

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.

La **Caritas Diocesana di Pisa** è “l'organismo pastorale istituito dal Vescovo per promuovere e favorire nella Chiesa Diocesana la nuova evangelizzazione che ha come anima il Vangelo della Carità in comunione con i Centri pastorali della Diocesi, 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”. (art. 1 dello Statuto della Caritas Diocesana di Pisa).

Opera ininterrottamente, dal 1978, nei percorsi dell'animazione, della promozione e della solidarietà, coinvolgendo la comunità ecclesiale e civile. Dal 1979 gestisce il servizio civile degli Obiettori di Coscienza e dal 2002 è ente accreditato per la gestione del Servizio Civile Nazionale. In questi anni ha investito risorse umane ed economiche alla cura e all'accompagnamento di tutti quei giovani che hanno scelto attraverso il Servizio Civile di confrontare la propria vita con i percorsi dei più deboli e degli emarginati.

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

CARITAS DIOCESANA DI PISA

Piazza Arcivescovado, n. 18 cap 56126 Pisa – Tel. 050.560952 Fax . 050.560892

E-mail serviziocivile@caritaspisa.it

Persona di riferimento: Debora Cei

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1^a CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

PERIFERIE ESISTENZIALI_PISA

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

Settore: Assistenza

Area di intervento: 12 Disagio Adulto

Codice: A12

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:

1. ANALISI DEL TERRITORIO SPECIFICO

1.1. DESCRIZIONE DELL'AMBITO DI INTERVENTO DEL PROGETTO

Il progetto intende rispondere ai **bisogni di inserimento, inclusione ed integrazione sociale di adulti in condizione di disagio presenti nella città di Pisa.**

L'ambito di azione è riferito agli adulti, italiani e stranieri, uomini e donne, che si rivolgono al Centro di Ascolto diocesano (CdA), attivo sul territorio pisano da oltre 20 anni e sede di attuazione del progetto.

1.2. ANALISI DEI DATI GENERALI DISPONIBILI SUL BISOGNO RILEVATO NEL TERRITORIO

Il contesto territoriale di riferimento è rappresentato dalla città di Pisa che, all'interno del panorama regionale, si colloca come città più popolosa subito dopo Firenze.

Al 31 dicembre 2015 la popolazione residente nel territorio comunale ammonta a 89.158 persone, con una variazione assoluta di -365 (-0,41%). Le famiglie presenti sono 44.536 e la media dei componenti per famiglia risulta essere pari a 1,98 persone.

1.2.1. Fonti esterne

La principale fonte esterna utile alla descrizione del contesto di riferimento è l'ultimo Dossier elaborato dall'Osservatorio Sociale Provinciale, Dossier Statistico 8, relativo ai dati raccolti nel 2014 e i dati elaborati all'interno del database [demoistat.it](http://www.demoistat.it) (www.demoistat.it).

Il territorio comunale, più direttamente coinvolto dalle attività del progetto, si compone di 16 frazioni e si estende su una superficie di 185,18 kmq ed ha una densità abitativa di 483,4 abitanti per kmq.

La proporzione degli stranieri residenti ammonta al 12,7%, pari al 5,87 sul totale degli uomini stranieri e il 6,83% per le donne.

Si tratta complessivamente di 11.365 persone. Le cinque nazionalità maggiormente presenti sono: albanese (14,82%), romena (11,87%), filippina (10,64%), bangladesh (5,72%) e ucraina (4,99%).

Il 46,1% dei residenti sono coniugati e il 42,1% celibi/nubili.

I bambini di età compresa tra 0 e 5 anni rappresentano il 4,76% dei residenti e i grandi anziani (over 74 anni) il 13,97%. L'età media è di 46,8 anni.

1.2.2. Fonti interne

La Caritas Diocesana di Pisa raccoglie annualmente i dati relativi alle persone che incontra presso i propri centri d'ascolto dislocati sul territorio e, con la stessa periodicità, redige il *Rapporto annuale delle povertà e delle risorse incontrate dal Centro d'Ascolto*, fonte interna alla quale attingiamo per descrivere il contesto settoriale di riferimento.

La fonte utilizzata rappresenta peraltro un autorevole strumento di raccolta ed osservazione anche per i livelli istituzionali che nel territorio pisano hanno a tema le misure di contrasto alla povertà e al disagio.

Il Rapporto 2016, relativo ai dati 2015, attualmente in corso di redazione evidenzia le seguenti caratteristiche e problematiche riguardanti le persone che si rivolgono alla rete dei Centri di Ascolto (CdA) e che rappresentano i destinatari diretti delle attività che ci proponiamo di realizzare.

Nel 2015 sono state incontrate dalla rete dei Cd'A 1.554 persone, un numero sostanzialmente in linea con quello del 2014, quando le persone erano state 1619.

Come rilevato anche a livello regionale, tale andamento potrebbe far pensare ad un processo di stabilizzazione dei fenomeni di povertà, ma in realtà, anche nell'esperienza degli operatori, è senz'altro più cauto considerare questo livellamento come conseguenza della saturazione della capacità di assorbimento dei bisogni da parte della Caritas Diocesana¹.

La distribuzione per sesso e nazionalità ci racconta di 811 uomini (52,2%) e di 743 donne (47,8%) e di 547 italiani (35,2%) e 1007 stranieri (64,8%).

Il trend di crescita della componente italiana, che stiamo raccontando negli ultimi tre anni, è dunque verificata anche per il 2015. Dal 2012 all'ultima rilevazione la proporzione degli italiani è infatti cresciuta di oltre 5 punti percentuali e si è dunque ridotta la forbice tra cittadini italiani e stranieri.

Il problema della “cronicizzazione”, con il conseguente rischio di deriva assistenziale, diventa anche un indicatore della difficoltà di attivare interventi di tipo promozionale anche per la complessità e i volti molteplici del disagio.

La complessità delle “carriere” di cronicizzazione delle povertà è di tutta evidenza non solo per la lunghezza del percorso d’accompagnamento e l’esito che raramente riesce a sfociare in qualcosa di diverso dal sostegno assistenziale, ma anche dalle frequenza dei contatti e dei rapporti dato che ciascuno di essi, mediamente, è entrato in relazione con il Cd’A oltre le 5-6 volte.

Nel corso del 2015 sono tuttavia stati attivati circa 10 interventi specifici di “microcredito” per i quali, attraverso forme di contributo diretto al reddito, si è riusciti ad avviare percorsi efficaci di fuoriuscita dalle situazioni di povertà.

1.3. ANALISI DELLE RISORSE

Il contesto pisano ha attivi sul proprio territorio una serie di servizi ed interventi in risposta alle tematiche del disagio sociale, spesso con il diretto coinvolgimento di soggetti del privato sociale.

L'intervento attuato dal CdA si inserisce a pieno titolo tra i servizi di assistenza informale presenti sul territorio e gli è riconosciuto, anche a livello istituzionale, un ruolo di assoluto rilievo.

Le attività del CdA si svolgono peraltro in un'ottica di coordinamento rispetto a quanto presente sul territorio e a partire dalla centralità del lavoro di rete.

1.3.1. Risorse esterne

1

Rispetto ad alcune problematiche esistono strumenti ed interventi mutuati dal sistema delle politiche sociali più generali (indennità di disoccupazione, contributi economici, assegni familiari, ecc), ricorrendo direttamente agli uffici pubblici.

