

# **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

## **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

### **CARITAS ITALIANA**

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) con lo scopo di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica» (art.1 dello Statuto).

È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito del rinnovamento avviato dal Concilio Vaticano II.

Ha prevalente funzione pedagogica, cioè tende a far crescere nelle persone, nelle famiglie, nelle comunità, il senso cristiano della Carità.

Nel 1977 ha stipulato la convenzione col Ministero della Difesa per accogliere obiettori di coscienza al servizio militare e nel 2001 è stata tra i primi enti a realizzare progetti di servizio civile nazionale.

### **CARITAS FIRENZE**

La Caritas Diocesana di Firenze è un "organismo pastorale istituito dal Vescovo per promuovere e favorire nella Chiesa Diocesana la nuova evangelizzazione che ha come anima il Vangelo della Carità, con particolare attenzione alle persone e alle comunità in situazione di difficoltà, di disagio e di emarginazione, in forme consone ai tempi e alle necessità, per lo sviluppo integrale dell'uomo e con riferimento ai temi della giustizia sociale e della pace nel mondo. La Caritas Diocesana è lo strumento ufficiale per la promozione e il coordinamento della Pastorale della carità e delle attività assistenziali e promozionali nella Chiesa locale; ha quindi all'interno della Curia una struttura pastorale per il conseguimento di questi fini e il coordinamento con i centri e uffici pastorali diocesani". (Statuto della Caritas Diocesana di Firenze)

E' nata nel 1977 ed opera in attività di promozione umana e servizi alla persona.

Dal 1977 ha accolto centinaia di giovani in servizio civile come Obiettori di Coscienza. Dal 2001, tramite Caritas Italiana, è ente accreditato di prima classe per il Servizio Civile Nazionale.

L'Ente presso il quale devono essere indirizzate le domande per il presente progetto è:

#### **CARITAS DIOCESANA DI FIRENZE**

Via dei Pucci n. 2 cap 50122 città Firenze – Tel. 055/26770248 Fax 055/26770249

E-mail [serviziocivile@caritasfirenze.it](mailto:serviziocivile@caritasfirenze.it)

Persone di riferimento: **Enzo Capretti – Luca Orsoni**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ01752**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**NAZIONALE**

**1° CLASSE**

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**ADULTI FRAGILI\_ FIRENZE**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore: ASSISTENZA**

**Area di intervento: DISAGIO ADULTO**

**Codice: A12 DISAGIO ADULTO**

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

### POVERTÀ: UNO SGUARDO D'INSIEME

#### 1.1 Le povertà in Italia nel 2014

Un milione e 470mila famiglie in condizione di povertà assoluta<sup>1</sup> (5,7% di quelle residenti) corrispondenti a 4 milioni e 102mila persone (6,8% della popolazione residente). Più o meno lo stesso numero dello scorso anno, quando i nuclei familiari si fermarono a un milione e 614mila (6,3%) e le persone a 4 milioni e 420mila (7,3%). “Dopo due anni di aumento, l’incidenza della povertà assoluta si mantiene sostanzialmente stabile” scrive l’Istat, per la quale “considerando l’errore campionario, il calo rispetto al 2013 del numero di famiglie e d’individui in condizione di povertà assoluta non è staticamente significativo”<sup>2</sup>. Stesso trend anche per la povertà relativa<sup>3</sup>: nel 2014 ha coinvolto il 10,3% delle famiglie (contro il 10,4% del 2013) e il 12,9% dei residenti (contro il 13%) per un totale di 2 milioni e 654 mila nuclei e 7milioni e 815mila persone. In particolare migliora la situazione delle coppie con figli (tra quelle che ne hanno due, l’incidenza della povertà assoluta scende dall’8,9 al 5,9%) e delle famiglie con a capo una persona di età compresa fra i 45 e i 54 anni (da 7,4 a 6%), ma anche quella dei nuclei con a capo una persona in cerca di occupazione (da 23,7 a 16,2%).

Le criticità, invece, si concentrano sulle famiglie con cittadini stranieri, fra i quali la condizione di povertà assoluta è assai più diffusa che fra gli italiani: da un’incidenza del 4,3% per quest’ultimi, infatti, si passa al 12,9% per le famiglie miste e addirittura al 23,4% per quelle composte da soli stranieri. Da sottolineare che al Nord e al Centro la povertà tra le famiglie di stranieri è di oltre 6 volte superiore a quella delle famiglie di soli italiani; nel Mezzogiorno è circa tripla.

Le reazioni del luglio scorso, immediatamente successive alla diffusione dei dati, sono state improntate alla cautela, ma orientate in direzioni quasi diametralmente opposte: chi ha voluto vedere il bicchiere mezzo pieno ha sottolineato l’importanza di avere quantomeno arrestato una tendenza in aumento da diversi anni; coloro, invece, che hanno posto l’accento sugli elementi di criticità hanno evidenziato come, di fatto, non vi sia stato alcun miglioramento.

Da qualunque parte la si guardi, la realtà è che in una prospettiva di medio periodo la situazione rimane, comunque, molto complessa: nei sette anni compresi fra il 2007 e il 2014, infatti, “il numero di persone che vive in povertà assoluta è più che raddoppiato passando da 1,8 a 4,1 milioni”<sup>4</sup>. Un incremento quantitativo importante e in un tempo relativamente breve che ha comportato anche cambiamenti “qualitativi” rilevanti nella fascia di persone, sempre più ampia, che vive in povertà. Infatti, come scrive Davide Caselli nel *Rapporto di Caritas Italiana sulle politiche contro le povertà in Italia* “fino all’inizio della crisi economica la povertà assoluta colpiva una fetta di popolazione abbastanza definita e con caratteristiche stabili nel tempo. Questo rappresentava nel 2007 circa il 3,1% della popolazione: le famiglie con almeno tre figli ed entrambi i genitori esclusi dal mercato del lavoro e gli anziani, sia coppie che single. Inoltre la povertà assoluta era concentrata in modo significativo nelle regioni del Sud. Si tratta di caratteristiche che fanno parlare alcuni studiosi di un “modello italiano di povertà” (*ibidem*, pag. 9).

## **1.2 Le povertà in Toscana nel 2014**

Anche in Toscana, dopo anni di crescita costante, la povertà sembrerebbe aver segnato una battuta d’arresto. O almeno è ciò che si evince guardando all’indice di povertà relativa, l’unico diffuso nel report dell’Istat del 15 luglio 2015 che fa riferimento anche alla situazione nei diversi contesti regionali: nel 2014, infatti, i “toscani” al di sotto della soglia di povertà relativa sono stati pari al 5,1% di tutta la popolazione residente, 1,6 punti percentuali in meno rispetto all’anno precedente che fanno parlare l’Istat di sostanziale stabilità. Il dato, che è il più basso e quindi il migliore dell’Italia Centrale, vale anche un più che positivo quinto posto a livello nazionale dato che soltanto Trentino Alto Adige (3,8%), Lombardia (4%), Emilia Romagna (4,2%) e Veneto (4,5%) realizzano un’incidenza delle situazioni di povertà relativa inferiore a quella della Toscana.

Nonostante ciò il carico delle situazioni di povertà anche in Toscana rimane, comunque, pesante: quel 5,1%, infatti, concretamente significa che sono circa 191mila i residenti nel territorio regionale che vivono al di sotto della soglia di povertà relativa. Per avere un’idea significa una città intera delle dimensioni di Prato piuttosto che di Parma o anche di Brescia interamente composta da poveri. Che la situazione, per quel che riguarda i processi d’impoverimento, sia a luci ed ombre, peraltro, emerge anche dal *Profilo Sociale regionale 2014* della Toscana. Il rapporto da un lato evidenzia una situazione socio-economica complessivamente soddisfacente rispetto alla media del Paese, se è vero che il reddito medio Irpef desunto dalle dichiarazioni dei redditi è di 23mila euro, sostanzialmente in linea con il dato medio italiano (23.500 euro), e che “il reddito disponibile pro capite – che tiene conto del reddito da lavoro e di capitale al netto dei trasferimenti (tasse ed altro) – è sensibilmente più elevato rispetto al valore medio del Paese (oltre 1.300 euro pro capite)” (*ibidem*, pag. 60).

Dall’altro, però, lo stesso documento sottolinea anche qualche ombra e diverse situazioni di difficoltà. A cominciare dal continuo incremento delle famiglie in condizione di deprivazione relativa che nel 2012 hanno superato “quota 300mila” arrivando al 18,6% del totale. Quadro non meno problematico emerge guardando, per quel che riguarda la condizione abitativa, ai provvedimenti esecutivi di sfratto emessi, quasi totalmente dovuti a morosità (spesso incolpevole) e, dunque, all’impossibilità di onorare l’impegno economico: nel 2013 sono stati quasi sei mila, 3,5 ogni mille famiglie. Infine le sofferenze bancarie, ossia i crediti concessi dalle banche ai privati e che quest’ultimi hanno difficoltà a restituire: “si rileva che il numero degli affidati (soggetti segnalati alla centrale dei rischi) non accenna ad arrestarsi e ha avuto un aumento considerevole di oltre 20mila unità in tre anni, arrivando a interessare, nel 2013, 76mila toscani” (*ibidem*, pag. 62).

