscita dai confini comunali, occorre obbligatoriamente il certificato medico (a scopo assicurativo), se invece si oltrepassano i confini regionali occorre l'autorizzazione della Asl di riferimento, come definito all'Art. 14 dell'Accordo Quadro sui Trasporti.

Nel caso in cui il trasporto sanitario Fuori Zona non risulti in convenzione, l'impegno economico previsto, a carico dell'utenza che usufruisce del servizio, è regolamentato dalla delibera di Magistrato n°69 del 21 Dicembre 2016.

Richieste per servizio di Telesoccorso

E' un servizio erogato dalla Misericordia in accordo con la Centrale Operativa del 118 (disposizione operativa di centrale del 04 marzo 2021) che prevede l'installazione presso l'abitazione del richiedente di un apparecchio telefonico con sistema di viva-voce integrato e collarino con tasto di allarme. Il servizio offre la prestazione di soccorso in caso di emergenza, a seguito di una segnalazione operata dall'utenza.

Per poter richiedere il servizio, l'utente può ritirare gli appositi modelli presso una delle nostre Sedi od effettuare domanda attraverso il portale www.misericordia.firenze.it

Richieste per trasporti sociali

I servizi che afferiscono a questa macro-area sono suddivisi secondo le categorie di bisognosi a cui sono destinati:

- Servizi di prossimità verso anziani;
- Assistenza a bassa soglia/trasporto sociale;
- Prestito di materiale deambulante;
- Mutature;

- Servizi assistenziali nei confronti di persone con disabilità;
- Aiuto alimentare a soggetti vulnerabili e a rischio di marginalità;

Nell'assistenza a bassa soglia rientrano gli accompagnamento/trasporti sociali, le visite domiciliari e le chiamate di cortesia.

Il servizio è rivolto a chi deve recarsi in strutture diurne, luoghi di svago, palestre, piscine, ecc. I servizi sociali vengono effettuati con pulmini e automezzi attrezzati, e con l'ausilio di accompagnatori volontari e/o dipendenti. Parte dell'attività di trasporto sanitario ordinario è svolta in convenzione con il Coordinamento Operativo di Soccorso, o con altre strutture private.

Le richieste giunte (telefonicamente al numero 055 212222, di persona presso tutte le nostre Sedi ed attraverso il portale www.misericordia.firenze.it) vengono analizzate e valutate.

Nel caso in cui vengano ritenute di possibile realizzazione vengono inserite tra i "Servizi calendariali" nel programma gestionale.

Richieste di prestito di materiale e presidi sanitari

Le richieste giunte telefonicamente al numero 055 417761, o di persona presso la Sezione di Ponte di Mezzo in via di Caciolle 3/b, vengono gestite in base alle disponibilità dei presidi presenti.

Richieste di servizio di mutature agli infermi

Le richieste giunte (telefonicamente al numero 055 212222, di persona presso tutte le nostre Sedi ed attraverso il portale www.misericordia.firenze.it) vengono analizzate e valutate

Trattasi di assistenza domiciliare quotidiana (alzata mattutina, mutatura di letto, assistenza nell'igiene personale, ecc.) prestata ai più deboli, ai più soli e, in generale, ai più sofferenti nel corpo e nello spirito. Attraverso questo servizio, che si avvale del coordinamento di personale dipendente ma è svolto quasi esclusivamente dagli Ascritti, la Misericordia opera per alleviare le sofferenze delle persone anziane, ammalate e sole che sono impossibilitate a muoversi e a curarsi autonomamente. I nostri Ascritti costituiscono un supporto fondamentale anche per i familiari delle persone assistite.

Programma di sostegno partecipato

La Misericordia di Firenze ha stipulato in data 07/04/2005 (periodicamente aggiornata) una convenzione con il Comune di Firenze, per la realizzazione di un progetto integrato per il sostegno e l'assistenza a persone con disabilità e alle loro famiglie denominato "Programma di sostegno partecipato".

Il servizio offerto con questo progetto è orientato a percepire i bisogni sociali emergenti per realizzare una piena integrazione, nel tessuto sociale delle persone con disabilità, in modo tale da contrastare i processi di esclusione o istituzionalizzazione mossi nei loro confronti.

Con tale convenzione ci si propone di mettere in atto tutte quelle iniziative finalizzate a valorizzare la cooperazione tra l'Ente pubblico e le realtà del territorio in modo tale da poter provvedere alla copertura di molte ed importanti attività a sostegno delle persone con disabilità e alle loro famiglie, quali: la continuità assistenziale, il coordinamento dei trasporti sociali, nonché l'orientamento informativo in risposta ad emergenze sociali.

L'Arciconfraternita conferma la sua disponibilità nel mettere a disposizione della cittadinanza fiorentina la centrale operativa attivata presso il Coordinamento operativo di Soccorso - C.O.S- (costituito da 19 Associazioni), come struttura tecnica dedicata al sociale.

Nella suddetta Convenzione è prevista l'offerta dei seguenti servizi:

- Assistenza volontaria diurna a domicilio
- Accompagnamento assistito
- Accompagnamento relazionale (tempo libero)
- Supporto alle famiglie (mutuo-aiuto)
- Servizio di urgenza sociale H24

La Misericordia si occupa del servizio di "Accompagnamento assistito" per la frequenza a centri diurni di socializzazione e riabilitazione e di "Accompagnamento relazionale" per l'intrattenimento culturale sportivo e ricreativo.

Le richieste del servizio pervengono alla Misericordia di Firenze attraverso la Centrale del C.O.S.

La delicatezza del servizio richiede ai componenti delle squadre una spiccata capacità relazionale, dovendo essere in grado di comprendere i bisogni e di plasmare il proprio comportamento in relazione alle diverse esigenze ma soprattutto sensibilità delle persone utenti.

Richieste per Servizi Sportivi

Rientrano in questa tipologia quei servizi richiesti per assistenza sanitaria durante eventi e/o manifestazioni sportive e culturali quali concerti, manifestazioni sportive ecc.

Tali servizi possono essere richiesti in diverse modalità:

- A. Attraverso il nostro portale
- B. Contattando la Centrale Operativa al numero 055 212222

Alla richiesta segue un contatto telefonico necessario per comprendere le specifiche del servizio e per poter poi effettuare il relativo preventivo.

Al momento dell'accettazione, dovranno essere compilati, a cura dell'organizzatore richiedente, gli specifici modelli necessari per l'attivazione del servizio presso la Centrale Operativa 118 Firenze-Prato soccorso.

ACCESSO AL SERVIZIO AIUTO ALIMENTARE

Da 25 anni l'Aiuto Alimentare della Misericordia di Firenze sostiene i più bisognosi sia tramite la consegna di pacchi di generi alimentari, anche a domicilio, e realizzati sulla base di un paniere tipo, sia attraverso i punti alimentari "Le 12 Ceste".

Si tratta di due "negozi" dove è possibile fare la spesa mediante una tessera punti a scalare, predisposta in base al fabbisogno del titolare e che tiene presente il numero e la composizione del nucleo familiare, oltre alle necessità personali. Il pacco è consegnato mensilmente e il punteggiaggio delle tessere è riassegnato mensilmente.

La richiesta di Aiuto Alimentare può essere per e-mail info@misericordia.firenze.it, fax 055/292052 o recandosi di persona presso la sede centrale o una qualsiasi delle Sezioni o dei punti distributivi di Via Francavilla, 6 a/b e Via Rocca Tedalda, 261. Le richieste vengono anche indirizzate dagli stessi Servizi Sociali e dalla Asl sul territorio.

