



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Osservare per animare Firenze

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area di intervento: Adulti e terza età in condizione di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Premessa

Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile 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 condividono l'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 sé stessi, fare nuove amicizie, accrescere le proprie conoscenze e competenze; 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 sé stessi e gli altri.

Il progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica anche del Servizio Civile, 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 come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

Condivisione con i poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo 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 sperimentare nuovi percorsi professionali in ambito sociale.

Coscienzizzazione come 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 quali 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 le divulgazioni di informazioni corrette tese a favorire l'integrazione con le persone più svantaggiate.

Obiettivi specifici del progetto

In relazione agli obiettivi generali, si individuano questi obiettivi specifici.

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI
--------------------	---------------------

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 dei 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

SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno	SITUAZIONE DI ARRIVO e relativi indicatori di raggiungimento dell'obiettivo
<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).

<p><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:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>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,</i> - <i>sostegno economico (150 richieste);</i> - <i>richiesta di viveri e vestiario per adulti e minori (150 richieste).</i> 	<p>Differenziazione dei servizi offerti in funzione del bisogno espresso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - <i>accompagnamento/orientamento lavorativo fasce deboli (80 richieste)</i> - <i>richiesta corsi di formazione per riqualifica professionale (30 richieste)</i> - <i>supporto nella ricerca di alloggio a prezzo calmierato per uscire da strutture di accoglienza</i> - <i>interventi psicologici e medici attivati nell'anno per casi di malattia, salute mentale, dipendenza (50 casi).</i> 	<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"> - attivazione di tirocini formativi con borsa lavoro per almeno 40 utenti - Inserire in corsi di formazione professionale 15 utenti - 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. - presa in carico medico/psicologica di 50 persone.

<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 “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.</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>Per la realizzazione del dossier risulta quindi fondamentale l’apporto del progetto di servizio civile. Infatti, la risposta ai bisogni oggetto dell’azione del progetto di servizio civile avviene anche e soprattutto con la collaborazione delle sedi stesse del progetto; 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>

ATTIVITÀ D’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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.

Obiettivo specifico n. 1: Accrescere la capacità di accoglienza del centro d’ascolto

SEDE – CENTRO ASCOLTO (Codice sede 69537)

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</p>

	<p>operatori. 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. E' di supporto agli operatori nelle attività di riordino degli sportelli, dell'ufficio e dell'archivio cartaceo ed informatico. Partecipa da subito alla verifica giornaliera dei casi che si presentano agli sportelli. Condivide gli aggiornamenti che emergono ed approfondisce eventuali questioni inerenti la gestione dei singoli casi. 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. 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. Partecipa ai momenti formativi condotti sui temi dell'immigrazione.</p>
SEDE – CENTRO SOCIALE BARACCA (Codice Sede 69543)	
<p>Attività 1.2. Servizio mensa</p>	<p>Con riferimento ai servizi erogati ciascun giovane in servizio civile sosterrà gli operatori, nei tre ambiti di intervento individuati: Servizio Mense, Servizio Docce, Cittadella della Solidarietà. Con riferimento alla mensa il giovane in servizio civile supporta l'operatore incaricato per la gestione degli accessi e l'inserimento dei dati relativi all'utente nel database in uso agli sportelli. Partecipa ai momenti di formazione ed educazione all'uso del servizio nei confronti degli utenti. Partecipa al percorso formativo per la manipolazione dei generi alimentari e alle attività di accompagnamento alla spesa per le persone che vi accedono. Relativamente al Servizio Mense il giovane in SC sostiene l'operatore nella predisposizione della modulistica necessaria per l'assegnazione dei buoni mensa ed invia i dati relativi al n. e alle generalità dei fruitori ai vari operatori mensa. 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>Attività 1.3. Servizio docce</p>	<p>Con riferimento al servizio Docce il giovane in servizio civile 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>
SEDE – OSSERVATORIO CARITAS (Codice Sede 28842)	
<p>Attività 1.4. Raccolta e monitoraggio dei dati</p>	<p>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 ed effettua un regolare aggiornamento dei dati inerenti agli utenti in modo da avere una base dati costantemente aggiornata e veritiera. Successivamente, effettua l'inserimento nel database</p>

	<p>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.</p>
Obiettivo 2.1. – Accrescere la capacità di Accompagnamento del Centro d’Ascolto	
SEDE – UFFICIO SEGRETERIA (Codice Sede 71533)	
Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
<p>Attività 2.1. Stesura dei percorsi di accompagnamento, Microcredito.</p>	<p>Partecipa agli incontri di approfondimento sui temi dell’accompagnamento offrendo spunti di riflessione circa i possibili fruitori. affianca l’operatore nella fase di ascolto il quale, proprio perché dedicato agli stranieri, spesso deve essere svolto utilizzando lingue straniere (inglese/francese) e, in base alle indicazioni condivise in equipe, supporta l’utente nella compilazione di pratiche, nel prendere contatti con i servizi e le realtà esterne e accompagna l’utente presso uffici e/o sportelli dedicati. Collabora con lo Sportello Microcredito per la definizione dell’istruttoria per la richiesta e nelle attività di monitoraggio e verifica.</p>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (*)

16

11) Numero posti con vitto e alloggio (*)

12) Numero posti senza vitto e alloggio (*)

16

13) Numero posti con solo vitto (*)

	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	CENTRO ASCOLTO	FIRENZE	VIA FAENTINA 34	69537	4
2	CENTRO SOCIALE BARACCA	FIRENZE	VIA PIETRI 1	69543	4
3	OSSERVATORIO CARITAS	FIRENZE	VIA FAENTINA 32	28842	4
4	UFFICIO SEGRETERIA	FIRENZE	VIA DE' PUCCI 2	71533	4

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)

1145

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6) (*)

5

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori 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.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari online (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (*con successivo recupero*).

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

vedi sistema accreditato

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

27) *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.

28) *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.

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante*

l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un **attestato specifico** da parte dell'**Ente terzo** Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata e

secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato A dell'Avviso agli Enti del 16 ottobre 2018 emanato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

41) *Contenuti della formazione (*)*

AREA DI INTERVENTO	ATTIVITA' DEL PROGETTO	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE SPECIFICA
<p>Adulti e terza età in condizione di disagio</p>	<p><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 privato sociale del territori.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le metodologie di lavoro sociale e il lavoro per progetti, lavoro di equipe e di gruppo, interazione e sinergie (ore 4) • La relazione d'aiuto e metodologie di ascolto (ore 4) • la rete dei servizi socio-sanitari del territorio (4 ore) • Progettare interventi personalizzati e impostare una metodologia condivisa con i servizi (4 ore) <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> • La rete dei servizi pubblici e del privato sociale convenzionato: organizzazione dei servizi socio-sanitari (ore 4) • La rete dei servizi al lavoro (ore 4) • Progettare interventi in linea con la programmazione sociale e socio-sanitaria di regioni e enti pubblici locali (ore 4) • Pratiche di inserimento lavorativo e inclusione sociale: segretariato sociale, l'orientamento, accompagnamento e inserimento lavorativo (ore 4) • Pratiche abitative e di accoglienza: politiche di edilizia popolare, diritto alla casa e diritti di cittadinanza (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del contesto familiare del territorio, effetti della crisi, contesto normativo (ore 4) • Il disagio minorile e giovanile, evoluzioni del disagio e nuove emergenze (ore 4) • Il laboratorio scuola: tra dispersione scolastica e mutamenti sociali (ore 4) • Il sostegno alla genitorialità e la formazione permanente degli adulti (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</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>	<ul style="list-style-type: none"> • I Centri di Ascolto, metodologie, strumenti, compilazione di schede individuali e relazioni sociali (ore 4) • Osservatori e monitoraggio dei fenomeni sociali (ore 4) • Cenni sulla rilevazione sociologica, monitoraggio e valutazione (ore 4) • Analisi dei dati e reportistica, modalità di ripianificazione degli interventi (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</p>
<p align="center">CORSO DI INFORMAZIONE FORMAZIONE BASE sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</p> <p>Parte generale (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di rischio (differenza tra rischio e pericolo, individuazione dei pericoli e valutazione del rischio) • Danno (malattie professionali e infortuni professionali) • Prevenzione (l'organizzazione aziendale, il ruolo del medico del lavoro, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori) • Protezione (il concetto di rischio residuo, i dispositivi di protezione individuali, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori) • Organizzazione della prevenzione aziendale • Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali • Organi di vigilanza, controllo e assistenza <p>Parte specifica (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi e infortuni specifici in generale e normati, cadute dall'alto, nebbie, olio, fumi, vapori, polveri, rischi cancerogeni, rischi biologici, vibrazioni, radiazioni, 		

	<p>videoterminali, movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi di trasporto), altri rischi.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>TOTALE: 8 ore</p>
--	--

42) *Durata* (*)

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

Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto

ENTE

1) *Ente proponente il progetto (*)*

CARITAS ITALIANA

1.1) Eventuali enti attuatori

Caritas Diocesana di Firenze

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

Caritas Diocesana di Firenze
Via de' Pucci 2 cap 50122 Firenze

Per informazioni: Tel. 05526770253 - E-mail orsoni@caritasfirenze.it

Persona di riferimento: Luca Orsoni

2) *Codice di accreditamento SCN/iscrizione SCU dell'Ente proponente (*)*

NZ01752

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente (*)*

Nazionale

1^a classe

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto (*)*

Osservare per animare Firenze

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (*)*

Settore: Assistenza

Area di intervento: Adulti e terza età in condizione di disagio

Codice: 2

6) *Durata del progetto (*)*

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento* (*)

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori* (*)

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 diocesana di 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.