## Bibliografia

- Caritas Italiana, “Dopo la crisi, costruire il welfare – Le politiche contro le povertà in Italia, Rapporto 2015”  
[http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Pubblicazioni/libri\\_2015/Rapporto\\_politiche\\_poverta/Caritas\\_rapporto\\_politiche\\_poverta2015.pdf](http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Pubblicazioni/libri_2015/Rapporto_politiche_poverta/Caritas_rapporto_politiche_poverta2015.pdf)
- Caritas Italiana, “La povertà letta dai Centri d’ascolto Caritas”
- [http://www.caritasitaliana.it/caritasitaliana/allegati/5954/Poverta\\_2014\\_Caritas.pdf](http://www.caritasitaliana.it/caritasitaliana/allegati/5954/Poverta_2014_Caritas.pdf)
- Fondazione Emanuela Zancan, “Welfare generativo. Responsa-bilizzare, rendere, rigenerare – La lotta alla povertà Rapporto 2014”, Il Mulino, Bologna, 2014.
- Istat, “La povertà in Italia – Anno 2014” <http://www.istat.it/it/archivio/164869>
- Regione Toscana, “Il Profilo sociale regionale anno 2014”
- [http://servizi2.regione.toscana.it/osservatoriosociale/img/getfile\\_img1.php?id=23831](http://servizi2.regione.toscana.it/osservatoriosociale/img/getfile_img1.php?id=23831)

### 1.3 Le povertà in Toscana nel contesto territoriale dove si realizza il progetto

Il progetto si realizza nel territorio della Provincia di Firenze e in particolare nel contesto del territorio del Comune di Firenze, dove alcune delle strutture di accoglienza della Caritas Diocesana di Firenze, che si occupano di disagio adulto. In particolare la collaborazione stabile con le Società della Salute (*consorzi pubblici tra il comuni e l'azienda sanitarie locali a partire dal 2004, con l'obiettivo di migliorare la salute e il benessere della popolazione, con particolare attenzione alle fasce più deboli, attraverso la programmazione di attività integrate tra il sistema sanitario e gli altri settori del governo sul territorio*), fa emergere come la definizione di “**ADULTI FRAGILI**” è inteso come mancanza di benessere fisico, psichico e sociale, e solo un approccio allo stesso con una visione complessiva dei servizi rivolti al cittadino può portare ad un miglioramento della condizione sociale dell’individuo, ancora molto legato al contesto socio economico, ambientale e culturale in cui vive<sup>1</sup>.

L’**ambito territoriale** della Società della Salute (SdS) coincide con quello di intervento della Caritas diocesana di Firenze (Comune di Firenze, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia).

La **composizione della popolazione** rileva che il 45% risiede nel capoluogo, il 26,2% nella zona Nord ovest, 20,6% nella zona Sud-est e 8,2 nelle altre zone.

Dall’analisi dei dati che si rilevano significativi mutamenti della composizione familiare con un progressivo sfilacciamento e perdita di ruolo di “**rete di supporto**” della società<sup>2</sup>.

#### ALCUNI DATI

La città di Firenze dopo anni di calo demografico ha cominciato a crescere arrivando al 31/12/2015 a 371.989 abitanti di cui 50.033 stranieri ovvero il 13,45% (erano 15.667 nel 2009). Anche il numero delle famiglie è cresciuto arrivando a 183.532 nuclei grazie al significativo apporto delle famiglie straniere, la composizione media di una famiglia residente rimane sui due individui, le famiglie composte solo da un

<sup>1</sup> Caritas di Firenze – quaderno n.5 osservatorio povertà e risorse, *Progili Fragili – Dinamiche di povertà Dati 2008-2013*

<sup>2</sup> Società della Salute di Firenze *Profilo di salute e dei servizi socio sanitari Anno 2013*

individuo sono il 45,87% delle totali (erano il 42,06% nel 2004), da rilevare come dato interessante per il disagio anche la crescita del numero di famiglie monogenitoriali che arriva a 24.886 (il 13,9% nel 2008) mentre era il 13,7% nel 2009 ed era il 5,1% nel 2007.

Per quanto riguarda la popolazione immigrata nella provincia di Firenze, al 31/12/2015 è arrivato a 103.978 unità con una crescita rispetto al 2010 del 10,6%.

la Questura ha concesso 61.518 al 31/12/2015 di cui il 48,6% per lavoro dipendente, l'11,4 per lavoro autonomo il 31,8 per motivi familiari, l'1,9 per richiedenti asilo o titolari di protezione e, il 3,7% per motivi di studio<sup>3</sup>.

Sul fronte della povertà relativa nel 2013: **le famiglie stimate povere erano circa 10.520 unità in forte aumento rispetto alle 9.650 del 2007 con circa 21.500 individui residenti in situazione di povertà rispetto ai 15.350 del 2012.**

3.515 (erano 3754 nel 2007) i percettori di contributi economici per indigenza permanente o contingente che al 56% erano adulti. Sono state 2.026 (erano 1674 nel 2007) le persone accolte dal sistema (polo della marginalità comunale, affittacamere, accoglienza invernale, strutture richiedenti asilo e immigrati). **Nella maggior parte dei casi coloro che usufruiscono dei posti dedicati all'accoglienza per l'85% sono uomini per il 60% immigrati, il 50,7% provenienti dall'Africa e per il 40,7% dall'Europa Orientale. Gli stranieri sono più giovani e accolti per un tempo minore rispetto agli italiani che hanno in media 50 anni spesso senza fissa dimora, ex detenuti, persone non residenti a Firenze che su questa gravitano ed incidono soprattutto sull'assistenza socio-sanitaria. Circa il 66% degli utenti totali ha problematiche socio-economiche, c'è anche una componente crescente di problematiche sociosanitarie con dipendenze da sostanze e alcol, problemi di salute mentale o malattie mentali<sup>4</sup>.**

## **ITALIANI E STRANIERI: IL PROGRESSIVO RIEQUILIBRarsi DELLE COMPONENTI**

I cambiamenti più significativi sono anche quelli relativi all'articolazione tra italiani e stranieri. Diverse sono, ed è ciò che a noi qui più interessa, le ragioni per cui ci si rivolge alla Caritas nella speranza di ricevere aiuto.

Per quanto riguarda gli italiani, la presenza nell'archivio può essere con buona approssimazione considerata il portato di una effettiva situazione individuale o familiare di disagio sul piano economico e/o sociale: dunque, generalizzando, gli italiani che si rivolgono al centro sono "sicuramente poveri" almeno in un'accezione molto larga del termine. Inoltre diverso è l'approccio diverso rispetto a quella straniera che vede in Caritas un interlocutore privilegiato fin dall'arrivo in Italia in grado di fornire informazioni e risposte a bisogni primari, **la popolazione italiana in difficoltà arriva ai nostri servizi solo alla fine di lunghe peregrinazioni** e dopo essere passati per uffici, assistenti sociali, da parrocchie, servizi sociali, dunque spesso ad uno stadio di degrado e solitudine nella difficoltà estremo.

Diverso è il discorso per quanto riguarda gli stranieri. Chi arriva, tra gli immigrati, in Italia si trova a vivere situazioni di difficoltà non tanto e non necessariamente riconducibili solo alla sfera economica: il bisogno può essere legato non tanto al pagare un alloggio ma a trovarne uno; si può aver necessità di una mediazione linguistica per accedere a un servizio; di un primo sostegno sul piano materiale nell'attesa di

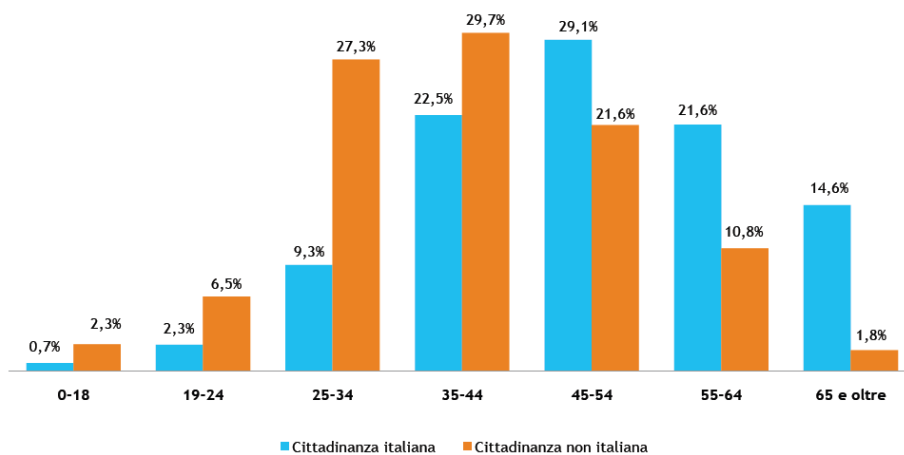
<sup>3</sup> Comune di Firenze, assessorato alle politiche socio-sanitarie e ambiente Anno 2013

<sup>4</sup> Solidarietà Caritas- Cevot - Re.pov. La rete dei Centri di Ascolto per lo studio delle povertà nella Diocesi di Firenze

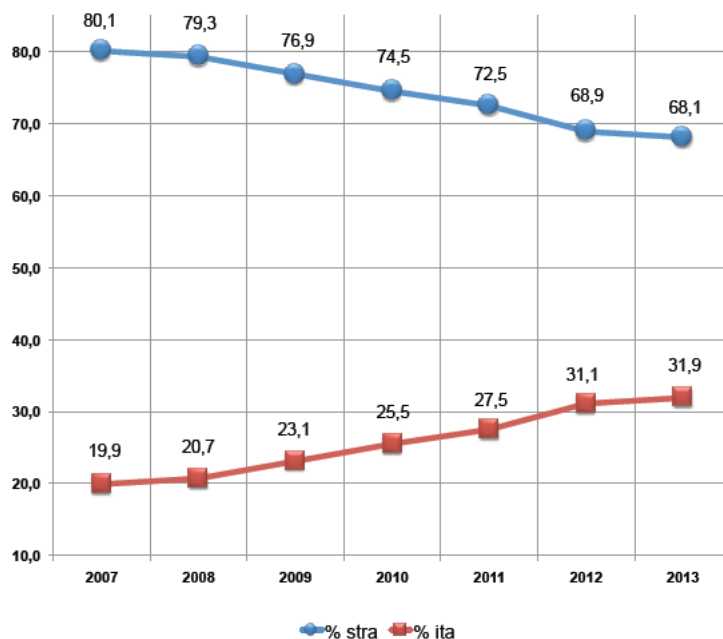
una sistemazione, ecc. Insomma, bisogni e richieste sono, in linea teorica, diversi e potenzialmente toccano più ambiti dimensionali: non necessariamente gli stranieri che si rivolgono ai centri possono essere considerati “poveri”. Si registra inoltre per riguarda gli stranieri che la crisi e la riduzione dei posti di lavoro ha sicuramente portato a rivedere il progetto migratorio individuale o familiare orientandosi o per il rientro in patria o sulla base delle indicazioni delle loro comunità per trasferirsi in altri paesi europei e a richiedere aiuto economico per questo nuovo progetto.