In tutti i casi le persone devono compilare il modulo di richiesta di Aiuto Alimentare che è presente anche sul sito della Misericordia di Firenze <https://www.misericordia.firenze.it>.

E' preferibile allegare alla domanda anche una attestazione Isee in corso di validità e un documento di riconoscimento.

Rispettando la volontà di assistere anche tutti coloro che, seppur in stato di bisogno esitano ad avvicinarsi al servizio, la richiesta può avvenire anche su segnalazione di terzi.

Accertata la presenza di tutte le informazioni utili alla successiva valutazione da parte dei volontari e verificato se la domanda riguarda o meno una famiglia già assistita o incontrata

nel corso degli anni, le persone vengono incontrate al proprio domicilio o comunque sottoposte ad una intervista telefonica con lo scopo di comprendere il reale tipo di bisogno dei richiedenti e conseguentemente l'effettiva possibilità di intervento che si traduce nella definizione o del pacco alimentare (che può essere portato a casa o ritirato presso una delle nostre sezioni) o del punteggio attribuito alla specifica tessera. Nel caso in cui siano presenti richieste di necessità urgente, verrà convalidata subito la domanda. I volontari dell'Aiuto Alimentare assistono gli utenti, ma al tempo stesso accolgono e ascoltano le persone che riescono così ad instaurare con loro un rapporto di fiducia che molto spesso fa emergere altre emergenze.

Per verificare il mantenimento dello stato di bisogno, al fine di continuare a ricevere il servizio di Aiuto Alimentare, gli assistiti vengono rivalutati periodicamente anche sulla base di osservazioni provenienti sia da coloro che consegnano il pacco sia dai vari operatori del servizio e a ciascuna famiglia è richiesta la produzione dei documenti necessari alle pratiche da presentare per la Convenzione annuale con il Banco Alimentare.

ACCESSO CENTRO ASCOLTO ANTIUSURA

L'attività consiste nell'incontrare persone con problemi finanziari pregressi e che si trovano in difficoltà nel poter accedere a prestiti o mutui dalle banche. In generale il primo contatto avviene per telefono. Durante la telefonata viene fissato un primo appuntamento. E' in presenza che si cerca di capire e affrontare i problemi della persona, al fine di azzerare la sua situazione debitoria, e, ove ci siano le condizioni, procedere all'apertura di un nuovo prestito (o mutuo). Successivamente vengono compilati i moduli riguardanti la privacy e l'intera situazione debitoria.

Viene analizzata, valutando gli introiti mensili del richiedente, la possibilità di far fronte ad un eventuale prestito.

Questa attività viene portata avanti da un gruppo di volontari che avendo lavorato in ambito bancario sono in grado di valutare le situazioni con cognizione di causa.

Nel caso vi siano le condizioni l'intera pratica viene inoltrata alla Fondazione Toscana Prevenzione Usura (con sede a Siena) che valuterà quanto proposto. In caso di disamina positiva la pratica potrà essere inoltrata ad una delle banche convenzionate con la Fondazione. Sarà poi la banca stessa a dare il via definitivo all'operazione.

Come documentazione vengono richieste le buste paga, i modelli 730 e l'intera situazione debitoria, tutto nel rispetto della Privacy.

Ad oggi nel Centro Ascolto operano 7 volontari che possono essere contattati allo 055 2393972

MODALITA' ISCRIZIONE ASCRITTI

Gli aspiranti Ascritti potranno richiedere o consegnare la documentazione necessaria:

- presso l'Ufficio Ascritti, Sede di Piazza del Duomo 19/20;
- presso una delle Sedi presenti sul territorio interpellando il personale presente;
- utilizzando il portale www.misericordia.firenze.it.

Dopo aver consegnato la domanda di iscrizione corredata dai documenti necessari gli aspiranti effettueranno un colloquio di ammissione con una commissione incaricata di valutare la motivazione dell'aspirante Ascritto e di chiarire gli eventuali dubbi.

Successivamente, nel caso di esito positivo, il nuovo Ascritto espletterà la parte burocratica e pratica per poter iniziare a svolgere le attività di volontariato affiancato da un Tutor.

ACCESSO AI SERVIZI DELLA RSA VILLA LAURA

L'Ospite può arrivare alla residenza in seguito alla valutazione multidimensionale (UVM) del nucleo valutativo territoriale e, secondo quanto previsto dalla L.R 66/08, in possesso del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) di cui la struttura ha il compito di curarne l'attuazione.

L'Ospite può anche fare richiesta di inserimento in struttura anche se non inserito nel percorso previsto dalla L.R 66/08; in tal caso l'equipe multidisciplinare composta dal personale della struttura e dal MMG dell'ospite provvede, dopo la raccolta dati in ingresso e un periodo di osservazione, all'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), strumento fondamentale per la presa in carico dell'Ospite.

In ogni caso l'Ospite sarà inserito in struttura nei tempi richiesti compatibilmente con la disponibilità del posto.

E' anche possibile scaricare dal portale - Sezione Anziani - il materiale informativo e il modulo della domanda di ammissione.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Laura faciliterà la collaborazione nell'espletamento delle pratiche amministrative collegate all'accoglienza dell'Ospite.

Deposito Cauzionale - Al momento dell'ingresso occorre versare un deposito cauzionale pari ad una mensilità dell'importo totale giornaliero. Per gli Ospiti che hanno ottenuto il contributo sanitario, l'importo del deposito è pari ad una mensilità del solo corrispettivo sociale. Il deposito cauzionale verrà restituito entro 30 giorni dalla dimissione dell'Ospite.

Impegnativa di Ingresso - Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un rapporto di utenza di natura privatistica da parte dell'Ospite, o di un familiare incaricato, con l'impegno al pagamento della retta o della parte di quota della retta medesima dovuta in base alle convenzioni che la struttura ha sottoscritto con i vari enti.

Prenotazioni - Le prenotazioni verranno accettate solo dietro versamento di un fermo camera pari al 70% della retta giornaliera per 10 giorni. Trascorsi tali giorni senza l'arrivo dell'ospite il fermo camera viene a decadere e non potrà essere rimborsato.

Orario di Ingresso - L'ingresso del nuovo Ospite in struttura viene effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 15:00.

Al momento dell'ingresso è necessario portare:

- Tessera sanitaria
- Eventuale invalidità / codice esenzione
- Documento di identità
- Eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere
- Farmaci del paziente prescritti dal MMG necessari al momento dell'ingresso in struttura
- PAP: Progetto Assistenziale Personalizzato elaborato dall'UVM

Eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.)

- Eventuale corrispettivo sanitario del titolo di acquisto

Le domande di ammissione con allegata la necessaria documentazione, sono indirizzate alla Responsabile della Qualità.

La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti secondo le modalità concordate con gli stessi.

ACCESSO ALLA RA IL BOBOLINO

L'accesso alla Residenza è vincolato alla compilazione della richiesta di ammissione, alla sottoscrizione del regolamento oltre alla firma del modulo d'ingresso il giorno dell'arrivo.

Successivamente alla presentazione della richiesta di ammissione è prassi interna convocare

il richiedente per un incontro conoscitivo con il Direttore della Residenza. La gestione della documentazione propedeutica all'inserimento dell'ospite in Struttura è effettuata dagli uffici di Segreteria.

Rimane requisito essenziale per l'accettazione della richiesta di ammissione, la presentazione di un contestuale certificato medico nel quale si evince la piena autosufficienza del richiedente, ovvero l'assenza di patologie o inabilità tali da non permettere al soggetto di vivere in maniera autonoma la vita di comunità.