Inoltre, si individuano misure specifiche per particolari tipologie di disagio:

1. Per i cittadini senza dimora si segnala la Presenza del **Progetto Homeless** (<http://www.progettohomeless.it/>), che offre un servizio di accoglienza notturna oltre a moduli specifici di ascolto ed accompagnamento che si realizzano presso lo specifico Sportello d'Ascolto ed il Centro diurno.
Nel 2015 lo Sportello ha accolto circa 200 stranieri, 190 dei quali hanno potuto usufruire del servizio di Asilo Notturmo. Il 40% circa delle richieste non ha invece trovato accogliimento per mancanza di documenti validi.
Gli italiani accolti presso lo sportello di Ascolto e l'Asilo notturno sono invece stati complessivamente 120. Le presenze complessive registrate nell'intero anno ammontano a circa 1.400.
2. Ancora per i cittadini senza dimora, **l'Associazione "AMICI DELLA STRADA"**, partner del progetto, è da anni impegnata nell'erogazione di servizi alle persone senza dimora presenti per strada e in stretto collegamento con il Centro d'Ascolto diocesano per la co-programmazione degli interventi nei confronti degli utenti comuni. Complessivamente, nel 2015, le persone senza dimora che sono state sostenute sono circa 80. Si tratta, con netta prevalenza, di uomini.
3. I cittadini stranieri e senza dimora che non possono usufruire del servizio sanitario nazionale possono rivolgersi all'"**Ambulatorio Villani**" che offre servizi di medicina di base e medicina preventiva, visite specialistiche e diagnostica. Nell'ambulatorio prestano la propria attività circa 10 medici volontari. Nel 2015, sono state visitate più di 1000 persone.
4. E' recentemente stato avviato il Centro Salute & Sviluppo Sociale, presso l'ex-Convento dei Cappuccini. Si tratta di un Centro al quale le persone in condizioni di disagio segnalate dal Centro d'Ascolto possono rivolgersi per avere una consulenza psicologica, una visita medica e per ricevere farmaci prescritti dal medico del Centro stesso. Il Centro, avviato a Luglio 2015, ha per il momento accolto circa 15 persone.
5. Per quanti vivono la difficoltà di una prima accoglienza sono presenti in città:
 - **l'Asilo Notturmo** a cui, come detto, si affiancano le attività dello Sportello di Ascolto e del Centro diurno, strutturato pensando all'accoglienza contestuale di 15 persone di cui 5 donne;
 - **n. 1 struttura di prima accoglienza per ambo i sessi** per 26 persone;
 - **n. 1 Centro di Accoglienza riservata a uomini, italiani o stranieri** per 10 persone;
 - **n. 1 Casa di accoglienza per donne immigrate, anche con figli**, gestito dall'Associazione "Casa della Donna" e rivolto massimo a 4 nuclei.
6. Per i cittadini stranieri in possesso di regolare permesso di soggiorno è presente un sostegno/accompagnamento per l'accesso al mercato della casa, in particolare nell'individuazione e nel controllo degli immobili da acquistare o affittare e nella gestione dei rapporti con gli agenti immobiliari (**Associazione "Batik"**).
7. La Società della Salute Pisana, in convenzione con alcune realtà del terzo settore, ha istituito uno specifico programma che prevede interventi volti all'inserimento sociale delle famiglie rom presenti sul territorio pisano, anche con riferimento agli inserimenti abitativi. Le famiglie attualmente seguite sono circa 65 e molte di esse sono conosciute anche dal Centro d'Ascolto, sede di attuazione del progetto.
8. Rispetto alla problematica "lavoro", oltre all'intervento attuato dai Centri per l'Impiego, Caritas ha istituito, in accordo con le Acli, un ufficio che favorisce l'incontro tra domanda e offerta. Nel 2015 è stato possibile sostenere circa 195 persone.
9. Per le donne straniere è attivo un sportello informativo presso **l'Associazione "Donne in Movimento"** (35 persone nel 2015).

1.3.2. Risorse Interne

Con riferimento all'ambito di intervento del progetto, la Caritas diocesana di Pisa è impegnata in forma strutturata da oltre 20 anni nell'Ascolto e nell'Accompagnamento di persone in condizione di disagio grazie al CdA, sede di attuazione del progetto e ad altri servizi/progetti di seguito illustrati.

Il CdA si configura come uno sportello rivolto ai cittadini presso il quale si svolgono colloqui e si erogano servizi gratuiti quali:

- buoni per accedere alle mense cittadine gestite da Caritas in collaborazione con le Parrocchie;
- buoni per la fruizione delle docce;
- tessere per l'accesso alla Cittadella della Solidarietà, emporio per la distribuzione di vestiario e generi alimentari;
- accesso al Progetto Caro Libro per il reperimento di testi e materiali scolastici;
- accesso alle forme di microcredito e prestito sociale.

Per i diversi ambiti di attività la Caritas Diocesana di Pisa ha ad oggi favorito e sostenuto il lavoro di rete e di collaborazione con soggetti sia pubblici, sia del privato sociale.

Con specifico riferimento alle risorse interne esistenti si individuano nello specifico le seguenti forme di collaborazione:

<i>Interventi realizzati</i>	<i>Reti di collaborazione (soggetti)</i>	<i>Tipologia di collaborazione</i>
Sportello Unico Lo Sportello Unico è lo Sportello di ascolto attivo presso il Centro d'Ascolto diocesano che si occupa della prima accoglienza e dell'ascolto. Presso lo sportello si valutano i singoli casi e si rilasciano buoni da poter utilizzare per l'erogazione dei servizi di mensa e doccia. Presso lo sportello unico vengono inoltre rilasciate le tessere di accesso alla Cittadella della Solidarietà secondo tempistiche e modalità definite dagli operatori. Con le stesse modalità vengono vagliate le possibili richieste all'attivazione di forme di microcredito.	Associazione "AMICI DELLA STRADA"	Partner del progetto per: - osservazione nei confronti di persone in situazione di forte marginalità; - offerta di beni di prima necessità per i senza dimora in un'ottica di co-progettazione con il Centro d'Ascolto diocesano.
	Centro d'Ascolto Parrocchiale della Parrocchia di "SAN MICHELE DEGLI SCALZI" Attivo per 1 giorno a settimana e impegnato nell'ascolto e nell'accompagnamento di persone che vivono in condizione di disagio sociale.	Partner del progetto per: - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - Messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA Diocesano.

<p align="center">Sportello Percorsi</p> <p>Lo Sportello Percorsi è uno specifico sportello, attivo presso il Centro d'Ascolto diocesano, che ha sviluppato competenze e modalità di intervento specifiche per i cittadini stranieri, con l'obiettivo di sostenere il loro percorso di inserimento.</p>	<p>Comunità Parrocchiale di "S. Stefano e.m."</p> <p>Presso la Comunità Parrocchiale è attiva una mensa serale che effettua servizio nel periodo invernale</p>	<p>Partner del progetto per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA Diocesano.
	<p>Azienda Agricola "LE PRATA"</p>	<p>Partner del progetto per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di percorsi volti all'acquisizione di competenze relativamente alle tecniche agronomiche più idonee alla coltivazione di ortaggi in vivaio per alcuni soggetti segnalati dal Centro di Ascolto Diocesano; • recupero e condivisione delle proprie eccedenze orto-vivaistiche, perché siano utilizzate a sostegno delle persone in difficoltà intercettate dal Centro di Ascolto.
	<p>Istituto Superiore "L. Fibonacci"</p>	<p>Collaborazione informale per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserimento dei soggetti segnalati dal soggetto proponente in percorsi di lingua italiana per stranieri e nei percorsi istituzionali per il conseguimento della Licenza media; - coordinamento con i tutor previsti dal progetto per il sostegno alle attività scolastiche per la definizione dei PEI.
<p>Sistema delle mense</p> <p>Con riferimento alla richiesta di soddisfacimento dei bisogni primari, Caritas interviene direttamente per mezzo delle due mense diurne attualmente presenti sul territorio comunale (mensa di S. Francesco e del Cottolengo) ed una serale, aperta nei mesi invernali (Santo Stefano). Alle mense, strettamente collegate con il CdA si accede soltanto dopo aver avuto un colloquio con gli operatori che rilasciano apposito buono di accesso.</p>	<p>Mensa di "Santo Stefano" (comunità Parrocchiale di S. Stefano) vedi sopra</p>	<p>Partner del progetto</p>
	<p>Mensa di "San Francesco"</p>	<p>Collaborazione quotidiana nella realizzazione del servizio mensa</p>
	<p>Casa Cottolengo</p>	<p>Collaborazione quotidiana nella realizzazione del servizio mensa</p>
	<p>IPERCOOP e Carrefour</p>	<p>Collaborazione informale per la fornitura di generi alimentari utilizzati quotidianamente nell'ambito delle attività dei servizi mensa e pacchi spesa</p>
<p>Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, Ufficio del CdA impegnato in attività di ricerca e di riflessione sui temi del disagio e delle povertà con obiettivi di promozione e sensibilizzazione nei confronti della comunità. L'Osservatorio si occupa in maniera specifica dell'analisi dei dati provenienti dal</p>	<p>Provincia di Pisa (Osservatorio Provinciale)</p>	<p>Collaborazione informale per il reperimento e l'aggiornamento costante di dati da utilizzare per la redazione del report annuale delle povertà e per l'attività di studio e documentazione realizzate a livello provinciale</p>