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto* (*)

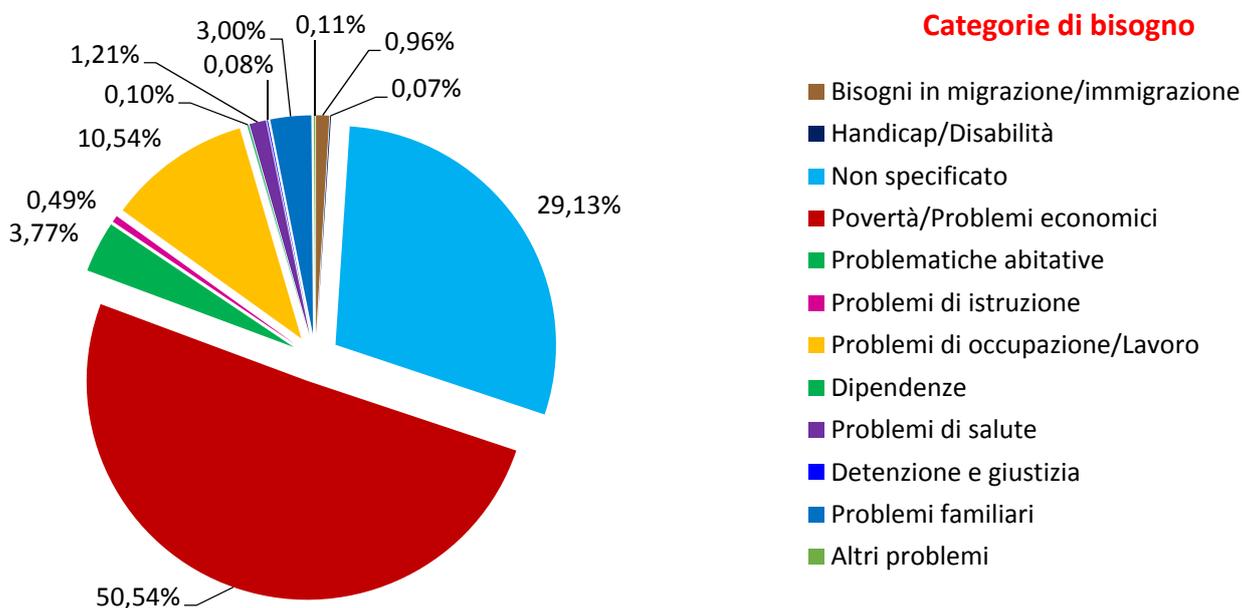
L'area di intervento del progetto di servizio civile si colloca nel territorio fiorentino, delimitato dai confini della diocesi. I dati provengono dalla rete dei Centri di Ascolto, le “antenne” delle povertà che lambiscono i nostri territori.

Nell'insieme i **27 Centri di Ascolto in rete** hanno effettuato **ca. 23.000 colloqui** nel 2017. **4.464 persone** provenienti da **92 Paesi diversi** si sono rivolte ad essi in tutto l'anno. Per il 47,7% di queste sono stati registrati solo 1-2 contatti in tutto l'anno, mentre un piccolissimo numero (14) totalizza da solo 1.109 colloqui: si tratta prevalentemente di famiglie molto numerose con uno o ambedue i coniugi disoccupati o di famiglie in cui è presente una persona con gravi problemi di salute di tipo fisico o psichiatrico. La quantità di contatti (spesso anche di visite a domicilio da parte dei volontari di alcuni centri d'ascolto parrocchiali) mette in evidenza la particolare attenzione dedicata a chi si trova in condizioni di difficoltà maggiori. È chiaro che questa **fedeltà nell'ascolto e nella relazione** costituiscono, per chi vive una situazione di estrema precarietà e sofferenza, anche una sorta di “protezione”, giacché povertà, abbandono e sofferenza possono anche mettere a serio rischio la vita di chi si sente responsabile del mantenimento dei propri familiari e quella di questi ultimi.

Se osserviamo le “**categorie di bisogno**” delle persone che si sono rivolte ai CdA¹, tolti i “non specificato” (per ca. il 29% dei colloqui, infatti, non è stato registrato nulla e questo è uno dei motivi

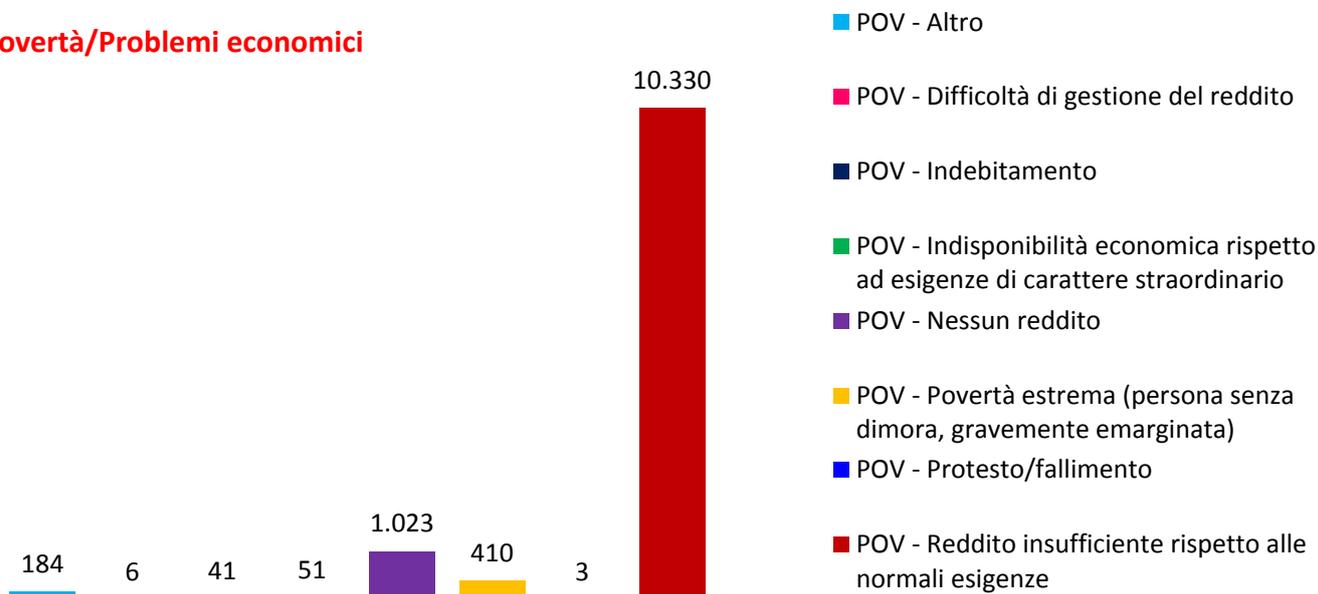
¹ Nelle singole schede deve essere registrata ogni tipologia di problemi segnalata, ai fini di una migliore comprensione della situazione personale. Di conseguenza, la quantità di “bisogni” registrati non corrisponde in alcun modo alla quantità di persone ascoltate.

per cui l'utilizzo di Mirod deve migliorare anche dal punto di vista qualitativo), notiamo che "Povertà/Problemi economici" e "Problemi di Occupazione/Lavoro" sono stati rilevati - soprattutto il primo - in percentuali molto alte rispetto agli altri.