Precisate le differenze va rilevato come gli anni più recenti si stiano caratterizzando per una crescente convergenza tra profili di italiani e stranieri e ciò sia per quanto riguarda le caratteristiche socio-anagrafiche sia per quanto attiene alle problematiche e le richieste e, più in generale, al rapporto con la Caritas, insomma si rileva un lento ma costante riequilibrio tra le due componenti.

**I dati illustrati dai grafici che seguono mostrano come questa tendenza all’incremento relativo della componente italiana venga ulteriormente rafforzata.**



Dati ed elaborazioni Mirod



In relazione alle **tipologie di problematiche rilevate** nel 2015, esse possono così riassumersi:

	<b>Italiani</b>	<b>Stranieri</b>
Povert�/problemi economici	39,5%	29,7%
Problemi di lavoro/occupazione	21,6%	27,2%
Altri problemi	1,5%	0,3%
Dipendenza	1,8%	0,2%
Dipendenza e Giustizia	1,9%	0,3%
Handicap/disabilit�	1,1%	0,2%
Salute	5,9%	1,8%
Familiari	4,3%	2,5%
Abitative	17,9%	12,5%
Istruzione	0,6%	7,5%
Altro	3,9%	17,8%

#### **RISORSE PRESENTI SUL TERRITORIO DI RIFERIMENTO (Firenze e Comuni limitrofi)**

##### **Segretariato sociale**

4.936 accessi (erano 5.303 nel 2014)

##### **Centri sociali**

12.671 utenti (erano 11.388 nel 2014) di cui:

2.111 minori (erano 2.581 nel 2014)

3.899 adulti (erano 4.516 nel 2014)

5.328 anziani (erano 5.574 nel 2014)

8.689 utenti (erano 8.651 nel 2014) di prestazioni esterne

##### **Contributi economici**

4.770 percettori contributi economici (erano 4.708 nel 2014)

##### **Servizi domiciliari**

2.894 utenti (erano 2.560 nel 2014) di almeno uno dei servizi domiciliari di cui: 2.327 servizi diretti domiciliari (erano 2.295 nel 2014)

##### **Servizi di livello intermedio**

1.202 utenti (erano 1.073 nel 2014)

##### **Servizi di livello residenziale**

4.399 (erano 4.399 nel 2011) utenti servizi residenziali complessivi di cui: 2.528 anziani (erano 2.417 nel 2014)

#### **CONCLUSIONI E INDIVIDUAZIONI DEI DESTINATARI DIRETTI E INDIRITTI DEGLI INTERVENTI PROPOSTI DAL PROGETTO DI SCN: "ADULTI FRAGILI – FIRENZE"**

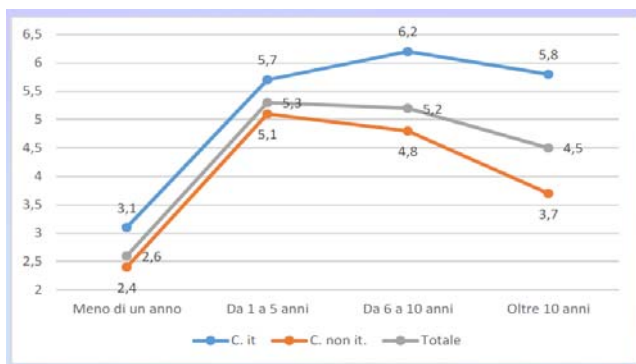
Il progetto intende **valorizzare e mettere in collegamento una rete di servizi** che possano rispondere in modo pi  coordinato e preciso a coloro che mostrano problematiche relative di pronto intervento ed assistenza nelle emergenze (primo ascolto) che nelle fasi successive evidenziando un bisogno di

progettazione di un percorso di integrazione nel tessuto sociale e territoriale (secondo ascolto e interventi specialistici di inserimento lavorativo, orientamento, supporto legale e psicologico...)

Per raggiungere tali fini verranno utilizzati tutti i canali deputati all'Ascolto, alla pronta accoglienza e all'integrazione, favorendo così percorsi di assistenza, orientamento e discernimento, inserimento e di accompagnamento per giungere all'integrazione e all'autonomia totale alla fine del percorso di assistenza.

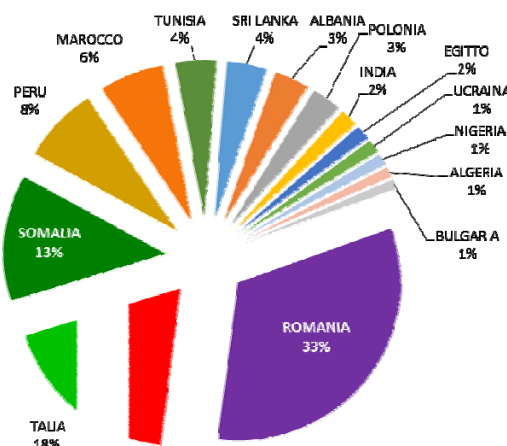
Per la fase successiva alla prima accoglienza, il progetto intende anche prendere in considerazione le realtà specifiche delle strutture di "seconda accoglienza" (periodi di accoglienza medio - lunghi per coloro che sono seguiti dal Servizio Integrato Sociale Territoriale) presenti sul territorio del Comune di Firenze e comuni limitrofi (Comune di Bagno a Ripoli, Sesto Fiorentino, Scandicci).

Tutto ciò per cercare di prevenire una "CRONICIZZAZIONE della POVERTA' che nella Caritas di Firenze è molto evidente. I grafici che seguono mostrano infatti come, negli anni, ci sia una distorsione della domanda d'aiuto, anche in relazione alle povertà tra italiani e stranieri.

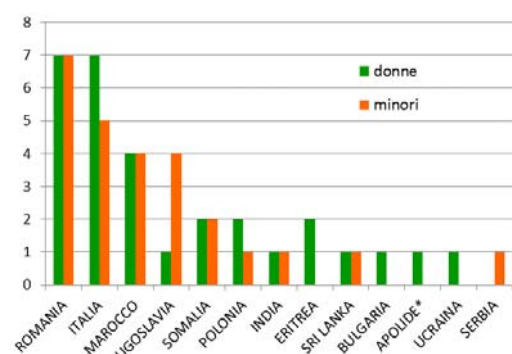


Con l'intento di rispondere ai bisogni del territorio delineati nelle precedenti pagine la Caritas diocesana di Firenze, ha attivato una serie di servizi e centri già da alcuni anni. Nel corso del tempo i centri e i servizi hanno assunto forme diverse e si sono adeguati alla diversità della domanda fino ad assumere le forme attuali. Tracciamo nelle pagine che seguono alcune principali caratteristiche dei centri che sono interessati dal presente progetto di servizio civile.

### SINTESI DELLE PRINCIPALI PRESENZE DI ADULTI FRAGILI NELLE SEDI DI PROGETTO



presenze per nazionalità



rapporto donne/minori





**presenze di italiani ADULTI FRAGILI per Regione**

BISOGNO INDIVIDUATO	DESCRIZIONE	SEDE DI SCN COINVOLTA E SERVIZI OFFERTI
<i>prima assistenza e prima accoglienza di persone italiane residenti e non e di persone immigrate che entrano in contatto con il territorio fiorentino</i>	<p>Scarsa conoscenza del territorio e dei servizi socio-assistenziali presenti in esso.</p> <p>Scarso reperimento dei beni primari di sussistenza per superare le condizioni di indigenza.</p> <p>Mancanza totale o superficiale conoscenza degli aspetti legislativi e regolamenti vigenti in materia di immigrazione, cittadinanza e diritti esigibili.</p> <p>Difficoltà nel reperire beni primari di sostentamento, quali ad es. vitto e alloggio.</p> <p>Particolare situazione di difficoltà economica nel sostegno alla famiglia.</p> <p>Difficoltà a reperire una prima attività lavorativa.</p>	<p><b>Casa Solidarietà</b> <b>Via Porcellana 30</b> <b>Firenze</b> <b>(Codice Sede 28844)</b></p> <p><b>Ufficio Formazione e Promozione</b> <b>Via de' Pucci 2</b> <b>Firenze</b> <b>(Codice Sede 28840)</b></p> <p>Servizi:            primo ascolto bisogni            risposta a bisogni imminenti            prima accoglienza            pasti e docce per gli utenti            reperimento abbigliamento            informazioni su servizi del centro per l'impiego</p>
<i>seconda assistenza, seconda accoglienza e accompagnamento personale e/o familiare a persone italiane residenti e non e persone immigrate residenti e/o domiciliate nel territorio da un medio-lungo periodo di tempo e che versano in uno stato di difficoltà nel processo di integrazione sociale e di reinserimento</i>	<p>Conoscenza superficiale del contesto culturale, sociale e scolastico del tessuto territoriale ospitante.</p> <p>Ulteriore necessità di sostegno specialistico (giuridico, legislativo)</p> <p>Necessità di sostegno giuridico e sostegno per le persone italiane per pratiche di invalidità, pensione, accompagnamento, ricorsi al tribunale dei minorenni per le persone italiane.</p> <p>Necessità di orientamento e</p>	<p><b>Casa San Michele</b> <b>Via Aretina 463</b> <b>Firenze</b> <b>(Codice Sede 28839)</b></p> <p><b>Comunità Minori Quintole</b> <b>Via Quintole 20</b> <b>Fiesole (Fi)</b> <b>(Codice Sede 7365)</b></p> <p><b>Casa Santa Chiara</b> <b>Via Corsi Salviati 14</b> <b>Sesto Fiorentino</b></p>

	<p>accompagnamento ai servizi di inserimento scolastico dei minori e nello svolgimento delle pratiche burocratiche ad esso attinenti</p> <p>Richieste di pratiche per il ricongiungimento familiare, la richiesta della cittadinanza italiana, i ricorsi al Tribunale per i Minorenni.</p>	<p><b>(codice 20231)</b></p> <p><b>Comunità Minori San Andrea</b>  <b>Via Scopeti 50</b>  <b>San Casciano V.P</b>  <b>(codice 1702)</b></p> <p>Servizi:  aiuto alle famiglie nella gestione dei rapporti con l'istituzione scolastica e nel rapporto con i insegnanti e professori dei figli  sostegno e promozione della genitorialità  incontri di gruppo e colloqui con psicologi  aiuto e sostegno alle madri nella gestione dei bambini con orari flessibili a secondo delle esigenze lavorative</p>
--	--	---

#### **ALTRI SERVIZI OFFERTI DA ENTI PUBBLICI E ASSOCIAZIONI PRESENTI NEL TERRITORIO DI INTERVENTO DEL PROGETTO DI SCN**

Al fine di superare una fase di continua emergenza e di utilizzo poco pianificato delle risorse umane, finanziarie e immobiliari, di fronte all'ampliamento dei bisogni espressesi, l'Amministrazione Comunale di Firenze ha ritenuto opportuno pensare in senso complessivo il sistema delle politiche della marginalità con l'obiettivo di arrivare ad una **gestione programmata e consapevole delle risorse**. Assicura gli interventi di accoglienza tramite l'I.P.A.B. Educatorio del Fuligno che ne assume la gestione ed il coordinamento quale Polo della Marginalità Abitativa, finalizzato alla gestione degli interventi di ospitalità rivolti alle fasce deboli e a soggetti che vivono in condizioni di emarginazione e senza fissa dimora.