Al Bobolino l'Ospite è il fulcro attorno a cui tutto ruota: dall'alimentazione alle attività ricreative, dall'ambiente funzionale a tutti i servizi che vengono erogati. Gli Ospiti vivono in modo indipendente e autonomo e possono decidere come personalizzare la propria camera o come organizzare la propria giornata. Libertà e serenità: una preziosa alchimia per trasformare in oro gli anni d'argento.

ACCESSO CIMITERO

Le modalità di accesso ai servizi cimiteriali sono le seguenti:

- Direttamente presso il Cimitero di Soffiano (c/o Via di Soffiano 190, tel. 055 7101188)

- Tramite le imprese funebri

- Collegandosi al Portale della Misericordia di Firenze (www.misericordia.firenze.it)

La scelta della sepoltura distinta e/o ossari può essere effettuata previa visita al Cimitero di Soffiano.

La concessione può essere formalizzata anche tramite mail da Imprese funebri riconosciute e autorizzate dalla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze.

Le operazioni cimiteriali quali: inumazioni ordinarie, tumulazioni e attivazione contratti, possono essere richieste tramite le imprese funebri per conto della famiglia e formalizzate a mezzo mail, o richieste direttamente telefonicamente dai famigliari stessi, l'attivazione / riattivazione / accorpamento / scorporo lampade e spegnimento possono sempre e comunque essere formalizzate presso la portineria del Camposanto durante l'orario d'apertura.

Le estumulazioni straordinarie (traslazioni interne e/o altri cimiteri) devono essere formalizzate direttamente presso l'amministrazione della Misericordia di Firenze (presso l'Amministrazione del Camposanto durante gli orari di apertura dell'ufficio o su appuntamento pomeridiano con l'incaricato) in ogni caso dovranno sempre essere formalizzati da parte della maggioranza assoluta degli eredi prossimi aventi causa del defunto. Sarà cura dell'amministrazione comunicare le date di traslazione ai richiedenti che dovranno presentarsi la mattina concordata muniti di documenti di identità.

I saggi (operazione cimiteriale mirante a verificare lo stato di mineralizzazione cadaverico) devono essere formalizzati direttamente presso l'amministrazione della Misericordia di Firenze (presso l'Amministrazione del Camposanto durante gli orari di apertura dell'ufficio o su appuntamento pomeridiano con l'incaricato) in ogni caso dovranno sempre essere formalizzati da parte della maggioranza assoluta degli eredi prossimi aventi causa del defunto. Sarà cura dell'amministrazione comunicare le date di traslazione ai richiedenti che dovranno presentarsi la mattina concordata muniti di documenti di identità.

Estumulazioni ordinarie e/o straordinarie devono essere autorizzate dalla autorità competenti e formalizzate presso l'amministrazione della Misericordia di Firenze (presso il Camposanto di Soffiano).

Le concessioni cimiteriali di Soffiano non danno mai diritto di proprietà ma sono sempre da considerare come concessioni di natura temporanea. Le concessioni cimiteriali potranno sempre essere prolungate mai diminuite il prolungamento o rinnovo può essere effettuato anche prima della scadenza ordinaria originariamente concordata presso l'amministrazione del Camposanto di Soffiano da parte di chiunque ne sia interessato.

Il pagamento può essere effettuato contestualmente all'atto delle pratiche, presso gli uffici amministrativi del Camposanto di Soffiano durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 esclusi i festivi, nelle seguenti modalità:

- Assegno di c/c bancario o assegno circolare intestati a: "Ven.Arc.Misericordia di Firenze";
- Carta di credito; bancomat, pos, carta di debito riconosciuta
- Altre modalità di pagamento (dilazionato) senza interessi (possibilità di dilazionare il pagamento per intero, in tre mesi senza interessi) previa approvazione da parte del Segretario Generale della Misericordia di Firenze a seguito di richiesta mail dell'ufficio del Camposanto di Soffiano;
- Possibilità di richiedere il dilazionamento dell'intera cifra fino ad un massimo di 90 gg dalla data di emissione della fattura (senza interessi). In questo caso è richiesto un acconto all'atto delle pratiche del 20% circa calcolato sull'importo complessivo;
- Altre modalità di pagamento per periodi superiori a 24 mesi: finanziare l'intero importo tramite finanziaria (salvo approvazione della finanziaria e con interessi stabiliti dall'ente che eroga il finanziamento);
- Tramite bonifico bancario senza acconti a seguito di emissione dell'importo dovuto a mezzo Fattura elettronica la cui copia di cortesia sarà controfirmata dall'intestatario e o a lui inviata a mezzo mail alla mail indicata, sempre e comunque previa approvazione da parte del Segretario Generale della Misericordia di Firenze a seguito di richiesta mail dell'ufficio del Camposanto di Soffiano.

RICHIESTA MESSE

Per richiedere la celebrazione di una messa a suffragio nell'Oratorio di piazza Duomo si può inviare richiesta scritta all'indirizzo di posta elettronica info@misericordia.firenze.it oppure recarsi di persona nella sagrestia per prendere accordi con il responsabile. Per quanto concerne la celebrazione nell'Oratorio del Cimitero di Soffiano, la funzione può essere richiesta, di persona o contattando lo 055 710188, al sacrestano.

ACCESSO FORMAZIONE

L'utenza contatta una delle nostre Sedi, per le informazioni generali. Fatto questo gli operatori forniscono all'interessato/i i contatti del referente col quale calendarizzare l'attività formativa relativamente per i corsi di Primo Soccorso, BLSD, PBLSD, D.Lgs. 81/08 e a breve anche Lotta Antincendio.

ACCESSO AL PORTALE

www.misericordia.firenze.it è il sito web ufficiale della V. A. Misericordia di Firenze. Fornisce informazioni e aggiornamenti sull'attività dell'Associazione e di tutte le società controllate. Permette:

- Prenotazione e pagamento delle visite per gli Ambulatori, la consultazione visite e referti.
- Prenotazione dei servizi di Carità (trasporti sociali con mezzo attrezzato o ambulanza)
- Pagamento delle lampade votive

- Contatto diretto ai singoli uffici.

Per i soli Ascritti: verifica delle presenze ed ore erogate, comunicazione disponibilità per servizi e pagamento quota associativa.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Attivazione di processi di community building e Aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

Per sua stessa natura (Organizzazione di Volontariato) la Misericordia fonda l'essenza della propria opera sulla partecipazione ai servizi dei cittadini che ne condividono lo spirito ed i valori. Sebbene negli ultimi anni si sia assistito ad un sensibile calo delle vocazioni rispetto all'attività di volontariato, Misericordia conta ad oggi su 1.810 Ascritti attivi suddivisi nei vari ruoli: 72 Capi di Guardia, 1.4439 Giornanti (volontari di ruolo), 299 Stracciafogli (volontari novizi ancora non a ruolo).

Oltre agli Ascritti attivi ci sono volontari non più attivi, detti "a riposo" per età o anni di servizio e i Buonavoglia, Ascritti senza obblighi di servizio. Le persone a "riposo" sono 547 mentre i Buonavoglia 6.394.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Trasparenza nei confronti della comunità e Aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

I nuovi Ascritti, chiamati Stracciafogli, dopo un periodo (minimo tre mesi, massimo dodici mesi) confermando il loro impegno diventano Giornanti, ovvero volontari effettivi. Confrontando il numero di iscrizioni e dei passaggi di ruolo possiamo accertare che negli ultimi tre anni:

2019) iscrizioni -11% conferme +2%

2020) iscrizioni + 8% conferme +4%

2021) iscrizioni + 5% conferme +2%

2022) iscrizioni + 2% conferme -4%

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Sviluppo e promozione del territorio e Aumento della consistenza del tessuto urbano storico (% di edifici in ottimo o buono stato di conservazione sul totale degli edifici abitati costruiti prima del 1919) oppure Riduzione dell'insoddisfazione per il paesaggio del luogo di vita (% di persone di 14 anni e più che dichiarano che il paesaggio del luogo di vita è affetto da evidente degrado sul totale delle persone di 14 anni e più):

La Sede storica di piazza Duomo e le Sezioni di via del Sansovino, viale dei Mille, via di Caciolle e via Faentina offrono alle Sorelle e Fratelli in servizio ambienti e spazi ricreativi e di svago.