<p>CdA al fine di elaborare il Rapporto annuale, oltre ad attività di formazione e aggiornamento nei confronti di operatori e volontari</p>		
<p>Cittadella della Solidarietà E' un emporio per la distribuzione di generi alimentari e vestiario nei confronti di persone e famiglie inviate dal CdA sulla base di una tessera a punti che vengono scalati con la "spesa".</p>	<p>IPERCOOP e Carrefour</p>	<p>Collaborazione informale per la fornitura di generi alimentari utilizzati quotidianamente nell'ambito delle attività dei servizi mensa e pacchi spesa</p>
	<p>Azienda Agricola "LE PRATA"</p>	<p>Partner del progetto per: - la realizzazione di percorsi volti all'acquisizione di competenze relativamente alle tecniche agronomiche più idonee alla coltivazione di ortaggi in vivaio per alcuni soggetti segnalati dal Centro di Ascolto Diocesano; - recupero e condivisione delle proprie eccedenze orto-vivaistiche, perché siano utilizzate a sostegno delle persone in difficoltà intercettate dal Centro di Ascolto.</p>
<p>Progetto "Caro Libro" E' un progetto, promosso con cadenza annuale dal CdA, per la ricerca di testi e materiali scolastici da distribuire a famiglie povere e/o in condizione di disagio sociale. La raccolta avviene con riferimento all'intero contesto comunale e provinciale.</p>	<p>Centro d'Ascolto Parrocchiale della Parrocchia di "SAN MICHELE DEGLI SCALZI" Attivo per 1 giorno a settimana e impegnato nell'ascolto e nell'accompagnamento di persone che vivono in condizione di disagio sociale</p>	<p>Partner del progetto per: - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - Messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA diocesano</p>
	<p>Comunità Parrocchiale di "S. Stefano e.m." Presso la Comunità Parrocchiale è attiva una mensa serale che effettua servizio nel periodo invernale</p>	<p>Partner del progetto per: - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA diocesano</p>
<p>Progetti di "Microcredito" Si tratta di progetti di sostegno diretto al reddito che sono attivati, in convenzione con Istituti Bancari, a favore di soggetti che accedono al CdA diocesano e che gli operatori segnalano a operatori e volontari specificamente incaricati. La modalità di restituzione è definita, sulla base delle caratteristiche delle persone-famiglie beneficiarie, di volta in volta, prevedendo azioni specifiche di monitoraggio e verifica.</p>	<p>Centro d'Ascolto Parrocchiale della Parrocchia di "SAN MICHELE DEGLI SCALZI" Attivo per 1 giorno a settimana e impegnato nell'ascolto e nell'accompagnamento di persone che vivono in condizione di disagio sociale.</p>	<p>Partner del progetto per: - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - Messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA diocesano</p>
	<p>Comunità Parrocchiale di "S. Stefano e.m."</p>	<p>Partner del progetto per: - la messa a disposizione dei dati raccolti dal CdA della parrocchia per la stesura del</p>

	Presso la Comunità Parrocchiale è attiva una mensa serale che effettua servizio nel periodo invernale	rapporto annuale diocesano; - co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; - messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del CdA Diocesano.
--	---	---

Le attività del CdA si svolgono a partire dalla conoscenza approfondita dei diversi servizi e modalità di sostegno presenti sul territorio e questo comporta la messa in atto di accompagnamenti che siano quanto il più possibile agiti di concerto con gli altri attori a vario titolo coinvolti (es. servizi sociali territoriali, Associazione Amici della Strada, Centri di Ascolto parrocchiali, Progetto Homeless, ecc.).

Rispetto ai servizi offerti dal Centro d'Ascolto (mensa, buoni doccia, tessere di accesso alla Cittadella della Solidarietà) si segnala, oltre alla partecipazione di numerosi volontari e delle parrocchie interessate, una costante e proficua collaborazione con Unicoop Firenze, il Banco Alimentare e la SAT (Aeroporto di Pisa) per la fornitura dei generi alimentari e di igiene personale.

2. INDICATORI SCELTI SUI QUALI INCIDERE

2.2. DIMENSIONI DI BISOGNO E INDICATORI SUI QUALI INCIDERE

L'esame dei dati raccolti conferma come povertà e disagio si caratterizzano per una multiproblematicità che, pur orientando l'operatore, almeno in prima battuta al soddisfacimento dei bisogni primari, lo spinge a mantenere un'attenzione costante alle istanze di promozione, con l'obiettivo di superare i cosiddetti *circoli viziosi di povertà*.

A partire da questo assunto che coniuga la percezione soggettiva degli operatori con la natura oggettiva dei dati raccolti abbiamo individuato alcune specifiche aree di bisogno sulle quali intendiamo intervenire:

<i>Area di bisogno</i>	<i>Descrizione sintetica dell'area di bisogno</i>	<i>Indicatori scelti/ Situazione di partenza</i>
AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari	<p>Nel 2015 il CdA ha raccolto una domanda di servizi pari a circa 33.869 pasti, 1.598 buoni doccia e 290 tessere di accesso alla Cittadella della Solidarietà.</p> <p>Il sistema dei servizi risulta attualmente saturo rispetto alle possibilità di accoglienza e risposta . Per tale ragione, nel 2015, si è registrata l'attuale impossibilità di risposta a circa il 3% delle richieste di pasti, il 3% di docce.</p> <p>Nel 2015 sono state realizzate 5 giornate di raccolta di generi alimentari e igiene da utilizzare presso mense, docce e Cittadella, con il coinvolgimento di oltre 50 volontari. Si tratta di livelli di bisogno ancora significativi che richiedono un'attenzione costante sia per il reperimento di risorse da utilizzare (distribuzione e raccolte presso supermercati, aeroporto, ecc.), sia per la riduzione del numero di persone che non riescono ad accedere ai servizi.</p>	1) % di domande di pasti non soddisfatte: 3% nel 2015 2) % di domande di buoni doccia non soddisfatte: 3% nel 2015 3) n. di campagne di raccolta di generi alimentari e di prodotto per l'igiene personale realizzate: 5 nel 2015