ENTE	TIPOLOGIA	SERVIZI OFFERTI
<b>Progetto Arcobaleno</b>	Privato	Soggetti adulti, uomini e donne, provenienti prevalentemente dall'area della marginalità sociale, segnalati dai SIAST.
<b>Sistema Foresterie Fuligno - Comune Firenze</b>	Pubblico	Nuclei familiari o persone singole, che presentano bisogni di accoglienza per problemi alloggiativi e bisogni di inserimento sociale, spesso con precedenti ospitalità presso strutture di accoglienza e con difficoltà di accesso al mondo del lavoro; il requisito per la presa in carico è la piena autosufficienza e la residenza nel Comune di Firenze.
<b>Casa S. Lucia</b>	Privato	Donne immigrate sole, gestanti o madri con figli, con regolare permesso di soggiorno, le quali si trovano in una situazione temporanea di difficoltà di tipo abitativo, di grave disagio sociale o personale, legato a problematiche di salute o altro.

## DESTINATARI DIRETTI:

I destinatari sono immigrati utenti e fruitori dei servizi dei centri operativi, sedi di attuazione del presente progetto, portatori di bisogni complessi legati all'ascolto e alla soddisfazione di bisogni primari quali l'alimentazione, l'alloggio, il vestiario, l'igiene personale, ma anche l'inserimento nel mercato del lavoro e l'orientamento ai servizi e alle opportunità delle agenzie del territorio.

Nel dettaglio specifico riportiamo la tipologia e la quantità di soggetti destinatari diretti del progetto:

Centro operativo del progetto	Quantità dei soggetti destinatari/anno	Tipologia soggetti e bisogno
<b>Casa Solidarietà Via Porcellana 30 Firenze (Codice Sede 28844)</b>	<b>Ostello uomini:</b> ha ospitato 58 persone (ca. 73% italiani) <b>Accoglienza donne e bambini:</b> 40 donne e 25 bambini (25% Italia, 15% Marocco, 20% Romania + altre 10 nazionalità) <b>Ostello donne:</b> aperto nel luglio 2012, ha ospitato 17 donne e 9 bambini (ca. 38% italiane, 34% rumene + altre 5 nazionalità). <b>Casa Famiglia anziani:</b> per persone residenti nel Comune di Firenze ( $\geq$ 50 anni), autosufficienti rispetto alla vita di comunità. Ha ospitato 25 persone (75% uomini / 83% italiani).	Il progetto nasce nel 2004 da una collaborazione tra la Caritas Diocesana e il Comune di Firenze - Assessorato Accoglienza e Immigrazione, che rilevano la necessità di potenziare il sistema delle accoglienze per le persone senza dimora o in grave difficoltà sociale, in quanto un numero sempre maggiore di uomini e donne presenti sul territorio non aveva la possibilità di trovare una risposta di qualità al proprio bisogno di accoglienza. Gli ospiti sono tutti inviati dai servizi sociali del territorio. Attività relativa alle accoglienze per donne con o senza bambini e in collaborazione con i servizi sociali del territorio.
<b>Casa San Michele Via Aretina 463 Firenze (Codice Sede 28839)</b>	<b>71 donne e 65 minori di 18 nazionalità diverse (13% italiani)</b>	L'ingresso nelle strutture di pronta accoglienza è coordinato dal responsabile dell'Ufficio Accoglienza, che riceve le segnalazioni, fornisce le informazioni necessarie (per i posti in convenzione con enti pubblici è indispensabile l'autorizzazione del servizio sociale territoriale competente) e organizza l'ingresso dell'ospite nel centro d'accoglienza. Durante il periodo di accoglienza gli ospiti vengono aiutati a superare lo stato di marginalità in cui si trovano attraverso un lavoro di sostegno alla persona e di accompagnamento nella ricerca di soluzioni occupazionali e abitative autonome. Si provvede all'inserimento scolastico dei minori nelle scuole di ogni ordine e grado.
<b>Casa Santa Chiara Via Corsi Salviati 14 Sesto Fiorentino (Fi) (Codice Sede 20231)</b>	<b>20 donne e 12 minori di 6 nazionalità diverse (13% italiani)</b>	L'ingresso nelle strutture di pronta accoglienza è coordinato dal responsabile dell'Ufficio Accoglienza, che riceve le segnalazioni, fornisce le informazioni necessarie (per i posti in convenzione con enti pubblici è indispensabile l'autorizzazione del servizio sociale territoriale competente) e organizza l'ingresso dell'ospite

		nel centro d'accoglienza. Durante il periodo di accoglienza gli ospiti vengono aiutati a superare lo stato di marginalità in cui si trovano attraverso un lavoro di sostegno alla persona e di accompagnamento nella ricerca di soluzioni occupazionali e abitative autonome. Si provvede all'inserimento scolastico dei minori nelle scuole di ogni ordine e grado.
<b>Comunità Minori Quintole Via Quintole 20 Fiesole (Fi) (Codice Sede 7365)</b>	<b>10 famiglie con minori</b>	Minori e famiglie in disagio sociale con progetti personalizzati di inclusione. Sostegno a livello educativo e socioassistenziale a minori con problematiche di vario tipo a livello familiare e personale. Assistenza di tipo tutelare con somministrazione di pasti, attività aggregative e ricreative (vita di gruppo, organizzazione del tempo libero, rapporti con l'esterno), attività che contribuiscano alla crescita fisica e psicologica del ragazzo, interventi di recupero scolastico, scolarizzazione e supporto scolastico, rapporti con le famiglie del minore, assistenza religiosa nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione.
<b>Comunità Minori Sant'Andrea Via Scopeti 50 San Casciano V.P. (Fi) (Codice Sede 1702)</b>	<b>12 famiglie con minori</b>	Minori e famiglie in disagio sociale con progetti personalizzati di inclusione. Sostegno a livello educativo e socioassistenziale a minori con problematiche di vario tipo a livello familiare e personale. Assistenza di tipo tutelare con somministrazione di pasti, attività aggregative e ricreative (vita di gruppo, organizzazione del tempo libero, rapporti con l'esterno), attività che contribuiscano alla crescita fisica e psicologica del ragazzo, interventi di recupero scolastico, scolarizzazione e supporto scolastico, rapporti con le famiglie del minore, assistenza religiosa nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione.

## DESTINATARI/BENEFICIARI INDIRETTI

Il presente progetto va a insistere su un livello più ampio e si inserisce quale parte attiva nel sistema di welfare locale promosso *in primis* dalle Istituzioni locali, dai servizi sociali, ma anche dalla rete associazionistica del territorio.

Riteniamo che i beneficiari indiretti del progetto siano le famiglie di stranieri, quella parte di cittadinanza italiana con cui entriamo in contatto e a cui testimoniamo, con le nostre opere e servizi, la possibilità reale di integrazione e di vita pacifica in un contesto di mutamento sociale e multiculturale, nonché la comunità civile in cui le sedi di attuazione del progetto erogano servizi e beni andando ad implementare l'offerta e la risposta ai bisogni del territorio.

In particolare beneficeranno indirettamente del progetto:

- Le famiglie degli stranieri coinvolti nelle varie fasi dell'ascolto, dell'accoglienza e dei percorsi di integrazione;

- Le parrocchie e le comunità civili comprese nei territori in cui operano i centri operativi interessati direttamente nel dal progetto;
- Le istituzioni locali; le associazioni di volontariato; le categorie economiche e sindacali dei rispettivi territori.
- L'opinione pubblica attenta ai fenomeni legati all'immigrazione.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **PREMESSA**

**Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile Nazionale come esperienza di formazione globale della persona.**

Ai giovani che si avvicinano al Servizio Civile in Caritas si chiede di pensare a questo anno non come una "parentesi" nella loro vita, ma come un anno intenso, ricco di stimoli e di sfide, un anno che raccoglie le memorie del passato e produce orientamenti per le scelte future.

L'intenzione progettuale è di attingere dalla cultura cristiana del servizio, che ha radici assai antiche e profonde, partendo dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Le Caritas diocesane si uniscono nell'impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi e fare nuove amicizie; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi.

Il Progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica del Servizio Civile nazionale, affermando l'impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l'esperienza proposta abbia come finalità ultima l'attenzione ai giovani coinvolti nel progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all'impatto sulla società civile come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

**Educazione** ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni di animazione e d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.

**Condivisione** coi poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.

**Riflessione** sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.

**Creazione** delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito sociale.

**Coscienzizzazione:** approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.

**Attenzione** a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.

**Difesa delle comunità in modo nonarmato e nonviolento** in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

## **OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO**

Attraverso il progetto di servizio civile, si intende incidere sulla realtà di riferimento sopra descritta, in modo da apportare nell'anno di riferimento, un miglioramento generale e sensibile dei servizi nei centri operativi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Da questo punto di vista il progetto si inserisce all'interno delle azioni e della missione che la Caritas diocesana di Firenze, attraverso le proprie strutture, intende perseguire, in particolare con le azioni che già compiono i centri operativi, dando attraverso i giovani del servizio civile un valore aggiunto che ne accresca la qualità dell'ascolto e del tempo dedicato agli utenti dei servizi.