Cucina, stanza relax, sala TV in tutte le Sedi e spazi all'aperto con giardino sono gli ambienti nei quali i volontari possono trascorrere il tempo socializzando tra loro, in attesa delle chiamate per i servizi.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Creatività e innovazione e Aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

A seguito di grandi criticità sollevate nel tempo, nell'anno 2018 il Magistrato della

Misericordia ha dato avvio ad un percorso di graduale rinnovamento del parco automezzi della Misericordia, basato sulla scelta di un unico fornitore e di un unico allestitore. I benefici del piano di rinnovo sono già evidenti ed hanno trovato il gradimento di Ascritti e Dipendenti impegnati nei servizi di trasporto.

Gli obiettivi che si intendono perseguire con il percorso avviato sono:

- Innalzamento della qualità dei servizi di trasporto socio sanitari: abituare gli operatori del soccorso a muoversi in un ambiente (vano sanitario delle ambulanze, vano carrozzine dei sollevatori, ecc.) sempre uguale significa facilitare il loro lavoro e migliorare la confidenza e la sicurezza nell'uso della strumentazione e dei presidi. Ciò vale a maggior ragione per i soccorritori volontari che fanno servizio in modo tendenzialmente saltuario.
- Ragioni di economicità nell'approvvigionamento dei nuovi mezzi: trattare l'acquisto di un numero consistente di mezzi ha facilitato il raggiungimento di condizioni economiche favorevoli.
- Razionalizzazione della gestione dell'usato: la definizione della pianta organica degli automezzi e l'inserimento del ritiro dei mezzi usati nella trattativa privata per la scelta dei fornitori ha consentito una miglior programmazione dei flussi finanziari ed ha razionalizzato la gestione del parco mezzi evitando il verificarsi di costosi accavallamenti tra mezzi. La scelta dell'unico fornitore è stata fatta effettuando dei sopralluoghi nelle sedi dei principali attori del settore. Sono inoltre stati redatti dei capitolati tecnici che hanno costituito la base per l'elaborazione dell'offerta e che, fatti salvi i necessari aggiornamenti periodici, intendono rappresentare uno standard di riferimento anche per le future forniture. E' stato anche definito un disciplinare della fornitura con l'obiettivo di definire gli standard qualitativi, organizzativi ed economici sulla fornitura.

INVESTIMENTI SU PRESIDII SANITARI

Al fine di offrire un servizio confortevole al paziente e di agevolare le manovre di trasporto degli operatori (volontari e dipendenti) la Misericordia ha provveduto all'acquisto di 3 sedie barelle motorizzate e dotate di cingoli che permettono facilmente di trasportare il paziente per le scale (sia in salita che in discesa). Tale strumentazione ha inoltre ridotto sensibilmente i traumi subiti dal nostro personale dovuti all'errata movimentazione manuale dei carichi. Con l'obiettivo di essere sempre più vicini agli anziani che vivono soli in casa, che soffrono di particolari malattie o che hanno esigenze particolari, la Misericordia di Firenze offre un servizio di Telesoccorso 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. La nostra Centrale Operativa infatti è dotata di un sistema informatico che permette, in caso di chiamata dell'utente dotato dell'apparecchio, di entrare in vivavoce in casa e constatare l'effettiva necessità di intervento (sanitario e non). In caso di necessità, sempre in accordo con la Centrale Operativa del 118 Firenze Soccorso, viene inviato il mezzo idoneo necessario.

INVESTIMENTI PER IL CIMITERO DI SOFFIANO

Per quanto riguarda la strumentazione e/o attrezzatura è stato acquistato un frigorifero (necessario per il mantenimento in teca di vetro dei feretri nella nuova cappella espositiva) oltre a tutto il necessario, compresi gli arredi sacri, per lo svolgimento delle funzioni religiose all'interno della nuova cappella.

E' stato inoltre acquistato un'alza feretri per la Sez. Ovest III loggiato superiore e per il 2021 è previsto l'acquisto di un secondo'alza feretri da posizionare nella Sez. Ovest III, Loggiato inferiore.

Il cimitero si è poi dotato di attrezzature varie per ottimizzare la manutenzione dei campi a

sterro nella parte nuova.

SERVIZI ONLINE PER CITTADINI E ASCRITTI

L'implementazione di nuovi software a fronte di specifiche esigenze proposte dalla Direzione avviene in tre modi:

- 1) selezione di procedure di terze parti presenti sul mercato
- 2) collaborazione con fornitori esterni nella realizzazione di software specifici
- 3) realizzazione di nuovi programmi ad opera del personale dell'ufficio IT

Il primo punto è stato utilizzato per l'acquisizione di programmi riguardanti funzioni standard quali contabilità generale e computo degli stipendi.

Con l'esigenza dettata dal Covid-19 di tenere riunioni a distanza degli organismi dirigenti dell'Istituzione (Magistrato, Conservatori, Corpo Generale), dopo diverse prove si è selezionato il programma di teleconferenze GoToMeeting. In queste occasioni le votazioni si tengono con una procedura realizzata internamente.

La seconda modalità è stata utilizzata per l'implementazione del Sito istituzionale www.misericordia.firenze.it, dove il nostro personale ha realizzato le funzioni di interfaccia fra le pagine Web e i database relativi ad Ambulatori, Ascritti, ecc., e la parte Web è stata affidata ad una ditta esterna, selezionata da una commissione a ciò deputata.

Nel corso del tempo l'ufficio IT ha realizzato le seguenti procedure principali (ne esistono altre di minore rilevanza).

- Gestione degli Ascritti e della loro attività
- Gestione del Cimitero di Soffiano e dei pagatori delle lampade votive
- Gestione dei servizi ordinari e di soccorso, e riversamento ad Esculapio dei dati raccolti
- Gestione degli immobili e delle somme riguardanti le locazioni
- Trattamento dell'iter degli impegni assunti da ciascun ufficio, con gestione delle approvazioni e della loro associazione con le fatture pervenute
- Trattamento del recupero crediti, con memorizzazione dell'iter seguito: telefonata al debitore, auto compilazione delle lettere, ecc.
- Acquisizione delle domande per il servizio Aiuto Alimentare, gestione dei pacchi consegnati ai richiedenti o degli articoli da loro prelevati nei "punti di consegna" tramite tesserino
- Memorizzazione degli oggetti del Mercatino Sacravita, da visualizzare tramite apposito sito

Si sono inoltre realizzati i seguenti siti:

- compilazione delle check list dei mezzi
- bigliettazione del Museo dell'Istituzione
- visualizzazione dei bollettini di San Sebastiano
- visualizzazione dello stato delle presenze per dipendente, con la possibilità di memorizzare la richiesta di ferie e permessi, in seguito approvati o meno dal referente; dette funzioni sono presenti anche nel programma accessibile dai computer di ciascun ufficio.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Propensione imprenditoriale e Aumento dell'Incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (Isced 5,6, 7 e 8) in professioni Scientifico-Tecnologiche (Isco 2-3) sul totale degli occupati):