<p>AREA DI BISOGNO 2: bisogno di accompagnamento e promozione</p>	<p>Rispetto al numero complessivo di persone ascoltate, si stima che soltanto per poco più dell'1% di esse si siano effettivamente avviati degli “accompagnamenti”, percorsi cioè in cui a risposte di mera assistenza si è riusciti ad affiancare interventi efficaci di uscita dalla povertà.</p> <p>Si tratta quindi di circa 20 persone per le quali si sono individuati specifici percorsi di sostegno nella promozione di diritti e nel processo di inserimento.</p> <p>Tale attività si è concretizzata nel supporto alla ricerca di un'abitazione e nell'incrocio di domanda e offerta di lavoro, oltre che nell'attività di mediazione sociale.</p> <p>Si è inoltre realizzato n. 1 percorso di formazione presso un'azienda agricola che ha favorito l'inserimento lavorativo di n. 1 persona, con impegno part-time.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) n. di percorsi di accompagnamento efficacemente conclusi: 20 nel 2015 2) n. di laboratori formativi realizzati per l'inserimento nel mondo del lavoro: 1 nel 2015
---	---	---

3. PERCHE' SI SONO SCELTE LE SEDI PER RISPONDERE AL PROBLEMA RILEVATO

Il CdA Caritas è l'"avamposto" della Caritas sul territorio.

Il CdA propone, attraverso lo strumento dell'ascolto e attivando la rete di servizi, dell'associazionismo e del privato sociale di dare voce e, quando possibile risposta, ai problemi delle persone che si rivolgono allo Sportello d'Ascolto.

Inoltre al CdA vengono emessi, previo colloquio individuale, buoni per le mense, per le docce oltre alle tessere per l'accesso alla Cittadella della Solidarietà.

E' attivo sul territorio da oltre 20 anni.

Il CdA offre pertanto, direttamente o attraverso sportelli in rete, misure differenziate di intervento sulla base degli specifici bisogni dei propri interlocutori.

Così come emerge da studi a rilevanza nazionale e locale, con i quali l'esperienza della Caritas di Pisa si trova sostanzialmente in linea, disagio e povertà non si connotano soltanto con l'indisponibilità o la scarsità di risorse economiche, ma coinvolgono anche variabili legate all'istruzione, alla salute, all'occupazione, alla casa e ai beni relazionali in genere.

Rispetto alle risorse delle quali si parla il CdA abbraccia un **approccio multidimensionale a povertà e disagio**.

Condividiamo infatti quanto emerge da alcuni studi² circa la sequenza che partendo, ad esempio, da una condizione di normalità patologica, conduce giù giù verso la soglia di insostenibilità. All'acuirsi di un bisogno cui non è semplice rispondere ci si spinge pian piano, con diverse strategie e diversi percorsi, verso una situazione in cui la famiglia, ad esempio, perde la propria capacità di controllo e di riassorbimento della crisi, in un ciclo in cui la propria condizione di malessere diventa cronica ed irreversibile.

E' proprio a questo livello che agiscono i cosiddetti circoli viziosi della povertà. Una iniziale e specifica deprivazione, ad esempio di reddito, genera effetti cumulativi negativi sull'alimentazione, sulle condizioni abitative, sulla salute, che agiranno come rinforzo della carenza all'origine del processo.

Il CdA rappresenta la sede privilegiata per definire la tipologia di bisogno espressa e implicita della persona che sta vivendo una condizione di disagio e, grazie alla sua capacità di essere in rete con gli altri servizi presenti sul territorio, consente a queste stesse persone di intraprendere, laddove possibile, il percorso più adeguato ed efficace per uscire dal circuito della povertà.

²

Cfr. Micheli e Laffi, *Derive. Stati e percorsi di povertà non estreme*

4. QUALI DESTINATARI (diretti)

<i>AREE DI BISOGNO</i>	<i>Destinatari diretti</i>
AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari	Tutti gli utenti del CdA (circa 1.600 stimati)
AREA DI BISOGNO 2: bisogno di accompagnamento e promozione	Circa 30 persone/famiglie

5. QUALI BENEFICIARI (destinatari indiretti – la risposta alla domanda del territorio)

<i>AREE DI BISOGNO</i>	<i>Beneficiari</i>
AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari	I servizi sociali dell'Azienda ASL 5 di Pisa Le comunità territoriali da cui provengono gli utenti Le associazioni ed enti del Terzo Settore operanti nel settore
AREA DI BISOGNO 2: bisogno di accompagnamento e promozione	Le famiglie degli utenti

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.

Coscientizzazione: 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

Obiettivo del progetto è il miglioramento dei livelli di autonomia **della persona senza diritti in direzione di percorsi di legalità, di inserimento e di integrazione sociale in un'ottica di sensibilizzazione nei confronti della comunità.**

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Rispetto alle aree di bisogno individuate al punto 6. si definiscono i seguenti obiettivi specifici:

SEDE – Centro d'Ascolto (cod. 24268)	
AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari	
SITUAZIONE DI PARTENZA (Si riportano gli stessi dati evidenziati nella descrizione del contesto)	OBIETTIVI SPECIFICI e INDICATORI (Situazione di arrivo)
% di domande di pasti non soddisfatte: 3% nel 2015 % di domande di buoni doccia non soddisfatte: 3% nel 2015 n. di campagne di raccolta di generi alimentari e di prodotto per l'igiene personale realizzate: 5 nel 2015	1.1. Accrescere le capacità di Accoglienza del Centro d'Ascolto attraverso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La riduzione delle domande di pasti non soddisfatte dal 3% all'1% ✓ La riduzione delle domande di buoni doccia non soddisfatte dal 3% all'1% ✓ L'aumento del n. di campagne di raccolta di generi alimentari e di prodotti per l'igiene personale da 5 a 6
AREA DI BISOGNO 2: bisogno di accompagnamento e promozione	
SITUAZIONE DI PARTENZA (Si riportano gli stessi dati evidenziati nella descrizione del contesto)	OBIETTIVI SPECIFICI e INDICATORI (Situazione di arrivo)
n. di percorsi di accompagnamento efficacemente conclusi: 20 nel 2015 n. di laboratori formativi realizzati per l'inserimento nel mondo del lavoro: 1 nel 2015	2.1. Accrescere la capacità di Accompagnamento e promozione del Centro d'Ascolto attraverso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ l'aumento del numero dei percorsi realizzati da 20 a 25; ✓ la realizzazione di almeno 2 laboratori formativi utile ad un eventuale inserimento nel mondo del lavoro.

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

Per il raggiungimento degli obiettivi individuati saranno realizzate le seguenti attività:

Are di bisogno	Sede	Obiettivi specifici	Azioni generali	Attività	Descrizione delle attività del Servizio
AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari	Centro d'Ascolto	Obiettivo specifico n. 1.1.: Accrescere le capacità di Accoglienza del Centro d'Ascolto	Azione generale 1: Accoglienza	Attività 1.1: SPORTE LLO D'ASCO LTO	<p>Il Centro di Ascolto svolge attività di sportello, per tutto l'anno, con chiusura prevista soltanto in occasione delle festività.</p> <p>E' aperto al pubblico 4 giorni a settimana dalle 9.00 alle 11.00.</p> <p>Gli operatori offrono assistenza telefonica e accoglienza agli sportelli.</p> <p>Le attività quotidiane di accoglienza sono realizzate da almeno 2 operatori in coppia, in due sportelli contemporaneamente funzionanti.</p> <p>Durante il colloquio si ascoltano le richieste dell'utente e si compila la scheda utente con i dati anagrafici e la tipologia di richiesta/problematica rilevate. La scheda viene aggiornata ogni volta che la stessa persona si rivolge nuovamente allo Sportello e per annotare gli interventi messi in atto.</p> <p>Oltre a praticare l'ascolto, utile all'individuazione di eventuali azioni da intraprendere, in tale fase vengono distribuiti i buoni per il pasto, per il confezionamento del pacco spesa o per l'effettuazione di una doccia, anche in base alle indicazioni emerse in equipe.</p> <p>Dalle 11 alle 14 si svolge l'attività di back-office che prevede, oltre al riordino del setting degli uffici, l'inserimento delle schede utente nell'archivio informatico ed un suo generale riordino.</p> <p>Il Centro è aperto in orario pomeridiano (il Martedì dalle 17,30 alle 19,30) in risposta alle specifiche esigenze delle persone straniere (Sportello Percorsi).</p> <p>Settimanalmente (mercoledì dalle 9-12) si svolge la riunione di equipe alla quale partecipano tutti gli operatori e i volontari con l'obiettivo di verificare i casi.</p> <p>A tali riunioni partecipano, periodicamente, i referenti dell'Associazione Amici della Strada e del Centro d'Ascolto della Parrocchia di San Michele degli Scalzi, partner del progetto (cfr. lettere di partenariato</p>