È evidente che, per avere una visione più chiara della situazione, queste due categorie vanno esaminate in maniera più approfondita:

Povertà/Problemi economici



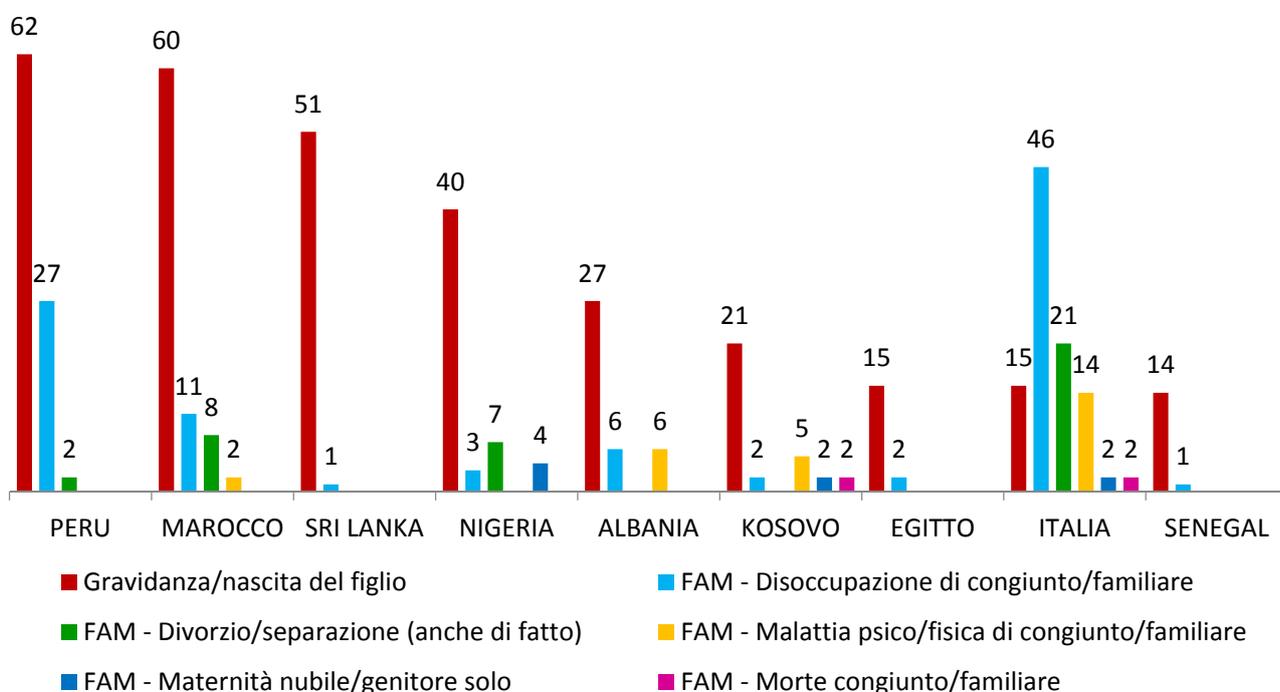
L'85,75% delle persone che ha dichiarato di avere **problemi economici**, si trova in questa situazione a causa del reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze, mentre l'8,5% ca. ha dichiarato di non avere alcun reddito. In ambedue i casi si è trattato prevalentemente di cittadini italiani (24% sul totale per i primi e il 32,5% per i secondi). Anche fra le persone in condizioni di povertà estrema incontrate dai CdA prevalgono gli italiani (37,32%), seguiti dai rumeni (15% ca.), dai marocchini (9,5%) e dai somali (6,83%).

Tra coloro che hanno chiesto un sostegno o orientamento per **problemi di occupazione/lavoro**, la maggior parte è disoccupata (94,8% ca.), mentre altri hanno problemi di sotto-occupazione o a causa di un lavoro precario. Ai primi tre posti, su 59 nazionalità, troviamo i cittadini peruviani (22,5%), seguiti dagli italiani (13,4%) e dai rumeni (12,64%).

Anche se sul totale dei bisogni espressi si tratta solo del 3,77%, le **problematiche abitative** rilevate non sono certo da trascurare, soprattutto se – tra chi ha espresso questo disagio – il 64% risulta essere “senza casa”.

Se consideriamo le **“problematiche familiari”** registrate, la causa principale per cui una donna o una famiglia si trova in serie difficoltà è **l’attesa di un bambino** (55,18%). La povertà materiale e la paura per il futuro aumentano quando a questo evento, che di per sé sarebbe motivo di gioia, si aggiunge la disoccupazione del coniuge, la malattia dello stesso o di un altro familiare, la separazione o il fatto di essere comunque sola ad avere la responsabilità sui figli (maternità nubile).

Osservando la situazione in cui si trovano le mamme (o future mamme) delle nove nazionalità numericamente più rappresentate (che costituiscono ca. il 53,15% sul totale delle donne provenienti da 30 Paesi che hanno presentato questo problema), si nota quanto altre concause di povertà acuiscano le difficoltà:



Per le neomamme residenti la situazione potrà cambiare grazie alla misura di contrasto alla povertà recentemente approvata - il Reddito di Inclusione (**REI**) – che prevede l'erogazione di un beneficio economico alle famiglie in condizioni disagiate, nelle quali siano presenti minorenni, disabili, donne in stato di gravidanza accertata o disoccupati di almeno 55 anni di età. Il REI prevede anche un progetto personalizzato di attivazione e inclusione sociale e lavorativa, volto al superamento della condizione di povertà. Il timore è che si debba attendere ancora diverso tempo prima che queste o future neomamme ne possano trarre vantaggio assieme alla loro famiglia.

Con il 22,09% sul totale delle persone, **gli italiani sono numericamente più rappresentati**, seguiti dai peruviani (14,27%), dai marocchini (10,24%), dai rumeni (9,68%) e dagli albanesi (6,32%). Queste 5 nazionalità più numerose costituiscono insieme il 62,6% della popolazione che si è rivolta ai 27 CdA. Gli altri 87 Paesi presentano percentuali tra il 3,5 e lo 0,04 sul totale.