.....
Conseguenze sulle politiche pubbliche, Risparmio per la P.A. e Aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:

L'attività della Misericordia è strutturata in modo sussidiario a quella della Pubblica Amministrazione nei propri ambiti di competenza. I servizi di trasporto sono svolti prevalentemente in virtù di convenzioni pubbliche: allo stato attuale, i rimborsi concordati sono sensibilmente al di sotto dei prezzi di mercato e dei costi necessari per la loro organizzazione. Sebbene questo aspetto costituisca un serio problema per la salute economica dell'Ente vi è un forte risparmio per la spesa pubblica. La RSA Villa Laura usufruisce di una convenzione sanitaria a carico della Regione Toscana valida per tutti i posti letto disponibili, mentre un contributo sociale può essere erogato agli ospiti che ne abbiano i requisiti dai propri Comuni di residenza. Per lo svolgimento di alcuni servizi istituzionali la Misericordia usufruisce di immobili del Comune di Firenze concessi in locazione a canoni agevolati previsti da apposite normative di settore.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Rapporti con istituzioni pubbliche e Aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:

Fino ad oggi la Misericordia di Firenze non è stata direttamente coinvolta dagli enti pubblici in alcun processo di co-programmazione e co-progettazione.

Sostenibilità ambientale, Attività di conservazione e tutela dell'ambiente e Aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):

La Misericordia non effettua ritiro dei rifiuti ma solo produzione.

Sostenibilità ambientale, Promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e Aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale (% di persone di 14 anni e più molto o abbastanza soddisfatte della situazione ambientale (aria, acqua, rumore) della zona in cui vivono sul totale delle persone di 14 anni e più):

Misericordia garantisce un impegno pluriennale per la riduzione delle emissioni di CO2 derivanti dal consumo di energia per il riscaldamento dei locali. Inoltre, oramai da diversi anni è in corso un miglioramento del parco automezzi i quali vengono isolati per quanto possibile, riguardo al rumore emesso dalle sirene. Quest'ultime rientrano all'interno dei parametri previsti dalla legge proprio per ridurre per quanto possibile i rischi di fisici (rumore), per le Sorelle i Fratelli e i dipendenti dell'Ente. Al momento non sono stati somministrati questionari di gradimento per quanto sopra, ma lo stesso piano prevede che: nel corso del prossimo quinquennio, l'Ente si adoperi per comprendere meglio il livello di soddisfazione dei propri Confratelli e Consorelle.

Sviluppo tecnologico, Utilizzo di ICT, Competenze ICT e Aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

L'Ufficio IT della Misericordia di Firenze ha avuto origine nel 1982, quando fu installato un sistema per la raccolta dati, con un posto di lavoro e stampante.

Grazie al lavoro degli addetti dell'Ufficio Amministrazione, in quel sistema furono convogliati i dati in precedenza contenuti in schede perforate gestite presso un Istituto Tecnico Commerciale e per Programmatori, e registrate le informazioni delle schede cartacee.

Questa prima implementazione riguardò gli Ascritti e le tabelle necessarie per codificare qualifiche, nomine e incarichi da loro assunti di volta in volta.

Progressivamente furono caricati in memoria anche i Defunti presso il Cimitero di Soffiano. Fin dall'inizio i compiti dell'Ufficio IT sono stati rivolti sia all'hardware che al software, e per quest'ultimo sia i sistemi operativi dei computer che la selezione di programmi applicativi per la contabilità e la gestione del personale.

In particolare, data la specificità dell'organizzazione e dell'attività della Misericordia, si è scelto di richiedere la progettazione, realizzazione e messa in produzione di apposite procedure per la gestione degli Ascritti, del cimitero di Soffiano, dei pagamenti di lampade votive, dei servizi delle ambulanze, ecc.

Con l'andare del tempo la Misericordia ha esteso le proprie attività e si è passati da sistemi centrali a reti di PC collegati a Server, che l'Ufficio IT ha progettato e gestito.

La successiva implementazione di Server virtuali ha permesso di amministrare con maggiore efficacia il complesso di strumenti informatici presso le varie Sedi.

Un passaggio significativo è stata la costituzione degli Ambulatori, successivamente confluiti in un'apposita Società (totalmente controllata da Misericordia).

Poi è stata la volta dell'acquisizione dell'AMiG, per l'assistenza dei minorati gravi, in seguito rinominata Fondazione San Sebastiano, e di Villa Laura, per anziani non autosufficienti.

Attualmente la rete consiste in circa 300 postazioni di lavoro, cui aggiungere stampanti, sistemi eliminacode, PC marcatempo, infoPoint, ecc.

Per ragioni di sicurezza i Server fisici, una volta installati nella Sede, sono oggi residenti nel datacenter TIM di Firenze.

Ogni sede è collegata con MPLS (Multiprotocol Label Switching), in pratica una rete privata costituita con apposite apparecchiature utilizzando IP (Internet Protocol).

Gli edifici che ospitano un alto numero di uffici sono dotati di linee a fibra ottica.

Al momento l'ufficio IT è costituito da 4 dipendenti, e si avvale della presenza giornaliera di un esperto nella gestione delle macchine virtuali e dei sistemi operativi.

Dal 2011 è stato rilasciato il Portale www.misericordia.firenze.it, che permette al pubblico di conoscere le numerose iniziative dell'Istituzione e di prenotare le visite presso gli ambulatori; l'ufficio IT ha messo a disposizione le funzioni per l'interazione fra il Portale e i database degli Ambulatori.

L'attività dell'Ufficio IT si rivolge in diverse direzioni:

- progettazione, implementazione e gestione della rete e degli strumenti relativi
- mantenimento ed aggiornamento del software di virtualizzazione e dei sistemi operativi dei Server
- mantenimento ed aggiornamento del software antivirus e di sicurezza
- implementazione dei sistemi automatici di salvataggio dei dati
- aggiornamento del sistema operativo dei posti di lavoro
- selezione ed acquisto dei dispositivi necessari per lo svolgimento delle attività deliberate dagli organismi dirigenti dell'Ente (PC, stampanti, scanner, telecamere, ecc.). Per

gli Ambulatori e per la Fondazione l'Ufficio svolge la sola attività di selezione e consulenza, perché l'acquisto è svolto direttamente dalle rispettive amministrazioni

L'Ufficio IT ha sviluppato in proprio e gestisce direttamente le procedure per la gestione delle seguenti attività:

- anagrafica Ascritti, compresi i defunti presso il Cimitero di Soffiano
- anagrafica pagatori di lampade votive
- servizi della ambulanze, sia per soccorso che ordinari
- gestione dei mezzi (sia di soccorso che di servizio)
- anagrafica ospiti delle strutture della Fondazione S. Sebastiano, e rendicontazione delle presenze
- posizioni del Consorzio Servizi Funebri, e rendicontazione all'Agenzia delle Entrate
- prenotazione, accettazione ed emissione delle ricevute degli Ambulatori (la procedura è completata da numerose funzioni accessori, quali preventivi odontoiatrici, Progetto Sostegno Sanitario, Progetto Nascita, ecc.)

In più sono stati implementati i seguenti Siti:

- prenotazione e pagamento delle visite al Museo
- consultazione dei fascicoli del Bollettino di San Sebastiano
- ricerca fra gli oggetti del Mercatino Sacravita

L'emergenza COVID ha reso necessario implementare procedure per il lavoro a distanza e per lo svolgimento da remoto dell'attività degli Organismi Dirigenti dell'Istituzione.