				<p>allegate) per il confronto e la co-programmazione rispetto agli interventi messi in atto nei confronti di utenti comuni.</p> <p>La riunione è preceduta da un incontro tra OLP e giovani in servizio civile volto all'approfondimento di tematiche specifiche (cfr. formazione specifica), della durata di 1 ora (Mercoledì dalle 8 alle 9).</p> <p>Nella verifica di equipe si definiscono decisioni e modalità di azioni condivise rispetto alle richieste degli utenti e si assegnano i compiti internamente previsti per la realizzazione delle specifiche azioni individuate. L'incontro di equipe rappresenta inoltre un importante spazio in cui si rivedono le regole interne è un'importante occasione di formazione e aggiornamento sulle tematiche dell'ascolto, del discernimento e delle modalità di compilazione delle schede, affidati al Coordinatore. Mensilmente è previsto uno spazio di supervisione all'equipe condotto da uno psicologo (Dott.ssa Veronica Lantermo) volto all'approfondimento di tematiche quali l'ascolto, la relazione di aiuto, la gestione dei conflitti, ecc..</p> <p>Con la stessa cadenza l'equipe sarà sostenuta da un Dottore in Giurisprudenza esperto sui temi dell'immigrazione (Giulia Balestri) con riferimento a tematiche quali la regolarizzazione, il decreto flussi, ecc.). Sportello Unico e Sportello Percorsi sono in collegamento costante con l'Ufficio interno dell'Osservatorio Diocesano delle Povertà e delle Risorse al fine di verificare il corretto inserimento delle informazioni raccolte all'interno del database. Essi collaborano inoltre attivamente alla stesura del Rapporto annuale sulle povertà.</p> <p>In particolare è previsto uno specifico percorso formativo relativamente alle modalità di inserimento dei dati del C.d.A. e alle funzionalità del software in uso presso gli Sportelli (Docente: Francesco Paletti).</p>
			<p>Attività 1.2.: SERVIZIO MENSIA, Cittadella della Solidarietà</p>	<p>Il colloquio di accoglienza è spesso il momento in cui, raccolta la richiesta, si effettua la distribuzione dei buoni e/o si illustrano i passaggi necessari per l'accesso ai servizi (servizio docce, servizio mensa, microcredito, cittadella della solidarietà, ambulatorio medico). Attività precedenti alla distribuzione vera e propria riguardano la predisposizione del materiale (blocchetti</p>

				<p>docce, buoni mensa e buoni accesso alla Cittadella) e la realizzazione di un percorso formativo orientato all'individuazione di criteri corretti e calibrati di costituzione del carrello della spesa e della preparazione dei pasti, che sarà svolto da un esperto del settore e che coinvolgerà volontari ed operatori (docente: Dott.ssa Laura Maltinti).</p> <p>Quotidianamente si effettua la distribuzione in modo da garantire il raggiungimento del numero prestabilito di fruitori. Ultimate le attività frontali si provvede all'invio della comunicazione, su modulistica apposita, ai vari centri operativi incaricati della preparazione dei pasti e alla Cittadella della Solidarietà.</p> <p>Gli operatori, con il supporto dei vari referenti dei centri operativi, verificano l'effettiva fruizione, annotando eventuali assenze in modo da effettuare una valutazione del caso il più possibile esaustiva, che verrà annotata anche sulla scheda utente.</p> <p>Eventuali elementi di criticità saranno oggetto di approfondimento nel corso della verifica settimanale e nell'incontro mensile di coordinamento che coinvolge il Coordinatore delle mense e i singoli referenti.</p> <p>Il Coordinatore delle mense verifica costantemente l'andamento delle mense e la gestione dei pacchi spesa attraverso scambi e incontri con i vari referenti in modo da raccogliere eventuali criticità e spunti di miglioramento.</p> <p>Presso le mense si realizzano le seguenti attività: 1) acquisto generi alimentari e altri beni di consumo; 2) preparazione dei pasti; 3) allestimento della sala da pranzo; 4) accoglienza degli utenti e verifica del possesso dei buoni; 5) somministrazione dei pasti; 6) riordino della cucina e della sala da pranzo; 7) verifica e cura del magazzino/dispensa.</p> <p>Alcune attività legate all'acquisto e reperimento dei generi alimentari saranno realizzate in collaborazione con la Cittadella della Solidarietà e riguarderà persone che sono state individuate all'interno del CdA e che hanno ricevuto un'apposita tessera a punti.</p>
				<p>Attività 1.3: SERVIZIO DOCCIA</p> <p>Il Servizio docce si inserisce nel più ampio quadro di azioni che la Caritas Diocesana di Pisa offre da anni a contrasto di situazioni di povertà e di disagio. In particolare esso garantisce una risposta ad un bisogno essenziale quale quello di lavarsi in un luogo protetto e dignitoso.</p>

					<p>Coerentemente con lo stile di prossimità che contraddistingue l'operato dei Centri Caritas il servizio vuole unire l'offerta di questo servizio di bassa soglia alla dimensione educativa e promozionale; ci si propone pertanto di valorizzare la relazione d'aiuto con l'intervento di operatori e volontari qualificati.</p> <p>Il servizio è aperto 2 mattine a settimana, per un totale di 6 ore.</p>
				<p>Attività 1.4.: RACCO LTA E MONIT ORAGG IO DATI</p>	<p>Come conclusione delle attività del progetto è prevista la realizzazione di un rapporto annuale delle attività realizzate dalla Caritas diocesana di Pisa e dalle altre associazioni coinvolte nel progetto. In particolare il "DOSSIER ANNUALE SULLE POVERTA' IN TOSCANA" prende in esame tutti i dati pervenuti dalle strutture Caritas (Centro di Ascolto Diocesano) e le rielabora al fine di delineare un quadro completo di ciò che è la situazione di marginalità in Toscana.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Nel diagramma di Gantt che segue, e 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.</p>
<p>AREA DI BISOGNO 1: Bisogno di accoglienza e risposta al soddisfamento dei bisogni primari</p>	<p>Centro d'Ascolto</p>	<p>Obiettivo specifico n. 2.1: Accrescere la capacità di Accompagnamento e promozione del Centro d'Ascolto</p>	<p>Azione generale 2: Accompagnamento</p>	<p>Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento, Microcre dito, Sportello Percorsi</p>	<p>L'attività di ascolto è svolta internamente al Centro d'Ascolto secondo le modalità indicate al 1.1..</p> <p>A partire da tale attività ordinaria e sfruttando i momenti di verifica in equipe sarà individuato, a partire dal 3° mese, un gruppo iniziale di utenti (CIRCA 10/15 PERSONE/FAMIGLIE) che sarà inserito all'interno di percorsi più specifici di accompagnamento, anche sulla base delle indicazioni emerse dalle altre realtà coinvolte (Associazione Amici della Strada, Parrocchia di San Michele degli Scalzi, Programma Città Sottili, ecc.).</p> <p>Tale fase sarà preceduta e successivamente sostenuta da uno specifico modulo formativo, condotto dall'assistente sociale Grazia Attardi, nel</p>