43,22%

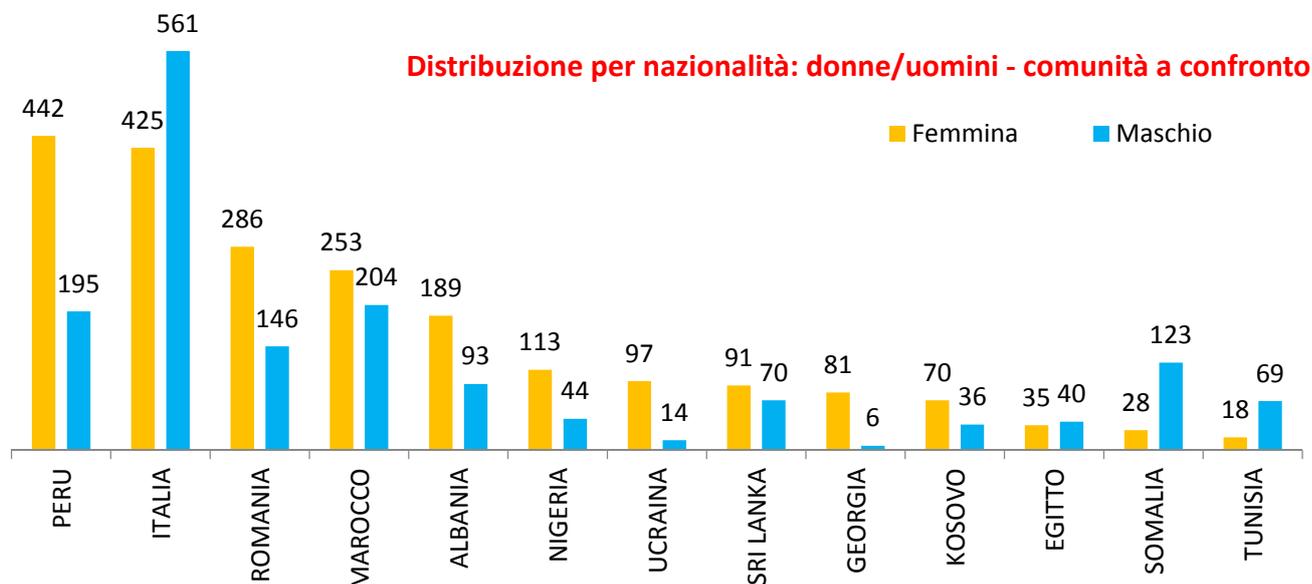
43,02% nel 2016
54,56% nel 2015



56,78%

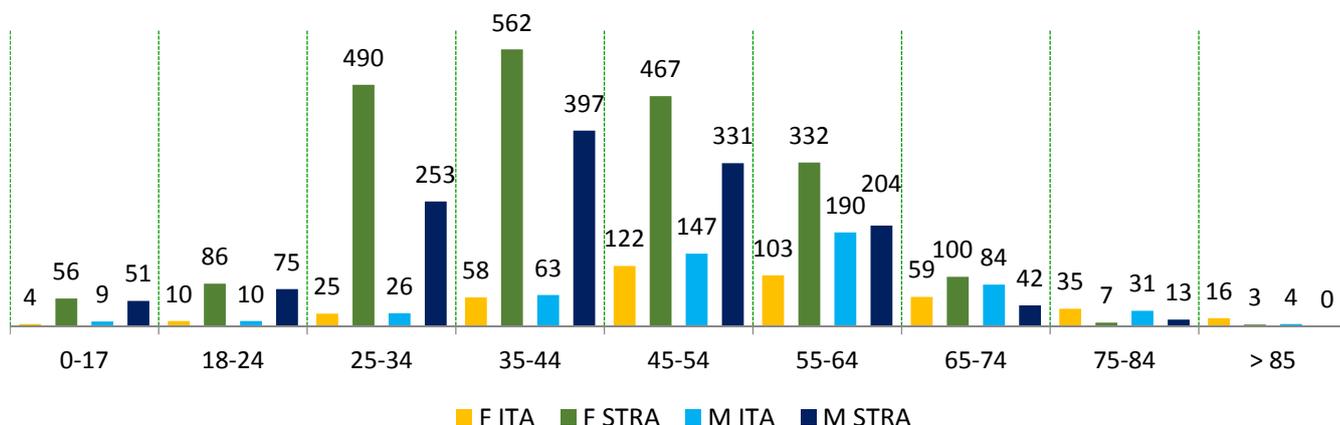
56,98% nel 2016
45,44% nel 2015

Oltre la metà (56,78%) delle persone ricevute nel 2017 sono **donne**. Il grafico che segue combina le 10 comunità con percentuale più alta di donne con le 10 comunità con percentuale più alta di uomini. Poiché in molti casi si tratta comunque di comunità numericamente più rappresentate, si arriva ad un totale di 13 nazionalità:



La **distribuzione per fasce d'età**, mettendo a confronto i cittadini italiani con quelli stranieri, presenta soprattutto tra i più giovani notevoli differenze, che diminuiscono con l'avanzare dell'età. Tra i 25 e i 34 anni le **donne straniere** tra i 25 e i 34 anni costituiscono ca. il 95% del totale delle coetanee e, tra i 35 e i 44 anni, ca. il 90,6%. Nelle fasce d'età più avanzate la situazione è quasi capovolta: ca. l'83,3% delle donne tra i 75 e gli 84 anni sono italiane e le donne di 85 o più anni lo sono per l'84,1% ca. Si tratta – in queste ultime due fasce d'età – di numeri molto bassi, ma i dati analizzati per Paese di provenienza confermano una realtà di fatto già descritta nel capitolo sulle accoglienze per richiedenti asilo: nel 29,7% dei 91 Paesi (escludendo l'Italia, dove è di 82,3 anni) la speranza di vita alla nascita non supera i 74 anni e nel 18,7% non supera i 64. In Nigeria, Somalia e Afghanistan l'aspettativa di vita si ferma addirittura sotto i 54 anni.

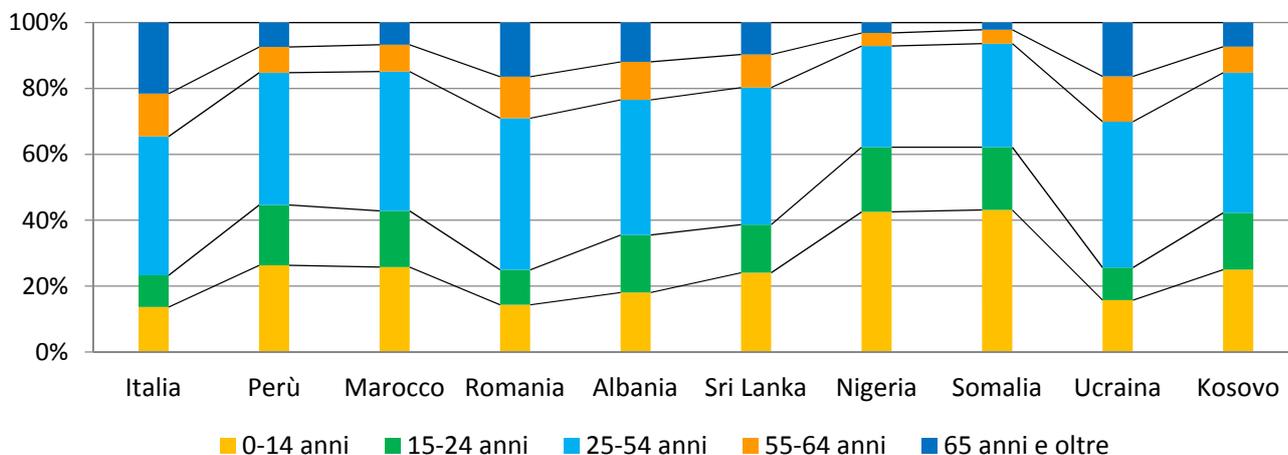
Confronto fasce d'età italiani/stranieri – donne/uomini



Se prendiamo in esame la distribuzione della popolazione per fasce d'età dei dieci Paesi numericamente più rappresentati presso a CdA², vediamo subito la differenza tra i Paesi europei (fatta eccezione per il Kosovo, che risente delle diverse guerre degli ultimi decenni) e quelli di altre

² Dati CIA Factbook 2017

aree geografiche. Spiccano tra tutti la Somalia e la Nigeria, come abbiamo già accennato nella sezione dedicata ai richiedenti asilo e profughi (CAS e SPRAR), dove i bambini tra 0 e 14 anni costituiscono più del 42% della popolazione, mentre le persone di 65 anni e oltre non arrivano nemmeno al 3,2%.



La distribuzione della popolazione per età nel Paese d'origine si riflette ovviamente anche sulla situazione nel Paese d'immigrazione, dove sono però presenti prevalentemente – specialmente dagli Stati dove sono in corso dei conflitti o dai quali emigrare comporta seri rischi per la sopravvivenza - quelle persone che sono in grado di lavorare e ... di sopravvivere al viaggio (bambini e più anziani li ritroviamo soprattutto tra le comunità di “vecchia” immigrazione, poiché sono arrivati tramite ricongiungimento familiare, invecchiati in Italia o nati qui).

Il fatto che tra le persone incontrate dai CdA nella fascia d'età tra i 55 e i 74 anni vi sia una discreta presenza di **donne** straniere, si spiega osservando nel dettaglio da quali Paesi provengono: il 17% è rappresentato da signore ucraine, che per lo più sono arrivate in Italia in età già avanzata con l'obiettivo di provvedere al mantenimento di figli universitari e spesso fuori sede rispetto alla città di residenza. Il 16% è costituito da cittadine rumene (Unione Europea), che è tra le comunità più numerose sul territorio, e il 14% da peruviane, arrivate in Italia da diversi anni, dove sono state raggiunte dalla famiglia una volta acquisiti i requisiti per il ricongiungimento e che si rivolgono ai CdA per difficoltà legate alla necessità di contribuire al mantenimento di figli e nipoti.

Per gli **uomini** la difformità dei numeri per fasce d'età tra italiani e stranieri è da ricondurre nell'insieme agli stessi motivi sopra esposti. Le fasce d'età più basse, infatti, sono prevalentemente rappresentate da uomini stranieri (tra i 18 e i 44 anni le percentuali variano tra l'88 e il 90,6). Tra i 55 e i 64 anni, invece la differenza è minima (STRA: 51,7%) e questa situazione deriva dal fatto che si tratta di un'età in cui, senza una sostanziale differenza tra italiani e stranieri, se disoccupati, si fatica molto a reinserirsi nel mercato del lavoro e si ha bisogno di un sostegno molto “materiale” (il 43% ha chiesto vestiario, viveri, servizio docce, mensa), oltre che di un orientamento per la ricerca di un'occupazione. La percentuale molto bassa di uomini (5,4%) che si è rivolta ai CdA per quest'ultimo motivo è dovuta al fatto che sanno che è un tipo di servizio che non sono autorizzati a svolgere, in quanto non rientrano tra le agenzie accreditate per la mediazione e la ricerca del lavoro.