**Prima accoglienza e ascolto:** con la realizzazione del presente progetto l'obiettivo è di aumentare il tempo dedicato all'ascolto degli utenti nei servizi, una maggior accuratezza nell'orientamento ai servizi e nella prestazione di segretariato sociale e nella distribuzione di beni primari quale strumenti fondanti e qualificanti della relazione di aiuto all'interno dei Centri Caritas. Prevalentemente dunque un obiettivo qualitativo per le sedi operative in cui i volontari sono impegnati al massimo livello. L'altro obiettivo perseguito è il miglioramento della raccolta dei dati cartacei ed informatici al fine di comprendere sempre meglio, tramite l'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, il fenomeno della povertà e predisporre adeguate azioni progettuali

**L'accoglienza in strutture residenziali:** potenziare e migliorare la qualità dell'accoglienza, sia in termini di tempo dedicato alle persone ospiti, sia in termini di accompagnamento ai servizi pubblici del territorio e sostegno nel percorso di vita e di reinserimento sociale. Consideriamo inoltre importante l'attivazione di momenti ludico-ricreativi e socializzanti all'interno di suddette strutture e consideriamo che il presente progetto possa raggiungere tali finalità.

**L'integrazione:** lo scopo principale del progetto è quello di permettere ai giovani in servizio civile un anno intenso di confronto con le diversità e i mutamenti sociali e culturali perché possano diventare capaci, grazie alla propria esperienza, di diffondere una cultura di pace e di accoglienza delle diversità culturali ed etniche attraverso la divulgazione di informazioni corrette tese a favorire l'integrazione con le persone più svantaggiate.

## **OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI GENERALI**

<b>OBIETTIVO GENERALE</b>	<b>OBIETTIVI SPECIFICI</b>
Migliorare la qualità dei servizi di accoglienza e di ascolto partendo sempre dalla centralità della persona e garantendo oltre ad informazioni e competenza, la costruzione di un rapporto di fiducia nel tempo.	<i>Aumentare la capacità di ascoltare i bisogni dell'utenza che sta crescendo in termini numerici, riorganizzando i servizi in rete, e attivando procedure di aiuto condivise in rete con i servizi pubblici e gli attori del provato sociale del territori.</i>

Sostenere in particolare le famiglie in disagio sociale o colpite dalla crisi, offrendo supporto per la gestione delle necessità quotidiane, alla funzione di genitorialità all' integrazione.	<i>Migliorare il sostegno alle famiglie sia per le emergenze materiali sia per la gestione del rapporto educativo con i figli.</i>
Migliorare la rilevazione dei bisogni e la capacità di risposta della nostra rete e l'analisi per riorganizzare i servizi sulla base dei bisogni emergenti.	<i>Promuovere l'attivazione di percorsi personalizzati integrati e condivisi con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale di orientamento, proposta e accompagnamento per indicare, progettare e sostenere la costruzione di un futuro per le persone che ci interpellano a partire dai bisogni espressi.</i>
Redazione del "DOSSIER ANNUALE SULLE POVERTA' IN TOSCANA" che prende in esame tutti i dati pervenuti dalle strutture Caritas e le rielabora al fine di delineare un quadro completo di ciò che è la situazione di marginalità in Toscana. In questo complesso lavoro è fondamentale la collaborazione con la Facoltà Teologica dell'Italia Centrale, che a partire dal suo indirizzo antropologico, permette di ampliare la lettura dei dati raccolti, in stretto collegamento con le istituzioni culturali di Firenze e della Toscana.	<i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze.</i>

## RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI

<b>SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno</b>	<b>SITUAZIONE DI ARRIVO e relativi indicatori di raggiungimento dell'obiettivo</b>
<i>Con la crisi economica aumento del 15% di richieste al centro di ascolto per bisogni familiari. L'attuale organizzazione non è in grado di rispondere al bisogno, ci sono lunghe code.</i>	Riduzione del 10% dei tempi di attesa attraverso la riorganizzazione della rete e il decentramento a Centri di ascolto periferici aperti in giorni ed orari diversi(aumento colloqui).
<i>Nuove tipologie dei bisogni emersi nei colloqui a cui il centro e la rete attivata non è ad oggi in grado di rispondere celermente: - integrazione con i servizi pubblici per richieste di residenze, asili, case popolari, lavoro, pratiche pensionistiche e di invalidità, rinnovi permessi di soggiorno e carte di soggiorno, - sostegno economico (150 richieste); - richiesta di viveri e vestiario per adulti e minori (150 richieste).</i>	Differenziazione dei servizi offerti in funzione del bisogno espresso: - Riduzione del 20% dei tempi di attivazione della rete pubblica. (Servizi sociali, centri per l'impiego, pratiche pensionistiche e/o invalidità, servizi comunali per minori, servizi scolastici, servizi sanitari.) - garanzia per almeno 50 utenti un sostegno economico (pagamento delle bollette, sostegno pagamento affitto) con attivazione della rete; - soddisfare la fornitura abiti e alimenti per 150 richieste.

<p><i>Nuove tipologie dei bisogni di medio - lungo periodo di seconda assistenza, seconda accoglienza e accompagnamento di persone italiane residenti e non e immigrate residenti e/o domiciliate nel territorio emersi dalla prima presa in carico a cui la rete attivata non è ad oggi in grado di rispondere celermente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>accompagnamento/orientamento lavorativo fasce deboli (80 richieste)</i></li> <li>- <i>richiesta corsi di formazione per riqualifica professionale (30 richieste)</i></li> <li>- <i>supporto nella ricerca di alloggio a prezzo calmierato per uscire da strutture di accoglienza</i></li> <li>- <i>interventi psicologici e medici attivati nell'anno per casi di malattia, salute mentale, dipendenza (50 casi).</i></li> </ul>	<p>Differenziazione dei servizi offerti in funzione del bisogno espresso e coinvolgimento attivo delle persone alla costruzione del loro progetto personalizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione di tirocini formativi con borsa lavoro per almeno 40 utenti</li> <li>- Inserire in corsi di formazione professionale 15 utenti</li> <li>- favorire l'uscita dalle strutture di accoglienza con l'attivazione di almeno 15 percorsi di autonomia abitativa e dunque l'aumento del tasso di ricambio nelle strutture.</li> <li>-presa in carico medico/psicologica di 50 persone.</li> </ul>
<p><i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze</i></p>	<p>Compilazione accurata e completa delle nuove schede e revisione di almeno il 20% delle schede di ascolto e accoglienza già attivate che confluiscono nel database del centro di ascolto con inserimento di ulteriori informazioni utili alla rilevazione dei dati da inserire nel <b>“DOSSIER ANNUALE SULLE POVERTA' IN TOSCANA”</b> che prende in esame tutti i dati pervenuti dalle strutture Caritas e le rielabora al fine di delineare un quadro completo di ciò che è la situazione di marginalità in Toscana.</p> <p><b>In questo complesso lavoro è fondamentale la collaborazione con la Facoltà Teologica dell'Italia Centrale, che a partire dal suo indirizzo antropologico, permette di ampliare la lettura dei dati raccolti, in stretto collegamento con le istituzioni culturali di Firenze e della Toscana.</b></p> <p>Per la realizzazione del dossier risulta quindi fondamentale l'apporto del progetto di servizio civile. Infatti, <b>la risposta ai bisogni oggetto dell'azione del progetto di servizio civile avviene anche e soprattutto con la collaborazione delle sedi stesse del progetto;</b> l'attività di raccolta dati diventa quindi una delle attività fondamentali, anche nella prospettiva di potenziare gli interventi in tempi successivi alla conclusione del progetto stesso.</p>
<p><i>Migliorare il sostegno alle famiglie sia per le emergenze materiali sia per la gestione del rapporto educativo con i figli.</i></p>	<p>Supporto personalizzato alle famiglie in funzione del bisogno espresso o delle difficoltà evidenziate nella relazione di aiuto.</p> <p>Sostegno alla funzione di genitorialità</p> <p>Socializzazione Familiare Organizzazione di momenti di ritrovo.</p>

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*



## 8.1 COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

OBIETTIVO SPECIFICO (come da punto 7)	ATTIVITA'
<i>Aumentare la capacità di ascoltare i bisogni dell'utenza che sta crescendo in termini numerici, riorganizzando i servizi in rete, e attivando procedure di aiuto condivise in rete con i servizi pubblici e gli attori del provato sociale del territori.</i>	Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Siaist, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego). Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico.
<i>Promuovere l'attivazione di percorsi personalizzati integrati e condivisi con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale di orientamento, proposta e accompagnamento per indicare, progettare e sostenere la costruzione di un futuro per le persone che ci interpellano a partire dai bisogni espressi.</i>	Contatto con i servizi territoriali, accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico e successivo inserimento nelle strutture di accoglienza pubbliche o gestite dal privato sociale in convenzione di senza fissa dimora, malati cronici e/o terminali, tossicodipendenti, malati in Hiv+ e Aids, donne con o senza minori. Inserimento nelle strutture di accoglienza gestite autonomamente dal privato sociale (ordini religiosi, accoglienze parrocchiali).
<i>Migliorare il sostegno alle famiglie sia per le emergenze materiali sia per la gestione del rapporto educativo con i figli.</i>	Supporto per bisogni materiali: pacchi viveri, vestiario, vestiario per bambini Supporto conciliazione tempi di lavoro e cura, difficoltà gestione rapporti con la scuola, i servizi sociali Incontri di gruppo Funzione consueing e supporto psicologico Organizzazione di momenti ritrovi di convivialità e festa tra genitori per combattere l'isolamento di alcune famiglie
<i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze</i>	Compilazione accurate di tutti i campi previsti dalla scheda informatizzata per i nuovi colloqui di ascolto di ascolto e revisione delle schede già aperte con completamento dei campi mancanti. Completamento del quadro inserendo anche dati relativi ai bisogni espressi con inserimento di informazioni su accoglienza nelle strutture pubbliche o gestite dal privato sociale in convenzione per senza dimora, malati cronici e/o terminali,tossicodipendenti, malati in Hiv+ e Aids, donne con o senza minori. Analisi dei dati e scelta dei focus qualitativi da realizzare con il supporto tecnico scientifico dell'Osservatorio delle povertà e risorse diocesano.