				<p>corso del quale saranno approfonditi temi quali la rete territoriale dei servizi e la progettazione/verifica di percorsi individualizzati di accompagnamento. Tale modulo formativo sarà rivolto a tutti i volontari e agli operatori coinvolti nei percorsi di accompagnamento. Le attività di accompagnamento sono rivolte sia agli utenti dello sportello attivo la mattina, sia quello pomeridiano. In entrambi i casi, si realizza un ascolto in profondità in modo da determinare la messa in atto di azioni specifiche di promozione e accompagnamento. Esso si concretizza in attività che vanno dal supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche (permesso di soggiorno, richiesta di ricongiungimento familiare, compilazione di un curriculum vitae, compilazione della domanda per l'accesso all'edilizia pubblica residenziale, della domanda di disoccupazione, ecc.) alla presa di contatti con assistenti sociali, l'accompagnamento presso i servizi territoriali; il pagamento delle bollette; la gestione dei contatti per la ricerca di una casa, di un corso di formazione; per fissare un appuntamento presso un ambulatorio medico, per richiedere vestiti in un centro di distribuzione e, per alcuni di essi, dell'inserimento in specifici percorsi formativi utili ad un eventuale e successivo inserimento nel mondo del lavoro (Cfr partenariato -Le Prata).</p> <p>Tra i percorsi di accompagnamento sono previste forme di microcredito che consentiranno, attraverso un'attività costante di monitoraggio e affiancamento, di pervenire al superamento di situazioni di disagio temporaneo.</p>
--	--	--	--	--

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
Obiettivo specifico n. 1: Accrescere la capacità di accoglienza del centro d'ascolto												
Attività 1.1.: Sportelli di ascolto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.2.: Servizio mensa, Cittadella della Solidarietà	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.3.: Servizio docce	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dati												X
Obiettivo specifico n°2: Accrescere la capacità di accompagnamento e promozione del centro d'ascolto												
Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento, Microcredito, Sportello Percorsi				X	X	X	X	X	X	X	X	X

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.

SEDE – Centro d'Ascolto (cod. 24268)		
N°	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto
n. 1	<p>Coordinatore del C.d.A.</p> <p>Il coordinatore del CdA gestisce e cura i rapporti esterni al Centro d'Ascolto ed è responsabile del suo corretto funzionamento. Coordina le riunioni di equipe e le attività formative programmate e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento. Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari.</p>	<p><i>Attività 1.1.:</i> Sportelli di ascolto <i>Attività 1.2.:</i> Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà <i>Attività 1.3.:</i> Servizio docce <i>Attività 1.4.:</i> Raccolta e monitoraggio dei dati <i>Attività 2.1.:</i> Stesura dei percorsi di accompagnamento e <i>Microcredito</i> <i>Attività 2.2.:</i> Laboratori formativi</p>
n. 1	<p>Coordinatore del servizio mense</p> <p>Il coordinatore del servizio mense cura il raccordo ed il passaggio di informazioni tra Centro d'Ascolto e mense e viceversa al fine di favorire la messa in atto di percorsi condivisi. Indice le riunioni di verifica e ne coordina il loro svolgimento. Aggiorna costantemente il Coordinatore del C.d.A. circa l'andamento complessivo dei servizi.</p>	<p><i>Attività 1.2.:</i> Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà</p>

n. 1	<p>Responsabile della Cittadella della Solidarietà</p> <p>Il coordinatore della Cittadella della Solidarietà cura il raccordo ed il passaggio di informazioni tra Centro d'Ascolto e Cittadella e viceversa al fine di favorire la messa in atto di percorsi condivisi. Indice le riunioni di verifica e ne coordina il loro svolgimento. Coordina le attività di accesso alla Cittadella da parte delle persone con tessera, il reperimento e lo stoccaggio dei generi alimentari, i rapporti con la rete dei partner.</p>	<p><i>Attività 1.2.: Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà</i></p>
n. 1	<p>Responsabile “Sportello Percorsi “</p> <p>Il Responsabile dello Sportello Percorsi effettua l'ascolto quotidiano impegnandosi in attività di discernimento e di erogazione di servizi.</p> <p>Conduce e supervisiona i progetti di accompagnamento degli utenti dello sportello.</p> <p>E' esperto sui temi dell'immigrazione e coordina le attività di aggiornamento e di formazione rispetto alla normativa sull'immigrazione.</p>	<p><i>Attività 1.1.: Sportelli di ascolto</i> <i>Attività 1.2.: Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà</i> <i>Attività 1.3.: Servizio docce</i> <i>Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito</i></p>
n. 2	<p>Operatori addetti all'accoglienza e all'ascolto</p> <p>Gli operatori addetti all'accoglienza e all'ascolto effettuano l'ascolto quotidiano impegnandosi in attività di discernimento e di erogazione di servizi.</p> <p>Conducono, sotto la supervisione del coordinatore, i percorsi di accompagnamento progettati e sostengono, attraverso attività di tutoraggio, le persone inserite nei percorsi formativi.</p> <p>Lavorano quotidianamente alla raccolta dei dati delle persone incontrate.</p>	<p><i>Attività 1.1.: Sportelli di ascolto</i> <i>Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati</i> <i>Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito</i> <i>Attività 2.2.: Laboratori formativi</i></p>
n. 1	<p>Coordinatore dell'ufficio Osservatorio diocesano delle povertà</p> <p>Il Coordinatore dell'ufficio dell'Osservatorio diocesano delle povertà è responsabile della corretta esportazione, elaborazione ed analisi dei dati contenuti nel database informatico e coordina le attività di stesura, revisione e pubblicazione del Rapporto annuale.</p> <p>Si confronta costantemente con il Coordinatore del C.d.A. e con gli operatori e volontari per raccogliere indicazioni utili all'analisi dei dati.</p>	<p><i>Attività 1.1.: Sportelli di ascolto</i> <i>Attività 1.2.: Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà</i> <i>Attività 1.3.: Servizio docce</i> <i>Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati</i></p>
n. 23	<p>Operatori volontari addetti all'accoglienza e all'ascolto</p> <p>Gli operatori volontari addetti all'accoglienza e all'ascolto effettuano l'ascolto quotidiano impegnandosi in attività di discernimento e di erogazione di servizi.</p> <p>Collaborano con l'operatore ed il coordinatore alla realizzazione dei percorsi di accompagnamento progettati.</p> <p>Lavorano quotidianamente alla raccolta dei dati delle persone incontrate.</p>	<p><i>Attività 1.1.: Sportelli di ascolto</i> <i>Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati</i> <i>Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito</i> <i>Attività 2.2.: Laboratori formativi</i></p>
n. 5	<p>Operatori volontari addetti alla gestione del Microcredito</p> <p>Effettuano l'ascolto delle persone che accedono allo sportello dopo aver concordato tempi e modalità con gli operatori del CdA che le hanno segnalate.</p> <p>Esaminano la storia personale e gli obiettivi a breve termine perseguibili con l'erogazione del credito e concordano le modalità di restituzione, laddove prevista.</p> <p>Monitorano e verificano periodicamente l'andamento del rapporto e si confrontano al riguardo con gli operatori del CdA.</p>	<p><i>Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito</i></p>