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (*)

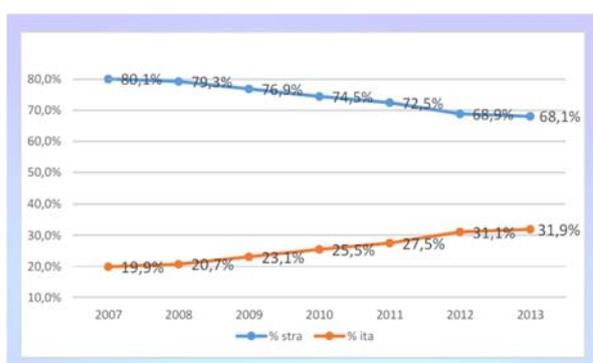
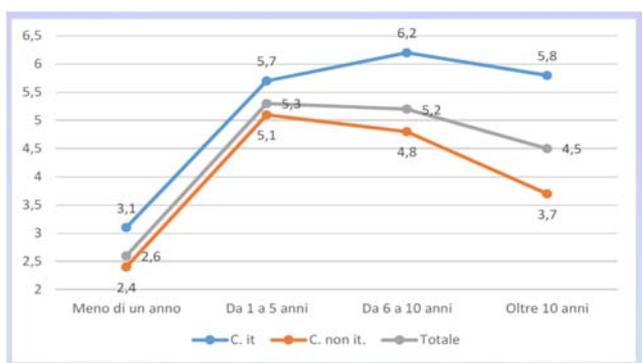
Il progetto intende **valorizzare e mettere in collegamento una rete di servizi** che possano rispondere in modo più coordinato e preciso a coloro che mostrano problematiche relative di pronto intervento ed assistenza nelle emergenze (primo ascolto) che nelle fasi successive evidenziando un bisogno di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

DESTINATARI DIRETTI:

I destinatari sono 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.

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:

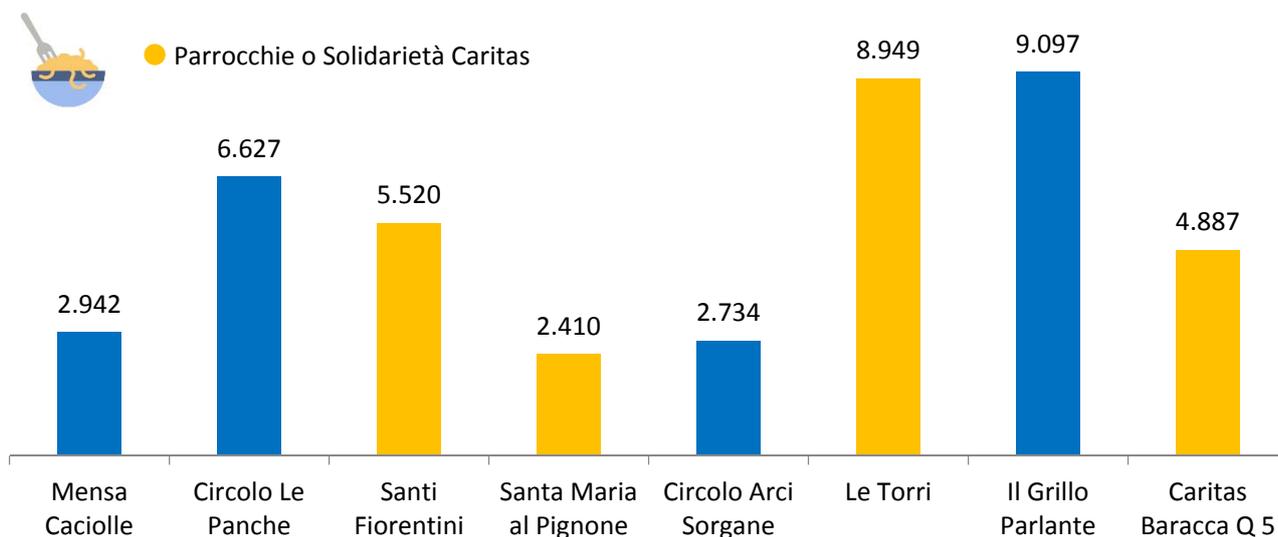
- Le famiglie degli stranieri coinvolti nelle varie fasi dell'ascolto, dell'accoglienza e dei percorsi di integrazione;
- Le parrocchie e le comunità civili comprese nei territori in cui operano i centri operativi interessati direttamente dal progetto;

- Le istituzioni locali; le associazioni di volontariato; le categorie economiche e sindacali dei rispettivi territori.
- L'opinione pubblica attenta ai fenomeni legati all'immigrazione.

7.4) *Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.*

La primaria risposta alle richieste pervenute alle Rete dei Centri di Ascolto è legata al servizio Mense.

Le **“Mense diffuse” – Mense di Quartiere** per soli residenti inviati dai SIAST, sono state aperte per far fronte all'aumento degli ospiti alle due mense principali e per offrire un'opportunità di usufruire di questo servizio primario in un ambiente meno affollato e nel contesto del proprio territorio, favorendo così anche la loro integrazione sociale. Esse sono presso il Circolo ARCI di Sorgane, il Circolo ARCI Le Panche, la Parrocchia di San Zanobi e Santi Fiorentini, il centro anziani Il Grillo Parlante, la Mensa di San Francesco (i cui dati sono compresi in quelli generali della stessa mensa), la Mensa Le Torri³, la Mensa Caciolle, presso la Parrocchia di Santa Maria al Pignone (chiusa nel mese di agosto) e la Mensa di Quartiere situata accanto alla Mensa di Via Baracca. Complessivamente queste mense hanno servito **43.166 pasti nel 2017**.

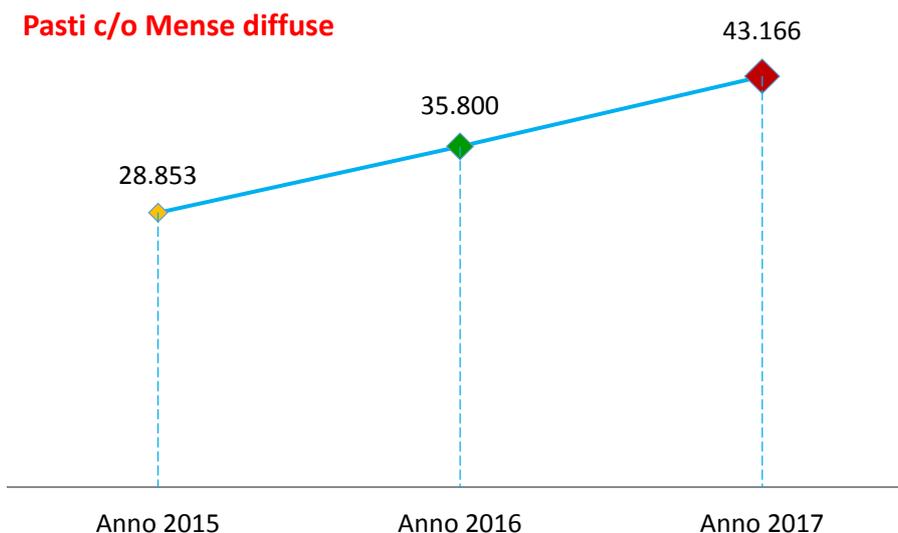


Prima di passare ai dati relativi alle due Mense principali, presso le quali pranzano persone non residenti a Firenze e per le quali l'Associazione viene sostenuta principalmente dall'8x1000 della CEI e dalle offerte da parte di privati generosi e attenti alle persone in difficoltà, va precisato che **le cucine di Via Baracca e le cucine presso la Foresteria Pertini preparano i pasti per la maggior parte dei centri** d'accoglienza dell'Associazione Solidarietà Caritas e per altri centri d'accoglienza non gestiti dalla stessa: Villa Carmen (Coop. Il Cenacolo), SPRAR Novoli (Coop. Il Cenacolo), SPRAR Villa Pieragnoli (Solidarietà Caritas), CAS Villa Pepi (Solidarietà Caritas), CAS Locanda Scopeti (Solidarietà Caritas), Mensa Parrocchia San Zanobi e Santi Fiorentini, Casa Paterna per Anziani al Pignone, Mensa Caciolle, Centro Anziani Galluzzo, Accoglienza invernale per donne Via Gioberti (Solidarietà Caritas), Mensa Q5 (Solidarietà Caritas), Circolo ARCI di Sorgane, il Circolo ARCI Le Panche, il centro anziani Il Grillo Parlante, la Mensa a Le Torri (Solidarietà Caritas), Accoglienza per Minori Via Ponte alle Mosse, Struttura Residenziale

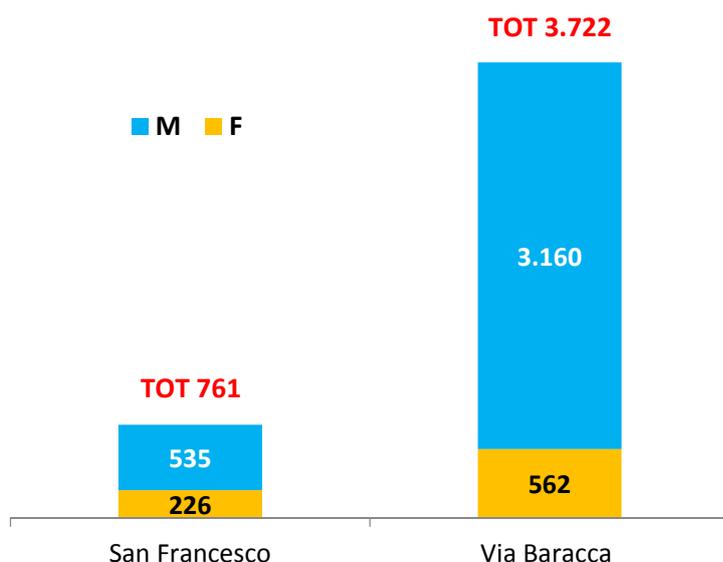
³ I pasti vengono preparati dalla stessa Mensa.