In particolare:

- installazione su computer portatili, concessi ad alcuni dipendenti, di software di connessione protetta con i Server, per proseguire il lavoro da casa.
- selezione di un software per le conferenze a distanza, utilizzato durante le Adunanze del Magistrato, dei Conservatori e del Corpo Generale.
- progettazione, realizzazione e messa in produzione di un software per la votazione via Web delle delibere presentate nelle Adunanze degli Organismi Dirigenti.

Output attività

Attività rivolte all'esterno

Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Numero attività esterne: 3

Tipologia: - Sacravita: Racchiude tutta una serie di iniziative volte a raccogliere fondi per sostenere spese mediche per bambini le cui famiglie non hanno possibilità di provvedere alle cure e, più in generale, a favore delle categorie più fragili della società. Si avvale, oltre ai numerosi Confratelli, anche della partecipazione della cittadinanza. Fra le iniziative: eventi culturali e il mercatino di beneficenza (adesso anche on-line su un apposito sito dedicato). Il banco del mercatino Sacravita, interamente gestito dai volontari della Misericordia, si arricchisce, di volta in volta, grazie alla generosità di persone, esercizi commerciali e aziende

che donano oggetti da mettere in vendita.

- Attività Gruppo Ricreativo e Culturale: Nel corso dell'anno organizza gite in Italia e all'estero e visite guidate rivolte agli Ascritti, ma anche agli esterni, alla scoperta del patrimonio storico/artistico della città. Si tratta di una importante attività di aggregazione e di svago ma in alcune occasioni anche di raccolta fondi che vengono devoluti a Sacravita.

- Villa "La Ranocchiaia – Bifonica": Di proprietà della Misericordia di Firenze si trova nel cuore della campagna Toscana, a pochi minuti da Firenze, davanti al Cimitero degli Americani sulla via Cassia. Un complesso ottocentesco, perfettamente conservato ed efficiente, dotato di camere, sale, cucina da comunità, un bellissimo porticato ed una splendida loggia. La villa è circondata da un grande giardino con alberi secolari. Annesso al corpo principale si trova un salone – dotato di tutti i comfort - che può comodamente ospitare oltre ottanta persone. La villa viene utilizzata per scopi sociali come incontri formativi, ritiri spirituali, incontri conviviali con persone di categorie svantaggiate, incontri di Confratelli ecc.

Nei momenti in cui la struttura non viene usata dall'Arciconfraternita può essere concessa - oltre ai Confratelli e loro familiari - per ritiri, esercizi spirituali, rinfreschi per comunioni ecc. a Comunità Religiose, Parrocchie e loro parrochiani, Associazioni a scopo culturale con finalità religiosa.

Oltre alla festa di San Sebastiano, che vede una grande partecipazione della cittadinanza, la Misericordia è parte attiva in eventi molto importanti e sentiti per la città come il pellegrinaggio che si svolge, in occasione della festa della Rificolona, e che si snoda dall'Impruneta alla S.S. Annunziata, nella sera del 7 settembre: vigilia della natività di Maria. Dopo le sospensioni dovute alla pandemia, nel 2022 tutte le attività sopra elencate sono riprese.

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Per descrivere il rapporto intercorrente tra la Misericordia di Firenze e i suoi stakeholder occorre distinguere tra:

1. Attività istituzionale che storicamente contraddistingue il sodalizio (essere al servizio della Carità, come indicato dalle Costituzioni - art. 1 "la Compagnia della Misericordia di Firenze ha scopi di religione e di assistenza" e art. 2 "uomini di viva fede la istituirono, ordinandosi in Sodalizio per onorare Dio con opere di Misericordia verso il prossimo").
2. Attività strumentale all'organizzazione dei servizi che si è sviluppata in modo rilevante soprattutto negli ultimi cinquant'anni.

I tratti peculiari dell'organizzazione statutaria della Misericordia di Firenze, le sue radici storiche, culturali e religiose, la natura delle sue attività, ci impongono di concentrare la nostra analisi principalmente sui portatori di interesse facenti parte della prima delle due macro categorie sopra delineate, mentre rispetto alla seconda categoria sarà sufficiente approfondire gli aspetti legati all'organizzazione e all'attività svolta dal personale dipendente e dagli altri collaboratori che operano nell'Ente.

STAKEHOLDER STORICI E ISTITUZIONALI

Sono portatori d'interesse "diretti" del ramo storico/istituzionale i beneficiari dei servizi di Carità ed i loro parenti, gli Ascritti, i benefattori e, più in generale, tutte le persone che si

trovano nel territorio fiorentino, mentre devono essere considerati stakeholder "indiretti" le altre associazioni che operano nel terzo settore, le organizzazioni di secondo livello e, soprattutto, le istituzioni e gli enti pubblici del territorio. In particolare, sono stakeholder diretti di questa categoria:

I beneficiari dei servizi di Carità: coloro ai quali sono destinate le opere di Carità e, più in generale, i servizi offerti dalla Misericordia. Ovviamente rientrano nella categoria anche i familiari e le altre persone che sono supportate dalle opere di assistenza ai bisognosi. All'elenco di attività istituzionali descritte nelle Costituzioni e già elencate nel paragrafo dedicato alle informazioni generali sull'Ente, devono essere aggiunte le attività ed i servizi che, nel tempo, Misericordia ha deciso di organizzare per far fronte alle emergenze sociali: l'esempio attuale è costituito dai recenti investimenti nel servizio di Aiuto Alimentare (apertura di due nuovi punti di distribuzione gratuita di generi di prima necessità) che, a seguito della grave crisi economica degli ultimi anni, ha visto aumentare smisuratamente le richieste di sostegno.

Altri servizi oggi erogati e non espressamente compresi nelle Costituzioni sono: il Centro Ascolto Antiusura, il Consultorio Familiare Il Campuccio, il servizio di prestito di presidi sanitari e per la deambulazione, l'attività di sostegno internazionale ai bisognosi (progetto Sacravita), l'attività di Protezione Civile.

Gli Ascritti: l'opera della Misericordia è fondata sull'attività di volontariato esercitata dagli Ascritti "attivi". E' soprattutto grazie al loro apporto costante, al loro impegno disinteressato che la Misericordia è in grado di garantire l'erogazione dei servizi di "Carità". Il forte radicamento della Confraternita al territorio e "l'affetto" che i cittadini stessi hanno nei confronti di questa antica Associazione di volontariato, è fortemente evidenziato guardando i numeri relativi agli Ascritti della Misericordia che, senza prendere in considerazione coloro che sono stati collocati a riposo, sono ben 9.712, dei quali circa 1.250 svolgono costantemente servizio attivo.

Gli Ascritti si dividono in tre categorie: Capi di guardia, Giornanti (effettivi o aggiunti), e Buonavoglia. Il legame tra gli Ascritti e l'istituzione della Misericordia è molto forte.

L'Arciconfraternita infatti è presente nell'intero arco di vita di ogni suo Ascritto cercando di rappresentare, limitatamente alle proprie possibilità, un valido aiuto e supporto nei momenti di difficoltà e di bisogno (l'articolo 15 delle Costituzioni, delineando nella sostanza una sorta di rapporto mutualistico, afferma infatti che "l'Arciconfraternita esplica pure la sua attività nei riguardi dei Confratelli e degli Aggregati nelle seguenti forme:

- a) li sovviene in casi di malattia o di indigenza con sussidi in denaro, nella misura con le forme fissate dagli articoli 119 e 120.
- b) conferisce doti a fanciulle loro parenti, secondo le prescrizioni dei pii testatori.
- c) li trasporta defunti, con più o meno pompa, secondo il grado, al proprio Oratorio e dopo averli ivi associati, senza pregiudizio dei diritti parrocchiali, li reca al proprio Camposanto, e quando appartengano al numero dei Settantadue e la distanza non sia giudicata soverchia dal Provveditore, anche ad altro luogo ove avessero scelta la sepoltura.
- d) riconosce loro il diritto di sepoltura nel Cimitero dell'Arciconfraternita secondo le modalità stabilite dai regolamenti.
- e) li raccomanda alla pietà Divina con suffragi al modo stabilito nel Cap. XV").