n. 55	<p>Operatori volontari addetti alla preparazione e somministrazione dei pasti</p> <p>Gli operatori volontari addetti alla preparazione e somministrazione dei pasti curano il reperimento dei generi alimentari e la tenuta della dispensa/magazzino.</p> <p>Sono incaricati della preparazione dei pasti e della loro somministrazione.</p> <p>Effettuano l'accoglienza degli utenti e partecipano al percorso formativo HACCP e composizione dei pacchi spesa.</p>	Attività 1.2.: Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà
n. 10	<p>Operatori volontari addetti al reperimento e stoccaggio di generi alimentari presso la Cittadella della Solidarietà</p> <p>Gli operatori volontari curano il reperimento dei generi alimentari e seguono lo stoccaggio secondo le indicazioni del Coordinatore della Cittadella.</p>	Attività 1.2.: Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà
n. 1	<p>Responsabile del servizio docce</p> <p>Coordina le attività del servizio verificandone la corretta attuazione.</p> <p>Garantisce lo scambio periodico e costante con le altre risorse presenti presso la sede (Coordinatore mense, Responsabile Centro d'Ascolto)</p>	Attività 1.3.: Servizio docce
n. 1	<p>Operatore del servizio docce</p> <p>Gestisce l'apertura bisettimanale del servizio.</p> <p>Verifica il possesso dei buoni e accompagna l'utente alla fruizione del servizio.</p> <p>E' responsabile della gestione e della pulizia dei locali adibiti al servizio</p>	Attività 1.3.: Servizio docce

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

In generale, il giovane in servizio civile svolge un'attività di sostegno e supporto nei confronti dell'operatore e delle altre figure coinvolte nel progetto in un'ottica di affiancamento.

Il giovane che intende inserirsi presso il C.d.A. può impegnare il proprio piano di impiego con diverse possibilità, sia sulla base delle specifiche esigenze della sede operativa, sia rispetto ai suoi più generali interessi.

Dalla descrizione delle attività emerge infatti:

- l'attività di ascolto e accoglienza realizzate dagli sportelli di ascolto (Sportello Unico, Sportello Percorsi, Sportello Microcredito);
- l'attività di erogazione dei servizi (Sistema delle mense cittadine e Cittadella della Solidarietà)
- l'attività di studio e approfondimento dei percorsi che caratterizzano il disagio sociale (Ufficio dell'Osservatorio).

I tre ambiti di attività si realizzano nella medesima sede e sono caratterizzati da un'intensa attività di coordinamento che di fatto garantisce un costante raccordo ed una forte condivisione delle modalità di intervento. In tal senso è possibile combinare, sulla base di un programma prestabilito, un impegno su tutti i diversi ambiti.

Di seguito si individua per ciascun ambito di attività lo specifico ruolo che egli andrà a svolgere:

SEDE – Centro d’Ascolto cod. 24268	
Obiettivo specifico n. 1: Accrescere la capacità di accoglienza del centro d’ascolto	
Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
<p>Attività 1.1. Sportello di ascolto</p>	<p>Il giovane in servizio civile affianca gli operatori nelle attività quotidiane di ascolto; effettua l’accoglienza e assistenza telefonica secondo modalità e tempistiche concordate con gli operatori.</p> <p>Supporta l’operatore nella compilazione della scheda utente riportando i dati anagrafici e le problematiche/richieste emerse in fase di colloquio. Successivamente, effettua l’inserimento nel database informatico.</p> <p>E’ di supporto agli operatori nelle attività di riordino degli sportelli e dell’ufficio e dell’archivio cartaceo ed informatico.</p> <p>Partecipa da subito alla verifica settimanale.</p> <p>Condivide gli aggiornamenti che emergono ed approfondisce eventuali questioni inerenti la gestione dei singoli casi.</p> <p>Supporta gli operatori nell’aggiornamento delle schede relativamente alle decisioni emerse in equipe e a fine incontro sostiene gli operatori nell’aggiornamento del database informatico.</p> <p>A questo proposito partecipa allo specifico percorso formativo relativamente alle modalità di inserimento dei dati del C.d.A. e alle funzionalità del software in uso presso gli Sportelli (Docente: Francesco Paletti).</p> <p>Partecipa ai momenti formativi condotti dallo psicologo (Veronica Lantermo) e dal Dottore in Giurisprudenza esperto sui temi dell’immigrazione (Giulia Balestri).</p>
<p>Attività 1.2. Servizio mensa e Cittadella della Solidarietà</p> <p>Attività 1.3. Servizio docce</p>	<p>Con riferimento ai servizi erogati ciascun giovane in servizio civile sosterrà gli operatori, in base ad una turnazione concordata, nei tre ambiti di intervento individuati: Servizio Mense, Servizio Docce, Cittadella della Solidarietà.</p> <p>Tale organizzazione si basa su una rotazione trimestrale che consentirà a ciascun giovane di sperimentarsi in ciascuno dei tre ambiti: gestione pacchi spesa; gestione delle mense e modulistica; gestione delle docce e modulistica.</p> <p>Con riferimento alla Cittadella della Solidarietà il giovane in servizio civile supporta l’operatore incaricato per la gestione degli accessi alla Cittadella, il reperimento e la sistemazione dei generi alimentari.</p> <p>Partecipa al percorso formativo orientato all’individuazione di criteri corretti e calibrati della composizione del carrello della spesa (Dott.ssa Laura Maltinti).</p> <p>Relativamente al Servizio Mense il giovane in SC sostiene l’operatore nella predisposizione della modulistica necessaria per l’assegnazione dei buoni spesa ed invia i dati relativi al n. e alle generalità dei fruitori ai vari operatori mensa.</p> <p>Cura l’aggiornamento delle persone senza buono e comunica ai referenti delle mense il numero dei cestini (per coloro che non hanno avuto la possibilità di usufruire del buono), in modo che possano procedere con la loro preparazione.</p> <p>In base al piano di impiego stabilito con l’OLP partecipa alle attività di somministrazione dei pasti ed accoglienza degli utenti delle mense.</p> <p>Infine, con riferimento al servizio Docce il SC supporta l’operatore nella predisposizione del blocchetto docce, utilizzato per la distribuzione dei buoni e del “kit doccia”, consegnato all’utente. Aggiorna il programma informatico sul numero di buoni distribuiti ed usati e sostiene l’operatore del servizio nelle attività di gestione ordinaria degli accessi.</p>

Attività 1.4. Raccolta e monitoraggio dei dati	Il giovane in servizio civile supporta l'operatore nella compilazione della scheda utente riportando i dati anagrafici e le problematiche/richieste emerse in fase di colloquio. Successivamente, effettua l'inserimento nel database informatico. Partecipa allo specifico percorso formativo relativamente alle modalità di inserimento dei dati del C.d.A. e alle funzionalità del software in uso presso gli Sportelli (Docente: Dott. Francesco Paletti).
Obiettivo 2.1. – Accrescere la capacità di Accompagnamento del Centro d'Ascolto	
Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 2.1. Stesura dei percorsi di accompagnamento, Microcredito, Sportello Percorsi	Partecipa agli incontri di approfondimento sui temi dell'accompagnamento offrendo spunti di riflessione circa i possibili fruitori (A.S. Grazia Attardi). Affianca l'operatore nella fase di ascolto e, in base alle indicazioni condivise in equipe, supporta l'utente nella compilazione di pratiche, nella presa di contatti con i servizi e le realtà esterne e accompagna l'utente presso uffici e/o sportelli dedicati. Collabora con i volontari del Microcredito per la definizione dell'istruttoria per la richiesta e nelle attività di monitoraggio e verifica.