Psichiatrica "Le Querce" (Coop San Pietro a Sollicciano), Casa Il Samaritano e Accoglienza Foresteria Pertini (Solidarietà Caritas).

A questi pasti vanno aggiunte le cene preparate durante il *Ramadan* per i fedeli musulmani che non hanno modo di provvedere autonomamente, e i pasti preparati per un numeroso gruppo di cittadini somali durante un periodo di emergenza. Si tratta di un impegno di notevole portata, poiché – tra pranzi e cene – nel 2017 sono stati preparati e distribuiti **307.472 pasti** (154.913 nel 2016).



Mense di Via Baracca e San Francesco



In totale alle Mense di Via Baracca e San Francesco nel 2017 sono stati distribuiti **160.329 pasti** (116.152 nel 2016) a un totale di **4.483 persone** (erano 6.220 nel 2016). A fronte di un calo del numero degli ospiti, vi è stato, come si vede, un aumento del numero dei pasti consumati. Questo fatto conferma che è sempre più difficile reinserirsi nel mondo del lavoro e avere quel minimo di capacità di autosostentamento che permetta di provvedere ai pasti autonomamente. È opportuno anche segnalare, in

linea con quanto appena affermato, che il **prolungamento del periodo di fruizione della mensa aumenta in proporzione all'età** e che nel 2017 oltre 1/5 degli ospiti (20,65% = quasi 1.000 persone) ha superato i 55 anni e riscontra, quindi, maggiori difficoltà nell'intraprendere un percorso verso l'autonomia (tra gli ultra55enni vi è il maggior numero di persone che usufruisce della mensa

oltre 150 giorni l'anno). Si rileva però anche che ca. l'83,3% degli ospiti ha usufruito delle mense solo da 1 a 30 giorni durante tutto l'anno.

Gli **uomini** sono in prevalenza numerica in ambedue le mense: in Via Baracca le **donne** sono solo il 15,1% mentre alla Mensa San Francesco arrivano ad essere poco più del 29,7%.

Per molte persone in difficoltà la mensa rappresenta il primo "contatto" con l'Associazione ed è da lì che vengono poi inviate – dopo il primo pasto – a richiedere la tessera presso i Centri d'Ascolto. Questi ultimi – tramite un colloquio più approfondito, l'orientamento e/o l'accompagnamento – cercano di sostenere la persona in un percorso verso l'autonomia che, in un certo senso, la "libera" dalla necessità di frequentare i servizi di bassa soglia. Osservando i dati però, come già segnalato, si nota che ogni anno vi è un certo numero di persone che usufruisce della mensa una sola volta: si tratta prevalentemente di persone di passaggio o che si aggregano a conoscenti che mangiano alla mensa, ma di fatto non hanno poi bisogno di continuare ad usufruirne. Nel 2017 sono state **825** le persone che hanno consumato **un solo pasto** alle mense.

Presso la **Mensa di Via Baracca** è la comunità rumena quella più rappresentata (19,05% - 25% ca. nel 2016), seguita dai marocchini (16,68% - 17% ca. nel 2016), dagli italiani (13,68% - 13,5% nel 2016), dai somali (11,07 - 11,4% nel 2016) e dai peruviani (7,09% - 5,7% ca. nel 2016). Le restanti 84 nazionalità sono presenti in percentuali molto basse. La **Mensa San Francesco** vede gli italiani al primo posto (28,55% - 24,6% ca. nel 2016), i peruviani al secondo (20% - 15,8% nel 2016), seguiti – sempre per citare solo le prime cinque nazionalità – dai somali (8,29% - 9,6% nel 2016), dai marocchini (7,5% - 9,6% nel 2016) e dagli ucraini (6,97% - 5,8% nel 2016). Il resto è composto da altre 50 nazionalità in percentuali molto inferiori.

Per essere più precisi, la quinta comunità è quella delle donne ucraine, poiché esse costituiscono il 75% del totale dei connazionali.

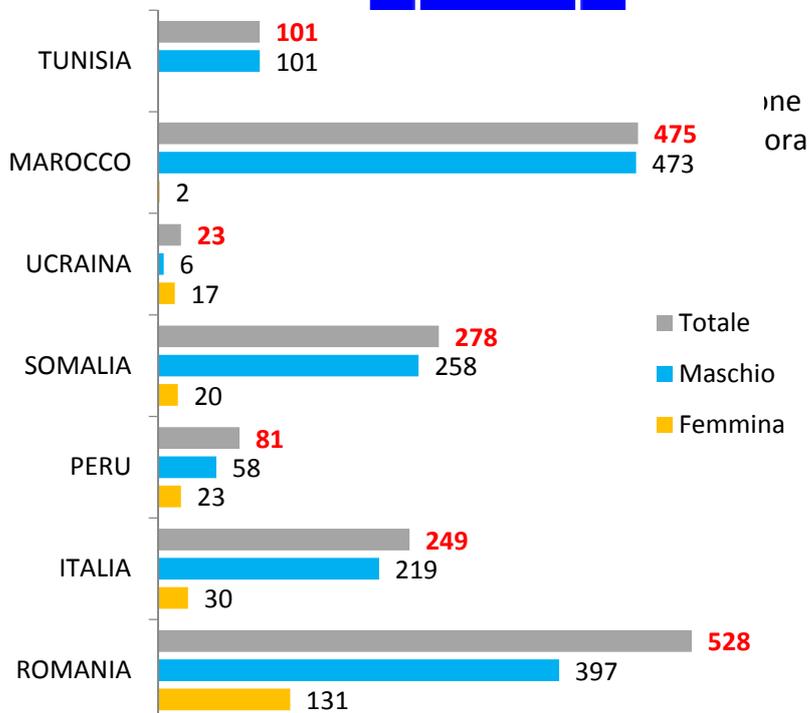
Non è da sottovalutare il fatto che sia **in aumento anche il numero dei minori** che usufruiscono delle mense con i genitori, gli zii o i nonni o perché minori stranieri non accompagnati. Nel 2017 erano 42 e – seppur costituiscano solo lo 0,94% del totale degli ospiti - è comunque un dato preoccupante, poiché è indice, oltre che di estrema povertà delle famiglie, anche della mancanza di un ambiente familiare e di un contesto adatto alla loro età (il 74% ca. di questi minori pranza presso la Mensa di Via Baracca, sempre molto affollata, e si tratta soprattutto di bambini rumeni anche molto piccoli).

Mensa di Via Baracca – altri servizi alla persona



docce erogate 25.432
(21.786 nel 2016)

Del Servizio Docce hanno usufruito complessivamente 2.251 persone nel 2017 di cui **solo l'11,86% ca. donne**. Il basso numero di presenze femminili in parte è da collegare al fatto che anche della mensa di Via Baracca usufruiscono prevalentemente uomini, ma va anche considerato che – per motivi culturali – è più difficile che le donne si avvalgano di questa tipologia di servizio in un ambiente "pubblico",



seppure sussista ovviamente una divisione tra donne e uomini.

Se paragoniamo i dati delle 5 nazionalità numericamente più rappresentate tra le donne (nell'ordine: Romania, Italia, Perù, Somalia e Ucraina) con i dati relativi alle 5 nazionalità maggiormente rappresentate tra gli uomini (nell'ordine: Marocco, Romania, Somalia, Italia e Tunisia), abbiamo la conferma del fatto che le donne dei Paesi a maggioranza islamica difficilmente usufruiscono del servizio docce (vedi Tunisia e Marocco), fatta eccezione per le cittadine somale che – come le ucraine – lavorano prevalentemente come collaboratrici domestiche fisse e, se senza lavoro, si ritrovano anche senza abitazione o, comunque, in condizioni alloggiative presso le quali non è facile fare uso della doccia.

“Perché niente vada perduto” – progetto in rete con i CdA parrocchiali

Un progetto che si sta rivelando sempre più utile, soprattutto perché sta ampliando e rafforzando la rete di collaborazione tra i centri d'ascolto parrocchiali e l'Associazione Solidarietà Caritas, porta il titolo – tratto dal Vangelo di Giovanni (6,12) – “**Perché niente vada perduto**”: grazie ad un gruppo di volontari del Magazzino della Mensa e alla collaborazione di volontari di diverse parrocchie, i generi alimentari che distribuiscono alle persone in difficoltà vengono prima selezionati, confezionati e suddivisi, si cerca di allargare il numero delle aziende donatrici (poiché il bisogno aumenta), ci si coordina perché nulla venga sprecato e nessuno venga dimenticato. Il progetto è in progressiva crescita.