## DIAGRAMMA DI GANTT

ATTIVITÀ'	PERIODO DI REALIZZAZIONE												
	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese	
Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Siasst, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).													
Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico.													
Inserimento nelle strutture di accoglienza pubbliche o gestite dal privato sociale in convenzione di senza fissa dimora, malati cronici e/o terminali, tossicodipendenti, malati in Hiv+ e Aids, donne con o senza minori.													
Inserimento nelle strutture di accoglienza gestite autonomamente dal privato sociale (ordini religiosi, accoglienze parrocchiali).													
Supporto per bisogni materiali: pacchi viveri, vestiario, vestiario per bambini. Supporto conciliazione tempi di lavoro e cura, difficoltà gestione rapporti con la scuola, i servizi sociali Incontri di gruppo. Funzione consueing e supporto psicologico.													
Organizzazione di momenti ritrovi di convivialità e festa tra genitori per combattere l'isolamento di alcune famiglie.													
Compilazione accurate di tutti i campi previsti dalla scheda informatizzata per i nuovi colloqui di ascolto di ascolto e revisione delle schede già aperte con completamento dei campi mancanti.													
Analisi dei dati e scelta dei focus qualitativi da realizzare con il supporto tecnico scientifico dell'Osservatorio delle povertà e risorse diocesano.													

Come conclusione delle attività del progetto è prevista la realizzazione di un **rapporto annuale** delle attività messe in campo dalla Caritas di Firenze da far confluire nel **“DOSSIER ANNUALE SULLE POVERTA’ IN TOSCANA”** che prende in esame tutti i dati pervenuti dalle strutture Caritas.

**In questo complesso lavoro è fondamentale la collaborazione con la Facoltà Teologica dell’Italia Centrale, che a partire dal suo indirizzo antropologico, permette di ampliare la lettura dei dati raccolti, in stretto collegamento con le istituzioni culturali di Firenze e della Toscana.**

Questa specifica e peculiare attività riguarda tutti i soggetti coinvolti nel progetto: gli operatori, i volontari, il personale in possesso di specifica qualifica, i giovani del servizio civile.

Nel **diagramma di Gantt**, nel quale è riportato il cronogramma delle attività, **l’azione di raccolta e monitoraggio dei dati è indicata nell’ultimo mese di realizzazione del progetto.**

## 8.2 RISORSE UMANE COMPLESSIVE NECESSARIE PER L’ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE, CON LA SPECIFICA DELLE PROFESSIONALITÀ IMPEGNATE E LA LORO ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ.

AREA DI INTERVENTO DISAGIO ADULTO Codice: A 12			
SEDE: Casa Solidarietà codice 28844			
SEDE: Ufficio Formazione e Promozione codice 28840			
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto	Coerenza tra attività e professionalità
n. 2	Operatori esperti nell’ascolto	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l’impiego).</i>	I due operatori seguono tutto l’andamento del centro ed in particolare: i colloqui con gli utenti, l’erogazione dei servizi e dei beni primari, raccolgono i dati utenti cartacei e l’inserimento informatico con il programma della Caritas regionale. Collaborano e promuovono la rete territoriale.
n. 1	Responsabile	<i>Segue ed è responsabile di tutte le attività.</i>	E’ il responsabili di tutto l’andamento della casa di accoglienza in ogni fase: accoglienza e preparazione posto letto, presentazione della struttura, spiegazione regole minime vita comunitaria, consumo dei pasti. Segue l’andamento e l’orientamento degli ospiti e supervisionano l’attività degli altri volontari.
n. 3	Educatori orientamento degli utenti	<i>Supporto per bisogni materiali: pacchi viveri, vestiario, vestiario per bambini. Supporto conciliazione tempi di lavoro e cura, difficoltà gestione rapporti con la scuola, i servizi sociali Incontri di gruppo. Funzione consueing e supporto psicologico.</i>	Collaborano con gli assistenti sociali all’ascolto degli utenti, predispongono ed erogano i servizi, raccolgono i dati utenti cartacei e informatici e cooperano al lavoro di rete.

n. 4	Tirocinanti universitari	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Affiancano gli operatori nella gestione del servizio attraverso colloqui, progetti educative, ecc... in accordo con il Progetto di Tirocinio dell'Università di appartenenza
n. 5	Operatori volontari	<i>Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico</i>	Collaborano con gli altri volontari all'erogazione dei beni primari e dei servizi offerti dal centro. Curano l'accoglienza degli utenti al centro e l'ordine degli ambienti e il magazzino.

<b>AREA DI INTERVENTO DISAGIO ADULTO Codice: A 12</b>			
<b>Casa San Michele (codice 28839)</b>			
<b>Numero</b>	<b>Professionalità</b>	<b>Elenco attività in cui è coinvolto</b>	<b>Coerenza tra attività e professionalità</b>
n. 4	Operatori generici	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego)</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura.
n. 1	Responsabile accoglienza	<i>Segue ed è responsabile di tutte le attività.</i>	E' il responsabili di tutto l'andamento della casa di accoglienza in ogni fase: accoglienza e preparazione posto letto, presentazione della struttura, spiegazione regole minime vita comunitaria, consumo dei pasti. Segue l'andamento e l'orientamento degli ospiti e supervisionano l'attività degli altri volontari.
n. 4	Tirocinanti universitari	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Affiancano gli operatori nella gestione del servizio attraverso colloqui, progetti educative, ecc... in accordo con il Progetto di Tirocinio dell'Università di appartenenza
n. 5	Operatori volontari	<i>Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico</i>	Collaborano con gli altri volontari all'erogazione dei beni primari e dei servizi offerti dal centro. Curano l'accoglienza degli utenti al centro e l'ordine degli ambienti e il magazzino.

AREA DI INTERVENTO DISAGIO ADULTO Codice: A 12			
Casa Santa Chiara (codice 20231)			
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto	Coerenza tra attività e professionalità
n. 2	Operatori generici	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego)</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura.
n. 1	Responsabile accoglienza	<i>Segue ed è responsabile di tutte le attività.</i>	E' il responsabili di tutto l'andamento della casa di accoglienza in ogni fase: accoglienza e preparazione posto letto, presentazione della struttura, spiegazione regole minime vita comunitaria, consumo dei pasti. Segue l'andamento e l'orientamento degli ospiti e supervisionano l'attività degli altri volontari.
n. 4	Tirocinanti universitari	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Affiancano gli operatori nella gestione del servizio attraverso colloqui, progetti educative, ecc... in accordo con il Progetto di Tirocinio dell'Università di appartenenza
n. 5	Operatori volontari	<i>Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico</i>	Collaborano con gli altri volontari all'erogazione dei beni primari e dei servizi offerti dal centro. Curano l'accoglienza degli utenti al centro e l'ordine degli ambienti e il magazzino.

AREA DI INTERVENTO DISAGIO ADULTO Codice: A 12			
SEDE: Comunità Minori Quintole (codice 7365)			
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto	Coerenza tra attività e professionalità
n. 2	Operatori generici	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Sias, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura.

n. 1	Responsabile accoglienza	<i>Segue ed è responsabile di tutte le attività.</i>	E' il responsabile di tutto l'andamento della casa di accoglienza in ogni fase: accoglienza e preparazione posto letto, presentazione della struttura, spiegazione regole minime vita comunitaria, consumo dei pasti. Seguono l'andamento e l'orientamento degli ospiti e supervisionano l'attività degli altri volontari.
n. 3	Educatori professionali	<i>Supporto per bisogni materiali: pacchi viveri, vestiario, vestiario per bambini. Supporto conciliazione tempi di lavoro e cura, difficoltà gestione rapporti con la scuola, i servizi sociali Incontri di gruppo. Funzione consueing e supporto psicologico.</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura, curano e promuovono gli incontri nel territorio e l'inserimento nei percorsi educativi e di studio.
n. 4	Tirocinanti universitari	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Siastr, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Affiancano gli operatori nella gestione del servizio attraverso colloqui, progetti educative, ecc... in accordo con il Progetto di Tirocinio dell'Università di appartenenza
n. 5	Operatori volontari	<i>Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico</i>	Collaborano all'accoglienza degli ospiti, partecipano ai pasti e alla loro preparazione, collaborano inoltre a tutte le attività legate all'ascolto, all'accompagnamento e alle attività ludiche e di sostegno scolastico dei bambini presenti.

**AREA DI INTERVENTO DISAGIO ADULTO Codice: A 12**

**SEDE: Comunità Minori S. Andrea (codice 1702)**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto	Coerenza tra attività e professionalità
n. 2	Operatori generici	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Siastr, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura.

n. 1	Responsabile accoglienza	<i>Segue ed è responsabile di tutte le attività.</i>	E' il responsabile di tutto l'andamento della casa di accoglienza in ogni fase: accoglienza e preparazione posto letto, presentazione della struttura, spiegazione regole minime vita comunitaria, consumo dei pasti. Seguono l'andamento e l'orientamento degli ospiti e supervisionano l'attività degli altri volontari.
n. 3	Educatori professionali	<i>Supporto per bisogni materiali: pacchi viveri, vestiario, vestiario per bambini. Supporto conciliazione tempi di lavoro e cura, difficoltà gestione rapporti con la scuola, i servizi sociali Incontri di gruppo. Funzione consueing e supporto psicologico.</i>	Collaborano con il responsabile dell'accoglienza all'andamento complessivo della struttura, curano e promuovono gli incontri nel territorio e l'inserimento nei percorsi educativi e di studio.
n. 4	Tirocinanti universitari	<i>Contatto con i servizi territoriali di competenza per i residenti per attivazione dei servizi e procedure degli enti pubblici (Siaist, Asl, Sert, Centri di salute mentale, dormitori pubblici, Questura, Centri per l'impiego).</i>	Affiancano gli operatori nella gestione del servizio attraverso colloqui, progetti educative, ecc... in accordo con il Progetto di Tirocinio dell'Università di appartenenza
n. 5	Operatori volontari	<i>Accompagnamento per primi colloqui e affidamento al pubblico</i>	Collaborano all'accoglienza degli ospiti, partecipano ai pasti e alla loro preparazione, collaborano inoltre a tutte le attività legate all'ascolto, all'accompagnamento e alle attività ludiche e di sostegno scolastico dei bambini presenti.