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

La RA "Il Bobolino" è certificata ISO 9001 da Dasa-Register S.p.A. Questo consente di avere una base consolidata per la gestione dei sistemi qualità e lo sviluppo di servizi adeguati al contesto in cui la struttura opera.

La RSA Villa Laura è accreditata come da L.R. 82/2009 e convenzionata con il servizio sanitario regionale.

Pur in assenza di una specifica certificazione è sottoposta a controlli da parte della Commissione di Vigilanza della Usl e ogni anno vengono depositati in Comune gli indicatori richiesti per mantenere l'accreditamento.

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Gli obiettivi di gestione individuati nell'ambito del bilancio preventivo per l'anno 2020 sono stati stravolti dal diffondersi della pandemia e dall'emergenza socio sanitaria che ne è derivata. I servizi di trasporto socio sanitario ordinari si sono notevolmente ridotti a causa della chiusura delle strutture, mentre i servizi sanitari (in particolare quelli legati all'emergenza/urgenza) hanno visto l'apertura di un presidio dedicato al Covid nella sede di piazza Duomo. Le richieste di aiuto alimentare si sono moltiplicate soprattutto nella seconda parte dell'anno. Le strutture residenziali hanno visto un notevole calo dell'occupazione. Nello schema che segue è presentato un confronto tra i numeri delle attività svolte durante la pandemia (anno 2020) e quelli dell'anno precedente, maggiormente rappresentativo del normale andamento delle attività.

MISERICORDIA E POPOLAZIONE: REPORT 2021-2022

Tipo di dato	2021	2022
Servizi Ambulatori della Misericordia di Firenze	126.880	136.504
Prestazioni/visite effettuate	118.666	127.201
prestazioni infermieristiche gratuite effettuate presso gli ambulatori	6.483	7.656
servizio infermieristico domiciliare	1.731	1.647
Servizi Fondazione San Sebastiano della Misericordia di Firenze	3.453	4.139
Villa Valentina	60	61
<i>Interni</i>	37	37
<i>Diurni</i>	23	25
Villa Alessandro	29	29
Via del Pellegrino 43	3	3
Borgo Pinti, 62	3	4
Via de' Pilastrini 3	4	4
Via Masaccio, 41 - Scandicci	5	5
Prestazioni ambulatoriali	3.333	4.017
Visite multidisciplinari	16	16
Servizi di Compagnia	31.158	33.733
Trasporti sociali	7.578	7.835
Trasporti sanitari	23.448	25.793
Emergenza	11.855	12.451
Neonatale e altre emergenze	273	489
Ordinaria	11.254	12.823
Recupero salme	66	30
Persone assistite con telesoccorso	111	88
telesoccorso Misericordia	94	67
teleassistenza Bigallo e Comune Firenze	17	21
Persone assistite con il servizio di mutatura	21	17
Ascritti	8.148	8.253
Volontari attivi	1.411	1.464
Buonavoglia	6.175	6.211
Volontari a riposo	562	578
Visitatori unici del portale della Misericordia	312.940	262.153
Persone registrate al portale della Misericordia	32.868	42.830
Distribuzione periodico San Sebastiano	10.000	8.500
copie inviate a domicilio	8.500	7.900
copie in diffusione sul territorio	1.500	600
Social Network	17.845	18.983
Amici su Facebook	13.118	13.931
Follower Twitter	2.056	2.111
Follower Instagram	1.865	2.016
Follower LinkedIn	525	632

Follower Youtube	238	293
Follower Pinterest	43	0
Museo della Misericordia	5.605	27.057
Visitatori Museo della Misericordia di Firenze	436	5.654
Partecipanti tour	5.169	21.403
Persone assistite mensilmente dal servizio aiuto alimentare (i nuclei familiari sono 820)	2.132	1.946
Attività del Centro Ascolto Antiusura (ascolti, erogazioni)	31	30
Donazioni di sangue gruppo "Donatori di sangue della Misericordia di Firenze"	96	90
Protezione Civile	147	147
Servizi di Protezione Civile	136	136
Allertamenti	11	11
Villa Laura: persone assistite	96	116
Bobolino: persone assistite	128	127
Personale dipendente	266	266
Personale dipendente Misericordia	152	150
Personale dipendente impresa sociale Ambulatori della Misericordia di Firenze	44	48
Personale dipendente impresa sociale Fondazione San Sebastiano	70	68
Totale GENERALE persone che hanno avuto a che fare con il mondo Misericordia	518.925	502.044



7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2022	2021	2020
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	2.003.513,49 €	1.919.203,08 €	1.765.035,44 €
Contributi privati	0,00 €	6.700,00 €	67.000,00 €
Contributi pubblici	145.088,30 €	101.803,33 €	319.153,95 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	167.998,36 €	212.417,18 €	206.097,04 €
Ricavi da Privati-Non Profit	154.527,70 €	111.798,28 €	108.434,01 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	14.203,28 €	24.135,14 €	18.222,66 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	7.323.656,05 €	5.994.038,78 €	5.869.491,97 €
Ricavi da Privati-Imprese	1.676.157,18 €	1.434.302,70 €	1.197.590,12 €

Patrimonio:

	2022	2021	2020
Totale Patrimonio netto	46.560.611,00 €	47.948.569,58 €	48.128.722,57 €

Conto economico:

	2022	2021	2020
Risultato Netto di Esercizio	-1.693.047,19 €	-254.624,79 €	-2.417.015,98 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-1.267.916,90 €	-1.473.732,10 €	-1.880.420,82 €

Valore della produzione:

	2022	2021	2020
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	10.585.565,08 €	9.843.632,72 €	9.461.339,91 €

Costo del lavoro:

	2022	2021	2020
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	6.552.617,79 €	6.416.058,56 €	6.419.182,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	61,90 %	65,18 %	67,85 %

Capacità di diversificare i committenti**Fonti delle entrate 2022:**

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Prestazioni di servizio	1.879.985,57 €	311.710,03 €	2.191.695,60 €
Rette utenti	902.329,28 €	3.200.414,15 €	4.102.743,43 €
Altri ricavi	0,00 €	4.150.696,58 €	4.150.696,58 €
Contributi e offerte	145.088,13 €	0,00 €	145.088,13 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2022:

	2022	
Incidenza fonti pubbliche	2.927.402,98 €	27,64 %
Incidenza fonti private	7.662.820,76 €	72,36 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:

Le attività di raccolta fondi (ai sensi dell'art. 87 c.6 del D. Lgs 117/2017) hanno riguardato il servizio di Aiuto Alimentare, il progetto Sacravita e l'iniziativa "Adotta una bolletta".