Nel 2017 sono state **37 le Parrocchie** che – offrendo un servizio di distribuzione di generi alimentari e prodotti per l'igiene a chi è più povero – hanno partecipato al progetto. **Dodici le realtà “non parrocchiali”** coinvolte: l'Istituto delle Piccole Sorelle dei Poveri, la St. James Episcopal Church, lo Spettacolo Viaggiante, i Missionari Comboniani, la Rettoria di San Simone e Giuda, la Casa di Riposo delle Suore Carmelitane, il Convento di Montesenario, l'Istituto delle Suore Carmelitane di Santa Teresa, l'Opera Madonnina del Grappa, le Suore Francescane dell'Immacolata, le Suore Oblate dell'Assunzione e le Suore di San Giuseppe a Fiesole.

	VERDURA	85.764	Kg
	FRUTTA	40.050	Kg
	PESCE	5.104	Confezioni
	LATTICINI	65.271	Confezioni
	RISO, FARINA, PASTA	5.295	Kg
	PRODOTTI CONGELATI	15.865	Confezioni
	LATTE	8.968	Litri
	OMOGENEIZZATI	20	Confezioni
	PRODOTTI PER L'IGIENE	2.072	Confezioni
	PRODOTTI ALIMENTARI VARI	24.809	Confezioni

Dal paragone fra i prodotti distribuiti nel 2016 – anno di avvio del progetto – e quelli distribuiti nel 2017 si nota che vi è stato un notevole aumento e ciò è possibile grazie alla crescente sensibilità delle aziende donatrici.

ALTRE RISORSE PRESENTI NEL TERRITORIO IN RISPOSTA AI BISOGNI EVIDENZIATI

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 espressi, 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. Educativo 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
Progetto Arcobaleno	Privato	Soggetti adulti, uomini e donne, provenienti prevalentemente dall'area della marginalità sociale, segnalati dai SIAST.
Sistema Foresterie Fuligno - Comune Firenze	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.
Casa S. Lucia	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.

8) *Obiettivi del progetto (*)*

Premessa

Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile 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 condividono l'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 sé stessi, fare nuove amicizie, accrescere le proprie conoscenze e competenze; 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 sé stessi e gli altri.

Il progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica anche del Servizio Civile, 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 come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

Condivisione con i poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo 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 sperimentare nuovi percorsi professionali in ambito sociale.

Coscienzizzazione come 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 quali 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 le divulgazioni di informazioni corrette tese a favorire l'integrazione con le persone più svantaggiate.

Obiettivi specifici del progetto

In relazione agli obiettivi generali, si individuano questi obiettivi specifici.

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI
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 privato sociale dei 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

SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno	SITUAZIONE DI ARRIVO e relativi indicatori di raggiungimento dell'obiettivo
<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"> - accompagnamento/orientamento lavorativo fasce deboli (80 richieste) - richiesta corsi di formazione per riqualifica professionale (30 richieste) - supporto nella ricerca di alloggio a prezzo calmierato per uscire da strutture di accoglienza - interventi psicologici e medici attivati nell'anno per casi di malattia, salute mentale, dipendenza (50 casi). 	<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"> - attivazione di tirocini formativi con borsa lavoro per almeno 40 utenti - Inserire in corsi di formazione professionale 15 utenti - 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. -presa in carico medico/psicologica di 50 persone.
<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 “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.</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>Per la realizzazione del dossier risulta quindi fondamentale l'apporto del progetto di servizio civile. Infatti, la risposta ai bisogni oggetto dell'azione del progetto di servizio civile avviene anche e soprattutto con la collaborazione delle sedi stesse del progetto; 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>

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (*)*

9.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (*)*

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

AREA DI BISOGNO: accoglienza e risposta al soddisfacimento dei bisogni primari.
SEDE: CENTRO DI ASCOLTO

Obiettivo specifico 1: *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 dei territori.*

Attività 1.1: SPORTELLO D'ASCOLTO

Il Centro di Ascolto svolge attività di sportello, per tutto l'anno, con chiusura prevista soltanto in occasione delle festività.

E' aperto al pubblico 5 giorni a settimana.

Gli operatori offrono assistenza telefonica e accoglienza agli sportelli.

Le attività quotidiane di accoglienza sono realizzate da almeno 2 operatori in coppia, in due sportelli contemporaneamente funzionanti.

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.

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.

Dalle 11 alle 13,30 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.

Il Centro è aperto in orario pomeridiano dalle 15 alle 17,30.

Nell'attività di back office 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 (progettazione dell'intervento). L'incontro di equipe rappresenta inoltre un importante spazio in cui si rivedono le regole interne e 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 un assistente sociale volto all'approfondimento di tematiche quali l'ascolto, la relazione di aiuto, la gestione dei conflitti, ecc.

Esiste un 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.

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.

SEDE: CENTRO SOCIALE BARACCA

Attività 1.2.: SERVIZIO MENSA

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 docce, buoni mensa e buoni accesso ai servizi) e la realizzazione di un percorso formativo orientato alla manipolazione degli alimenti (docente: Dott. Beatrice dall'Olio).

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.

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.

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.

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.

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.

Attività 1.3: SERVIZIO DOCCIA

Il Servizio docce si inserisce nel più ampio quadro di azioni che la Caritas 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.

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.

Il servizio è aperto tutte le mattine, dal lunedì al venerdì.

Attività 1.4.: RACCOLTA E MONITORAGGIO DATI

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 collaborazione con la Facoltà Teologica dell'Italia Centrale. In particolare il "DOSSIER ANNUALE SULLE POVERTA' a FIRENZE" 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.

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.

Obiettivo specifico 2: *Accrescere la capacità di accompagnamento e promozione del centro d'ascolto*

Attività 2.1.: STESURA DEI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO, MICROCREDITO.

L'attività di ascolto è svolta internamente al Centro d'Ascolto secondo le modalità indicate al 1.1. 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 15/18 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.).

Tale fase sarà preceduta e successivamente sostenuta da uno specifico modulo formativo, condotto dall'assistente sociale Grazia Attardi, nel 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.

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.

9.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(*)*

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

9.3) *Ruolo ed attività previste per gli operatori 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.

Obiettivo specifico n. 1: Accrescere la capacità di accoglienza del centro d'ascolto	
SEDE – CENTRO ASCOLTO (Codice sede 69537)	
Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 1.1. Sportello di ascolto	<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, dell'ufficio e dell'archivio cartaceo ed informatico.</p> <p>Partecipa da subito alla verifica giornaliera dei casi che si presentano agli sportelli.</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.</p> <p>Partecipa ai momenti formativi condotti sui temi dell'immigrazione.</p>
SEDE – CENTRO SOCIALE BARACCA (Codice Sede 69543)	
Attività 1.2. Servizio mensa	<p>Con riferimento ai servizi erogati ciascun giovane in servizio civile sosterrà gli operatori, nei tre ambiti di intervento individuati: Servizio Mense, Servizio Docce, Cittadella della Solidarietà.</p> <p>Con riferimento alla mensa il giovane in servizio civile supporta l'operatore incaricato per la gestione degli accessi e l'inserimento dei dati relativi all'utente nel database in uso agli sportelli.</p> <p>Partecipa ai momenti di formazione ed educazione all'uso del servizio nei confronti degli utenti.</p> <p>Partecipa al percorso formativo per la manipolazione dei generi alimentari e alle attività di accompagnamento alla spesa per le persone che vi accedono.</p> <p>Relativamente al Servizio Mense il giovane in SC sostiene l'operatore nella predisposizione della modulistica necessaria per l'assegnazione dei buoni mensa ed invia i dati relativi al n. e alle generalità dei fruitori ai vari operatori mensa. In base al piano di impiego stabilito con l'OLP partecipa alle attività di somministrazione dei pasti ed accoglienza degli utenti delle mense.</p>
Attività 1.3. Servizio docce	<p>Con riferimento al servizio Docce il giovane in servizio civile 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>
SEDE – OSSERVATORIO CARITAS (Codice Sede 28842)	

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 ed effettua un regolare aggiornamento dei dati inerenti agli utenti in modo da avere una base dati costantemente aggiornata e veritiera. 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.
Obiettivo 2.1. – Accrescere la capacità di Accompagnamento del Centro d'Ascolto	
SEDE – UFFICIO SEGRETERIA (Codice Sede 71533)	
Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 2.1. Stesura dei percorsi di accompagnamento, Microcredito.	Partecipa agli incontri di approfondimento sui temi dell'accompagnamento offrendo spunti di riflessione circa i possibili fruitori. affianca l'operatore nella fase di ascolto il quale, proprio perché dedicato agli stranieri, spesso deve essere svolto utilizzando lingue straniere (inglese/francese) e, in base alle indicazioni condivise in equipe, supporta l'utente nella compilazione di pratiche, nel prendere contatti con i servizi e le realtà esterne e accompagna l'utente presso uffici e/o sportelli dedicati. Collabora con lo Sportello Microcredito per la definizione dell'istruttoria per la richiesta e nelle attività di monitoraggio e verifica.