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

6

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

6

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

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

1400 ore annue

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

5 giorni

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.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Centro d'Ascolto	Pisa	Via Consoli del Mare	24268	3	PALA BIANCA					
2	Centro d'Ascolto	Pisa	Via Consoli del Mare	24268	3	GIULIA BALESTRI					

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 di Caritas Italiana 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

Sito 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.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO

Sede: Caritas Diocesana di Pisa (alcuni incontri verranno svolti presso realtà significative del territorio)

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 10

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

- ✦ Pubblicazione su INFORMA CARITAS di articoli redatti dai giovani in servizio civile che raccontino l'esperienza del servizio civile (6 ore)
- ✦ Organizzazione e partecipazione alla Giornata di San Massimiliano martire – 12 Marzo (10 ore)
- ✦ Organizzazione e partecipazione ad incontri in parrocchie della diocesi in cui raccontare l'esperienza del servizio civile (17 ore)
- ✦ Organizzazione e partecipazione ad incontri in Scuole medie Superiori in cui raccontare l'esperienza del servizio civile (17 ore)

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 50

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 60

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Criteri 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.

Infine a inizio, metà e fine servizio, verrà somministrato 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):*

Denominazione ente	Concreto apporto alla realizzazione del progetto
NO PROFIT	
Associazione "Amici della Strada"	Partner del progetto per: l'osservazione nei confronti di persone in situazione di forte marginalità; offerta di beni di prima necessità per i senza dimora in un'ottica di co-progettazione con il C.d.A. diocesano
Parrocchia di "San Michele degli Scalzi"	Partner del progetto per: la messa a disposizione dei dati raccolti dal C.d.A. della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; Messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del C.d.A. diocesano
Comunità Parrocchiale di "Santo Stefano"	Partner del progetto per: la messa a disposizione dei dati raccolti dal C.d.A. della parrocchia per la stesura del rapporto annuale diocesano; co-progettazione degli interventi e verifica condivisa; Messa a disposizione dei volontari impegnati nell'attività di ascolto e di accompagnamento del C.d.A. diocesano
PROFIT	
Azienda Agricola LE PRATA	Partner del progetto per: - la realizzazione di percorsi volti all'acquisizione di competenze relativamente alle tecniche agronomiche più idonee alla coltivazione di ortaggi in vivaio per alcuni soggetti segnalati dal Centro di Ascolto Diocesano. - recupero e condivisione delle proprie eccedenze orto-vivaistiche, perché siano utilizzate a sostegno delle persone in difficoltà intercettate dal Centro di Ascolto recupero e condivisione delle proprie eccedenze orto-vivaistiche, perché siano utilizzate a sostegno delle persone in difficoltà intercettate dal Centro di Ascolto.
UNIVERSITA'	
FACOLTA' TEOLOGICA DELL'ITALIA ENTRALE	Partner del progetto per la collaborazione alla stesura del Rapporto Annuale Caritas, come evidenziato al punto 8.1 (attività 1.4) con particolare attenzione all'aspetto antropologico dei dati raccolti presso le sedi di servizio.

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 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 attestate 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 nei progetti, 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

- Possedere capacità di ascolto empatico che elimina le barriere della comunicazione;
- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto;
- Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi – domiciliarità);
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari);
- Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio;
- Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica e competenza nell'accompagnamento di tali soggetti in un percorso di autonomia e liberazione dal disagio;
- Essere in grado di lavorare in rete e in équipe;
- Orientamento al lavoro e ricerca di opportunità lavorative per persone disagiate;
- Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate;
- Possedere capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona;
- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione;
- Saper progettare interventi atti alla reintegrazione dell'immigrato nel contesto sociale di origine;
- Mediare tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale;
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale su supporto cartaceo;
- Acquisire competenze sulla metodologia di lavoro in gruppo;
- Acquisire competenze sulla relazione di aiuto, sulla relazione educativa;
- Conoscere la normativa relativa all'immigrazione e i diritti dei cittadini immigrati in materia di sanità, istruzione e lavoro;
- Acquisire l'attestato HACCP.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Sede Caritas Diocesana – Piazza Arcivescovado, 1 - PISA

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 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
		36	19f – 17i

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

Fermo restando le ore complessive di formazione e 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 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:

La sede è quella di realizzazione del progetto

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:

Nome	Cognome	
Giulia	Balestri	
Francesco	Paletti	
Laura	Maltinti	
Veronica	Lantermo	
Grazia	Attardi	

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

Metodologia

- accompagnamento ed affiancamento da personale stabile
- formazione sul campo
- incontro di accoglienza iniziale: presentazione della sede di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario;

- incontri settimanali: verifica e programmazione insieme agli operatori della sede di realizzazione del progetto al fine di confrontarsi sui casi, confrontarsi sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi;
- incontri di supervisione mensile: fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro;
- incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto;
- possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori dei centri;
- incontro di bilancio finale per effettuare una valutazione condivisa dell'esperienza del volontario.

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

Nella fase di accesso al servizio: verifica attraverso scheda conforme a livello nazionale per la valutazione del tirocinio osservativo e del successivo tirocinio pratico .

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

40) Contenuti della formazione:

Contenuti della formazione specifica	Formatore incaricato	Attività di progetto	Durata in ore
Gestione delle dinamiche di gruppo	Grazia Attardi, Veronica Lantermo	Attività 1.1., 1.3. - 2.1.	4 ore
Relazione d'aiuto	Grazia Attardi, Veronica Lantermo	Attività 1.1. - 2.1.	6 ore
Relazione educativa	Grazia Attardi	Attività 2.1.	4 ore
Il lavoro di rete e l'individuazione dei diversi servizi territoriali di assistenza	Grazia Attardi	Attività 2.1.	3 ore
Tecniche di ascolto e di colloquio	Grazia Attardi	Attività 1.1. - 2.1.	5 ore
Ricerca, studio e analisi della povertà sul territorio	Francesco Paletti	Attività 1.1. - 1.4.	4 ore
Utilizzo e funzionamento del software per l'inserimento dati degli utenti del Centro di Ascolto	Francesco Paletti	Attività 1.1. - 1.4.	6 ore
Nozioni sulla normativa relativa all'immigrazione	Giulia Balestri	Attività 1.1.	4 ore
Diritti dei cittadini immigrati in materia di sanità, istruzione e lavoro	Giulia Balestri	Attività 1.1.	4 ore
Individuazione dei percorsi di accompagnamento più idonei al superamento delle problematiche relative alla permanenza degli stranieri sul territorio italiano	Giulia Balestri	Attività 1.1.	6 ore
Sostegno ai percorsi di accompagnamento delle persone in difficoltà e progettazione e verifica di interventi specifici	Grazia Attardi	Attività 2.1. Attività 2.2.	3 ore
La gestione dei conflitti	Grazia Attardi, Veronica Lantermo	Attività 1.1. - 2.1.	6 ore
Formazione HACCP	Laura Maltinti	Attività 1.2.	16 ore

Nozioni sulla corretta prassi igienica nella gestione e distribuzione dei prodotti alimentari	Laura Maltinti	Attività 1.2.	1 ora
Nozioni sul confezionamento calibrato a livello nutritivo del carrello spesa	Laura Maltinti	Attività 1.2.	1 ora
Nozioni sulla composizione del carrello spesa in relazione alle abitudini alimentari degli utenti stranieri e di coloro che necessitano di diete particolari	Laura Maltinti	Attività 1.2.	1 ora
Formazione ed informazione su rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Laura Maltinti	Trasversale alle attività	4 ore

41) *Durata:*

78 ore

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.

Pisa, 23 Settembre 2016

Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Antonio Soddu
Direttore