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

Aiuto Alimentare - Da 25 anni l'Aiuto Alimentare della Misericordia di Firenze sostiene i più bisognosi sia tramite la consegna di pacchi di generi alimentari, anche a domicilio, e realizzati sulla base di un paniere tipo, sia attraverso i punti alimentari "Le 12 Ceste".
 Progetto Sacravita - Da 25 anni l'Aiuto Alimentare della Misericordia di Firenze sostiene i più bisognosi sia tramite la consegna di pacchi di generi alimentari, anche a domicilio, e realizzati sulla base di un paniere tipo, sia attraverso i punti alimentari "Le 12 Ceste".
 Progetto "Adotta una bolletta" - Il progetto "Adotta una bolletta" è un'iniziativa che la

Misericordia di Firenze ha fortemente voluto e che si affianca al servizio di Aiuto Alimentare in favore dei più bisognosi. Come già rilevato, nel primo anno di pandemia, il bisogno è sempre più diffuso e la domanda d'aiuto ha continuato a crescere. La crisi economica e sociale ha confermato i bisogni delle persone che da tempo si trovavano a convivere in uno stato di disagio ma, oggi, la cosiddetta categoria dei soggetti "vulnerabili" comprende anche molte persone appartenenti al ceto medio che, da un giorno all'altro, si sono trovate in un preoccupante stato di bisogno economico a causa di improvvisi quanto rilevanti eventi negativi che hanno colpito le loro esistenze.

Il Progetto nasce in questo contesto sociale per cercare di sopperire a questi nuovi bisogni emersi e che, da qualche tempo, riguarda una crescente platea di persone.

Partito alla fine di ottobre, al 31 dicembre 2022 ha raccolto 134 richieste di "adozione".

Grazie al sostegno di iscritti e benefattori le adozioni sono state 123.

Il progetto è continuato anche nel 2023. Al momento le richieste totali sono 225 e le adozioni completate sono 166.



8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

Rifiuti prodotti dal settore sanitario legati a diagnosi e/o trattamento che potrebbero provocare malattie e/o infezioni negli esseri umani. Smaltimento di ausili sanitari con l'invio a recupero delle materie prime quali ferro e acciaio. Recupero dei toner esausti. Dismissione di apparecchiature elettriche ed elettroniche obsolete o non più funzionanti.

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Utilizzo tecnologie per il risparmio energetico: Riduzione flussaggio acqua dei rubinetti dei bagni 3 piano della sede centrale

Smaltimento rifiuti speciali: Toner, Carta, ferro proveniente dagli ausili sanitari in disuso

Educazione alla tutela ambientale:

Tema formativo	Ore totali	N. partecipanti
Esperto Gestione Rifiuti	15	1
Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti (R.E.N.T.Ri).	2	1

Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi

Indice dei consumi:

	Consumi anno di riferimento	Unità di misura
Energia elettrica: consumi energetici (valore)	1842523	KWh
Gas/metano: emissione CO2 annua	320	Tonnellate
Carburante	99165	litri
Acqua: consumo d'acqua annuo	14556	mc
Rifiuti speciali prodotti	4333	Kg
Carta	560	kg
Plastica: Kg Plastica/imballaggi utilizzati	Non calcolabile	

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI

Tipologia di attività

interventi finalizzati alla riqualificazione, potenziamento e adeguamento di beni pubblici o beni privati che assolvono ad un interesse pubblico funzionali allo sviluppo di attività economiche e/o sociali

attivazione di servizi finalizzati a rispondere alle esigenze della comunità e al miglioramento delle condizioni di vita

interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio storico, culturale e delle tradizioni culinarie locali

interventi volti a stimolare lo sviluppo di attività attente allo sviluppo di energie rinnovabili, al riuso e al riciclo e più in generale attività connesse alla Green Economy

organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale

integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (es. minori, disabili, migranti...)

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Aree di interesse storico, paesaggistico e culturale

Strutture sociali e sociosanitarie d'interesse pubblico



10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

Misericordia, ai sensi e per gli effetti della l. 231/2001, ha adottato un modello organizzativo e un codice etico con delibere di Corpo Generale nn. 1 e 4 del 2016.

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? Sì

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì



11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);

Relazione organo di controllo

Il bilancio chiuso al 31 dicembre 2022, redatto in conformità all'art. 13 del Codice del Terzo Settore (CTS), evidenzia ricavi, rendite, proventi ed entrate comunque denominate, superiori a € 1 mln, con conseguente obbligo (art. 14 CTS cit.) di redigere, depositare presso il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e pubblicare sul proprio sito internet, il bilancio sociale secondo le indicazioni fornite con decreto del Ministro del lavoro e delle Politiche Sociali.

A norma dell'articolo 30, c. 7, CTS, l'Organo di Controllo monitora l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'Ente, e attesta se il bilancio sociale sia stato redatto nel rispetto delle indicazioni sopra richiamate.

Il bilancio sociale sottoposto al nostro esame fornisce le informazioni di carattere quantitativo, descrittivo e qualitativo sui progetti e sulle attività svolte nel 2022, evidenziando la loro coerenza rispetto alla missione dell'Ente e ai requisiti previsti dalla normativa per gli Enti del Terzo Settore.

Prendiamo atto che i dati riportati nel bilancio sociale scaturiscono dal sistema informativo di gestione delle risorse e dei servizi, mentre quelli economici corrispondono alle evidenze del bilancio economico-finanziario.

Da quanto sopra e dalle verifiche finora fatte, emerge l'Ente esercita in via principale ai sensi dell'art 5 CTS, attività d'interesse generale per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, con prevalenza nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria, in conformità alle norme che le disciplinano.

Le attività secondarie e strumentali svolte in attuazione delle Costituzioni, rientrano nei limiti di cui all'art. 6 CTS e del decreto del Ministro del lavoro e delle Politiche Sociali n. 107/2021, in relazione ad almeno una delle condizioni ivi indicate alle lettere a) e b) dell'art. 3.

L'attività di raccolta fondi attiene ai progetti di Aiuto alimentare, Sacra Vita e Adotta una bolletta, in conformità all'art. 7 CTS e nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei confronti del pubblico, con destinazione delle somme raccolte puntualmente rendicontate dall'Ente.

L'assenza dello scopo di lucro è attestata dal fatto che il patrimonio, i ricavi, i proventi, le entrate comunque denominate, mancando peraltro un avanzo di gestione, sono destinati esclusivamente allo svolgimento di attività previste dalle Costituzioni.

Risulta altresì rispettato il divieto di distribuzione (anche indiretta) di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve ad associati, lavoratori e collaboratori e altri componenti degli organi sociali.

Nell'erogazione di retribuzioni e compensi ai lavoratori subordinati ed autonomi, come nella determinazione dei corrispettivi per cessione o acquisto di beni e servizi, risultano allo stato rispettati i criteri e indici previsti dall'art. 8, c. 3, lettere a) - e), CTS. L'attività degli amministratori, intendendo con ciò il Provveditore e il Magistrato, è gratuita.

Attestazione

Per quanto sopra, salve le verifiche tuttora in corso dovute alla recente nomina, l'Organo di Controllo attesta che il bilancio sociale 2022 dell'Ente è stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14 del D. Lgs 117/2017.

Attesta inoltre, in relazione al medesimo, che:

- L'Ente persegue in via prevalente le attività d'interesse generale di cui al par. 3;
- Le attività diverse illustrate nel par. 3 sono riconducibili a quelle previste dall'art. 6 CTS e risultano svolte nei limiti di cui al DM 107/2021;
- L'attività di raccolta fondi avviene secondo modalità e nei limiti di cui all'art. 7 CTS, con rendicontazione di proventi e costi nella Relazione di missione;
- Risulta rispettato il divieto di distribuzione (anche indiretta) di avanzi di gestione e del patrimonio, e appaiono pubblicati gli emolumenti, compensi, corrispettivi, retribuzioni, a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi sociali, ai dipendenti apicali e agli associati.

Firenze, 4 maggio 2023

Dott. Claudio Durazzi

Dott. Marco Mariani

Dott. Leonardo Castoldi