### 8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO.

Tutte le sedi di progettazione intendono valorizzare a pieno l'operato e le aspettative dei volontari che chiedono di partecipare a questo progetto. In quest'ottica i volontari in Servizio Civile verranno inseriti con gradualità nella realtà delle sedi. Assumeranno un ruolo che è complementare al lavoro degli operatori, siano essi professionisti o volontari, ai quali quindi non si sostituiranno in nessuna occasione.

In particolare verranno impiegati a seconda degli obiettivi da raggiungere come di seguito esposto:

Il ruolo dei volontari si suddivide in tre tipologie di intervento:

#### **Mediazione:**

Questo è strumento della comunicazione di cui devono servirsi i volontari per essere facilitatori di relazioni tra lo specifico contesto di riferimento e le comunità locali. Essi devono infatti stabilire delle rapporti

informali di comunicazione attraverso canali amicali e reti non strutturate di dialogo che permettano la conoscenza reciproca dei partecipanti all'interazione al fine di una crescita globale.

I volontari, attraverso iniziative organizzate nei quartieri interessati e rese attive dalla partecipazione della popolazione del territorio ( con incontri, manifestazioni ed eventi artistici, feste interculturali aperte al quartiere), si fanno promotori di una cultura della non violenza dove la strada compare come luogo positivo di incontro.

**Partecipazione attiva:**

I giovani affiancando il personale (sia dipendente che volontario) in modo attivo e consapevole contribuiscono ad offrire a chi vive in condizione di marginalità nuove occasioni di socialità, ad integrare i servizi offerti ed a qualificare le relazioni interpersonali e di gruppo.

**Miglioramento dei servizi offerti:**

I volontari saranno coinvolti nelle fasi di programmazione delle attività, stimolando in essi le capacità organizzative, di progettazione e condivisione degli obiettivi integrando in tal modo le attività e mansioni meramente esecutivi. Offriranno inoltre al centro idee nuove che scaturiscono dalla critica ed osservazione partecipata.

Inoltre il giovane in servizio civile verrà arricchito su due fronti: da una parte al volontario che sarà seguito da un'equipe specializzata sarà possibile acquisire competenze specifiche e professionalità nel settore del sociale; dall'altra parte l'esperienza fatta sul campo sarà espediente per il giovane per rafforzare la sua personalità in un momento di crescita.

Di seguito verranno descritti il ruolo e le attività previsti per i volontari nell'ambito del progetto uguali per entrambi le sedi, poiché si è scelto di attuare i medesimi obiettivi e le medesime attività e lo stesso tipo di progettualità.

<b>SEDI</b>	
<b>Casa Solidarietà (codice 28844)</b> <b>Casa San Michele (codice 28839)</b> <b>Casa Santa Chiara (codice 20231)</b> <b>Comunità Minori Quintole (codice 7365)</b> <b>Comunità Minori San Andrea (codice 1702)</b> <b>Ufficio Formazione e Promozione (codice 28840)</b>	
<b>Codice e titolo attività (cfr. 8.1)</b>	<b>Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile</b>
<i>Aumentare la capacità di ascoltare i bisogni dell'utenza che sta crescendo in termini numerici, riorganizzando i servizi in rete, e attivando procedure di aiuto condivise in rete con i servizi pubblici e gli attori del provato sociale del territori.</i>	Affiancamento e sostegno agli operatori qualificati nell'attività di ascolto delle persone che si presentano Affiancamento nel primo periodo e poi successivamente svolgimento di attività in autonomia con la supervisione di un operatore qualificato. Partecipazione alle riunioni di equipe. Prima conoscenza delle persone in difficoltà attraverso la partecipazione ai colloqui individualizzati.



<p><i>Promuovere l'attivazione di percorsi personalizzati integrati e condivisi con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale di orientamento, proposta e accompagnamento per indicare, progettare e sostenere la costruzione di un futuro per le persone che ci interpellano a partire dai bisogni espressi.</i></p>	<p>Affiancamento e sostegno agli operatori qualificati nell'attività di accoglienza delle persone in difficoltà Affiancamento degli operatori nell'accompagnamento delle persone in difficoltà ai servizi presenti sul territorio.</p>
<p><i>Migliorare il sostegno alle famiglie sia per le emergenze materiali sia per la gestione del rapporto educativo con i figli.</i></p>	<p>Partecipazione attiva alle attività dei centri in cui sono inseriti: sia quelle interne sia quelle con il coinvolgimento delle comunità del territorio. Conoscenza delle tecniche, strumenti e metodi operativi in uso dagli operatori dei centri.</p>
<p><i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze.</i></p>	<p>Affiancamento e supporto nell'inserimento dei dati della scheda colloquio in un programma informatico apposito ai fini statistici Affiancamento e supporto nell'aggiornamento dei dati/informazioni della guida uso interno delle associazioni che operano sul sociale nella Provincia di Firenze.</p>

## **NOTA METODOLOGICA GENERALE PER LE ATTIVITA' DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE**

**RUOLO:** affiancare gli operatori e volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell'attività del centro in cui sono inseriti

### **METODOLOGIA**

Nei **primi mesi di servizio** i volontari in Servizio Civile (SC) si dedicheranno principalmente all'osservazione e affiancheranno le varie figure professionali nelle attività su indicate; i volontari in SC si limiteranno (soprattutto attraverso l'osservazione diretta e la richiesta di chiarimenti, nonché attraverso i percorsi di formazione specifica) ad apprendere il **metodo Caritas (ascoltare, osservare, discernere)** operando a fianco degli operatori e professionisti Caritas. Sarà questo un periodo di osservazione ed ambientamento all'interno del quale i giovani, appoggiati dagli operatori e dall'Olp, potranno orientarsi e prendere confidenza con le diverse presenze professionali e volontarie e con la metodologia di lavoro, acquisendo inoltre un'iniziale conoscenza degli strumenti di lavoro quotidiani.

Dal 4 mese in poi, i volontari inizieranno a interagire in prima persona con gli utenti, però, sempre affiancati da un responsabile o operatore Caritas.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

**20**

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

**0**

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

**20**

12) *Numero posti con solo vitto:*

**0**

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

**30 ore settimanali**

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6):*

**5 giorni settimanali**

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi.

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

### 16) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato*

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
						<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
1	CASA SOLIDARIETA'	FIRENZE	VIA PORCELLANA 30	28844	4	BONI ILARIA					
2	CASA SAN MICHELE	FIRENZE	VIA ARETINA 463	28839	2	GIULIA SIENI					
3	COMUNITÀ MINORI QUINTOLE	FIESOLE	VIA QUINTOLE 20	7365	4	VALENTINA BENI					
4	COMUNITA' MINORI SAN ANDREA	SAN CASCIANO V.P.	VIA SCOPETI 50	1702	4	ELEONORA TAMACOLDI					
5	CASA SANTA CHIARA	SESTO F.NO	VIA CORSI SALVIATI 14	20231	4	SARA ROLLA					
6	UFFICIO FORMAZIONE E PROMOMOZIONE	FIRENZE	VIA DE' PUCCI 2	28840	2	ANDREA ARTINI					

## 17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

L'azione di promozione del servizio civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale del servizio civile e del patrimonio dell'obiezione di coscienza di Caritas Italiana.

La campagna permanente di promozione del servizio civile si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica ai valori della solidarietà, della pace, della nonviolenza e della mondialità e in particolare alle possibilità offerte dal servizio civile e/o altre forme di impegno civile dei giovani.

### **ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE**

Sito Caritas Italiana [www.caritas.it](http://www.caritas.it)

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile [www.esseciblog.it](http://www.esseciblog.it)

Sito [www.antennedipace.org](http://www.antennedipace.org) della Rete Caschi Bianchi (per il servizio all'estero)

Stampa di pieghevoli, poster e altro materiale sul servizio civile.

Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione di San Massimiliano martire (12 marzo).

Marcia per la pace (31 dicembre) organizzata dall'Ufficio nazionale CEI per i problemi sociali e il lavoro, Pax Christi, Azione Cattolica e Caritas Italiana.

In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC), di cui la Caritas Italiana è socio, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

### **ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO**

Incontri con parrocchie scuole, associazioni del territorio

Promozione delle iniziative sul sito web e sul giornalino diocesano

Elaborazione di volantini e diffusione di Cd sulle attività

***Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 30h***

### **ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

- 1) Partecipazione a TERRA FUTURA o altri eventi nazionali e presenza allo stand sul servizio civile (10 ore)
- 2) Pubblicazione su INFORMA CARITAS di articoli redatti dai giovani in servizio civile che raccontino l'esperienza del servizio civile (6 ore)
- 3) Organizzazione e partecipazione alla Giornata di San Massimiliano martire – 12 Marzo (10 ore)
- 4) Organizzazione e partecipazione ad incontri in parrocchie della diocesi in cui raccontare l'esperienza del servizio civile (8 ore)
- 5) Organizzazione e partecipazione ad incontri in Scuole medie Superiori in cui raccontare l'esperienza del servizio civile (8 ore)

***Totale ore dedicate durante il servizio civile: 42h***

**Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 72h**

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Criteria autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accREDITAMENTO (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Si rinvia al sistema di monitoraggio e valutazione verificato in sede di accREDITAMENTO.

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

- incontro di metà servizio (al 5°-6° mese);
- incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello diocesano;
- incontro di fine servizio (al 12° mese);

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a inizio, metà e fine servizio, verrà distribuito un questionario come previsto dal sistema di monitoraggio accREDITATO.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accREDITAMENTO (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

NESSUNO

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

<b>PARTNER</b>	<b>RUOLO</b>	<b>RIFERIMENTO</b>
<b>Solidarietà Caritas Firenze Onlus</b> Codice Fiscale 94043850489	Mette a disposizione del progetto le seguenti risorse umane:  N. 4 operatori qualificati e dipendenti deputati all'ascolto e all'accoglienza N. 4 tirocinanti in psicologia N. 32 operatori volontari per il sostegno e il supporto al lavoro quotidiano degli operatori qualificati	<b>ENTE NO-PROFIT</b> Dichiarazione di Partner,

	N. 1 Responsabile dipendente part time; N. 8 educatori professionali dipendenti N. 17 operatori N. 6 tirocinanti in psicologia N. 1 pediatra volontario	stipulata in data, 14.07.2016
<b>Associazione Niccolò Stenone Onlus</b> Codice Fiscale 94034440480	Mette a disposizione del progetto le seguenti risorse umane:  N. 1 operatore qualificato accoglienza N. 1 medico pediatra N. 1 operatore infermiere	<b>ENTE NO-PROFIT</b> Dichiarazione di Partner, stipulata in data 14.07.2016
<b>Università Teologica dell'Italia Centrale</b> Codice Fiscale/P.I. 04950520488	Collaborazione alla stesura del <b>Rapporto Annuale Caritas</b> , come evidenziato al <b>punto 8.1</b> con particolare attenzione all'aspetto antropologico dei <b>dati raccolti presso le sedi di servizio.</b>	<b>UNIVERSITA'</b> Dichiarazione di Partenariato stipulata in data 01.07.2016
<b>Bartalesi Guido</b> Attrezzature professionali Codice Fiscale/P.I. 02047060484	Fornitura materiali per strutture e mense Corso di formazione per l'utilizzo dei prodotti e dei dispositivi di protezione individuale	<b>ENTE PROFIT</b> Dichiarazione di Partner stipulata in data 14.07.2016

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

*28) Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte di Caritas Italiana in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio (modello consegnato al Dipartimento da Caritas Italiana).

La singola Caritas diocesana rilascia –su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge- ulteriore documentazione più dettagliata e particolareggiata.

Le stesse competenze sono **riconosciute e certificate mediante il rilascio di un attestato da parte dell'Ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata.**

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze riconosciute e certificate da Caritas Italiana e dall'ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli":

#### **COMPETENZE TRASVERSALI**

- Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione.
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia.
- Collaborare con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non.
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi.
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi.
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

#### **COMPETENZE SPECIFICHE**

**Sapere (conoscenze),**

**Saper essere (atteggiamenti),**

**Saper fare (comportamenti)**

- Educare alla conoscenza del territorio
- Orientare verso percorsi di crescita etici e morali

- Informare famiglie e i singoli circa i servizi e le risorse presenti nel territorio
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale documentale
- Distinguere e rapportarsi con i settori della Pubblica Amministrazione che costituiscono riferimento per le attività dell'associazione
- Aggiornare sito web, distribuire comunicati destinati alla stampa per la pubblicizzazione delle attività dell'associazione
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi
- Creare reti di collaborazione con le scuole, i servizi presenti sul territorio e le famiglie
- Capacità di mediare con le persone accolte e prese in carico
- Capacità di mediare i rapporti tra corpo docente e famiglia

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

**CARITAS DIOCESANA DI FIRENZE – VIA DE' PUCCI,2 – 50122 FIRENZE**

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

SI

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "*Linee guida per la formazione generale dei volontari*", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

### □ **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona



- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (non meno del 30% delle 42 ore);
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (non meno del 40% delle 42 ore);
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

□ **Articolazione della proposta di formazione previste;**

*totale nei primi sei mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.*

La proposta è articolata in un percorso di formazione caratterizzato da:

- **corso di inizio servizio** di alcune giornate nel primo mese di servizio.
- **incontri di formazione permanente** di alcune ore o al massimo di 1-2 giornate ciascuno nei mesi successivi.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

□ **Numero verifiche previste e relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti;**

Durante il servizio civile: valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

**33) *Contenuti della formazione:***

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare *“Linee guida per la formazione generale dei volontari”*, ed il sistema di formazione verificato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in sede di accreditamento, si propone una formazione generale che preveda due fasi:

una prima fase di 36 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle *“Linee guida per la formazione generale dei volontari”* in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

Verranno unificate alcune tematiche all'interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all'aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

Moduli Linee Guida	Moduli Caritas	Tempistica	Modalità (1)
--------------------	----------------	------------	--------------

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo	Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione. Sostenere l'orientamento per il futuro.	6	6i
Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2f
Il dovere di difesa della Patria -difesa civile non armata e nonviolenta		4	3f – 1i
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
La formazione civica	Favorire l'educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i
La protezione civile		3	2f – 1i
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	1	1i
Presentazione dell'ente	Conoscere la Caritas come ente	3	2f – 1i
Il lavoro per progetti	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
L'organizzazione del servizio civile e le sue figure	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	Promuovere la prosocialità. Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione.	3	3i
		<b>36</b>	<b>19f – 17i</b>

(1) f: lezione frontale; i: dinamiche non formali

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo.

Una seconda fase di 6 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

34) *Durata:*

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore.

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) *Sede di realizzazione:*

**CARITAS DIOCESANA DI FIRENZE – VIA DE' PUCCI,2 – 50122 FIRENZE**

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

**Dott.ssa Laura Calvanelli**  
**Dott.ssa Lisa Vannini**  
**Dott. Marzio Mori**  
**Dott.ssa Elsa Dini**  
**Dott.ssa Beatrice Dall'Olio**

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica viene curata in collaborazione con le sedi di attuazione intende **fornire un bagaglio di conoscenze e competenze di carattere teorico e pratico** legate alle specifiche attività previste dal progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto del servizio in modo da garantire il buon operato del giovane in servizio civile in riferimento al contesto in cui svolge il servizio.

### **Metodologia**

- Contrattualizzazione del percorso insieme al gruppo a partire dalle aspettative degli allievi
- Lezioni frontali:
  - Presentazioni teoriche
  - Utilizzo di schede che guidino alla riflessione
  - Attenzione direzionata sia ai contenuti che al processo che avviene durante gli incontri
- Lezioni interattive
  - lavoro in sottogruppi e simulate, con attivazione a partire dalle proprie conoscenze sul tema
  - project work, role play e discussioni partecipate
  - riflessioni e collegamento al proprio contesto di servizio, con applicazione della tecnica del problem solving
- Analisi e supervisione di casi concreti proposti dagli allievi e valutazione del lavoro svolto

40) *Contenuti della formazione:*

AREA DI INTERVENTO	ATTIVITA' DEL PROGETTO	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE SPECIFICA
<b>DISAGIO ADULTO</b>	<i>Aumentare la capacità di ascoltare i bisogni dell'utenza che sta crescendo in termini numerici, riorganizzando i servizi in rete, e attivando procedure di aiuto condivise in rete con i servizi pubblici e gli attori del provato sociale del territori.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le metodologie di lavoro sociale e il lavoro per progetti, lavoro di equipe e di gruppo, interazione e sinergie (ore 4)</li> <li>• La relazione d'aiuto e metodologie di ascolto (ore 4)</li> <li>• la rete dei servizi socio-sanitari del territorio (4 ore)</li> <li>• Progettare interventi personalizzati e impostare una metodologia condivisa con i servizi (4 ore)</li> </ul> <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<i>Promuovere l'attivazione di percorsi personalizzati integrati e condivisi con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale di orientamento, proposta e accompagnamento per indicare, progettare e sostenere la costruzione di un futuro per le persone che ci interpellano a partire dai bisogni espressi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La rete dei servizi pubblici e del privato sociale convenzionato: organizzazione dei servizi socio-sanitari (ore 4)</li> <li>• La rete dei servizi al lavoro (ore 4)</li> <li>• Progettare interventi in linea con la programmazione sociale e socio-sanitaria di regioni e enti pubblici locali (ore 4)</li> <li>• Pratiche di inserimento lavorativo e inclusione sociale: segretariato sociale, l'orientamento, accompagnamento e inserimento lavorativo (ore 4)</li> <li>• Pratiche abitative e di accoglienza: politiche di edilizia popolare, diritto alla casa e diritti di cittadinanza (ore 4)</li> </ul> <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<i>Migliorare il sostegno alle famiglie sia per le emergenze materiali sia per la gestione del rapporto educativo con i figli.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del contesto familiare del territorio, effetti della crisi, contesto normativo (ore 4)</li> <li>• Il disagio minorile e giovanile, evoluzioni del disagio e nuove emergenze (ore 4)</li> <li>• Il laboratorio scuola: tra dispersione scolastica e mutamenti sociali (ore 4)</li> <li>• Il sostegno alla genitorialità e la formazione permanente degli adulti (ore 4)</li> </ul> <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I Centri di Ascolto, metodologie, strumenti, compilazione di schede individuali e relazioni sociali (ore 4)</li> <li>• Osservatori e monitoraggio dei fenomeni sociali (ore 4)</li> </ul>

	<p><i>Firenze.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cenni sulla rilevazione sociologica, monitoraggio e valutazione (ore 4)</li> <li>• Analisi dei dati e reportistica, modalità di ripianificazione degli interventi (ore 4)</li> </ul> <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<p><b>CORSO DI INFORMAZIONE FORMAZIONE BASE sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</b></p> <p>Parte generale (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti di rischio (differenza tra rischio e pericolo, individuazione dei pericoli e valutazione del rischio)</li> <li>• Danno (malattie professionali e infortuni professionali)</li> <li>• Prevenzione (l'organizzazione aziendale, il ruolo del medico del lavoro, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori)</li> <li>• Protezione (il concetto di rischio residuo, i dispositivi di protezione individuali, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori)</li> <li>• Organizzazione della prevenzione aziendale</li> <li>• Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali</li> <li>• Organi di vigilanza, controllo e assistenza</li> </ul> <p>Parte specifica (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi e infortuni specifici in generale e normati, cadute dall'alto, nebbie, olio, fumi, vapori, polveri, rischi cancerogeni, rischi biologici, vibrazioni, radiazioni, videoterminali, movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi di trasporto), altri rischi.</li> <li>• Rischi specifici: meccanici in generale, elettrici in generale, macchine, attrezzature, rischi da esplosione, rischi chimici etichettatura, rischi fisici, rumore microclima e illuminazione, DPI e organizzazione del lavoro, ambienti di lavoro, stress lavoro correlato, movimentazione manuale dei carichi, segnaletica, emergenze, le procedure esodo incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, incendi e infortuni mancati.</li> </ul> <p>TOTALE: 8 ore</p>

**41) Durata:**

Il progetto prevede un percorso formativo specifico di 72 ore totali.

**Altri elementi della formazione**

**42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:**

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dal Dipartimento in sede di accreditamento

Data 30/09/2016

Il direttore della Caritas diocesana  
Alessandro Martini

Il Responsabile legale dell'ente  
Don Francesco Antonio Soddu  
Direttore