9.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (*)*

N°	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto
n. 1	Coordinatore del C.d.A. 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.	Attività 1.1.: Sportelli di ascolto Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito
n. 1	Coordinatore del servizio mense 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.	Attività 1.2.: Servizio mensa

n. 4	<p>Operatori addetti all'accoglienza e all'ascolto Gli operatori addetti all'accoglienza e all'ascolto effettuano l'ascolto quotidiano impegnandosi in attività di discernimento e di erogazione di servizi. Conducono, sotto la supervisione del coordinatore, i percorsi di accompagnamento progettati e sostengono, attraverso attività di tutoraggio, le persone inserite nei percorsi formativi. Lavorano quotidianamente alla raccolta dei dati delle persone incontrate.</p>	Attività 1.1.: Sportelli di ascolto Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito
n. 1	<p>Coordinatore dell'ufficio Osservatorio diocesano delle povertà 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. 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>	Attività 1.1.: Sportelli di ascolto Attività 1.3.: Servizio docce Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati
n. 10	<p>Operatori volontari addetti all'accoglienza e all'ascolto Gli operatori volontari addetti all'accoglienza e all'ascolto effettuano l'ascolto quotidiano impegnandosi in attività di discernimento e di erogazione di servizi. Collaborano con l'operatore ed il coordinatore alla realizzazione dei percorsi di accompagnamento progettati. Lavorano quotidianamente alla raccolta dei dati delle persone incontrate.</p>	Attività 1.1.: Sportelli di ascolto Attività 1.4.: Raccolta e monitoraggio dei dati Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito
n. 1	<p>Referente Progetto Microcredito Effettua l'ascolto delle persone che accedono allo sportello dopo aver concordato tempi e modalità con gli operatori del CdA che le hanno segnalate. Esamina la storia personale e gli obiettivi a breve termine perseguibili con l'erogazione del credito e concordano le modalità di restituzione, laddove prevista. Monitora e verifica periodicamente l'andamento del rapporto e si confrontano al riguardo con gli operatori del CdA.</p>	Attività 2.1.: Stesura dei percorsi di accompagnamento e Microcredito
n. 55	<p>Operatori volontari addetti alla preparazione e somministrazione dei pasti Gli operatori volontari addetti alla preparazione e somministrazione dei pasti curano il reperimento dei generi alimentari e la tenuta della dispensa/magazzino. Sono incaricati della preparazione dei pasti e della loro somministrazione. Effettuano l'accoglienza degli utenti e partecipano al percorso formativo HACCP e composizione dei pacchi spesa.</p>	Attività 1.2.: Servizio mensa
n. 10	<p>Operatori volontari addetti al reperimento e stoccaggio di generi alimentari Gli operatori volontari curano il reperimento dei generi alimentari e seguono lo stoccaggio secondo le indicazioni del Coordinatore.</p>	Attività 1.2.: Servizio mensa

n. 1	Operatore del servizio docce Garantisce lo scambio periodico e costante con le altre risorse presenti presso la sede (Coordinatore mense, Responsabile Centro d'Ascolto). Gestisce l'apertura del servizio. Verifica il possesso dei buoni e accompagna l'utente alla fruizione del servizio. E' responsabile della gestione e della pulizia dei locali adibiti al servizio	Attività 1.3.: Servizio docce
-------------	---	-------------------------------

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (*)

16

11) Numero posti con vitto e alloggio (*)

12) Numero posti senza vitto e alloggio (*)

16

13) Numero posti con solo vitto (*)

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)

1145

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6) (*)

5

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori 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.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

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

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

17) 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	CENTRO ASCOLTO	FIRENZE	VIA FAENTINA 34	69537	4						
2	CENTRO SOCIALE BARACCA	FIRENZE	VIA PIETRI 1	69543	4						
3	OSSERVATORIO CARITAS	FIRENZE	VIA FAENTINA 32	28842	4						
4	UFFICIO SEGRETERIA	FIRENZE	VIA DE' PUCCI 2	71533	4						

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

Le attività permanenti di promozione del servizio civile si propongono 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. Esse tengono altresì conto del patrimonio dell'esperienza accumulata dalle Caritas in Italia in ordine all'obiezione di coscienza e al servizio civile.

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)

Social media (Facebook, Twitter, YouTube...)

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

Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione della festa 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

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

ATTIVITÀ 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

19) *Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (*)*
(NON COMPILARE)

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

SI

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (*)*
(NON COMPILARE)

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

SI

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

NESSUNO

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

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

PARTNER	RUOLO	RIFERIMENTO
Solidarietà Caritas Firenze Onlus 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 N. 1 Responsabile dipendente part time; N. 8 educatori professionali dipendenti N. 17 operatori N. 6 tirocinanti in psicologia N. 1 pediatra volontario	ENTE NO-PROFIT Dichiarazione di Partner, stipulata in data, 01/10/2018
Associazione Niccolò Stenone Onlus 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	ENTE NO-PROFIT Dichiarazione di Partner, stipulata in data 01/10/2018
Università Teologica dell'Italia Centrale Codice Fiscale/P.I. 04950520488	Collaborazione alla stesura del Rapporto Annuale Caritas , come evidenziato al punto 8.1 con particolare attenzione all'aspetto antropologico dei dati raccolti presso le sedi di servizio.	UNIVERSITA' Dichiarazione di Partenariato stipulata in data 01/10/2018

Bartalesi Guido 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	ENTE PROFIT Dichiarazione di Partner stipulata in data 01/10/2018
---	---	--

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)*

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *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.

28) *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.

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

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un **attestato specifico** da parte dell'**Ente terzo** Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato A dell'"Avviso agli Enti" del 16 ottobre 2018 emanato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione* (*)

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

31) *Modalità di attuazione* (*)

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

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti* (*)

SI

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste* (*)

(NON COMPILARE)

34) *Contenuti della formazione* (*)

(NON COMPILARE)

35) *Durata* (*)

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore, da completare entro 180 giorni dall'avvio del progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione* (*)

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

37) *Modalità di attuazione* (*)

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

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli* (*)

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale”* (*)

40) *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.

41) Contenuti della formazione (*)

AREA DI INTERVENTO	ATTIVITA' DEL PROGETTO	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE SPECIFICA
Adulti e terza età in condizione di disagio	<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"> • Le metodologie di lavoro sociale e il lavoro per progetti, lavoro di equipe e di gruppo, interazione e sinergie (ore 4) • La relazione d'aiuto e metodologie di ascolto (ore 4) • la rete dei servizi socio-sanitari del territorio (4 ore) • Progettare interventi personalizzati e impostare una metodologia condivisa con i servizi (4 ore) TOTALE: 16 ore
	<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"> • La rete dei servizi pubblici e del privato sociale convenzionato: organizzazione dei servizi socio-sanitari (ore 4) • La rete dei servizi al lavoro (ore 4) • Progettare interventi in linea con la programmazione sociale e socio-sanitaria di regioni e enti pubblici locali (ore 4)

		<ul style="list-style-type: none"> • Pratiche di inserimento lavorativo e inclusione sociale: segretariato sociale, l'orientamento, accompagnamento e inserimento lavorativo (ore 4) • Pratiche abitative e di accoglienza: politiche di edilizia popolare, diritto alla casa e diritti di cittadinanza (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del contesto familiare del territorio, effetti della crisi, contesto normativo (ore 4) • Il disagio minorile e giovanile, evoluzioni del disagio e nuove emergenze (ore 4) • Il laboratorio scuola: tra dispersione scolastica e mutamenti sociali (ore 4) • Il sostegno alla genitorialità e la formazione permanente degli adulti (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</p>
	<p>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I Centri di Ascolto, metodologie, strumenti, compilazione di schede individuali e relazioni sociali (ore 4) • Osservatori e monitoraggio dei fenomeni sociali (ore 4) • Cenni sulla rilevazione sociologica, monitoraggio e valutazione (ore 4) • Analisi dei dati e reportistica, modalità di ripianificazione degli interventi (ore 4) <p>TOTALE: 16 ore</p>
<p align="center">CORSO DI INFORMAZIONE FORMAZIONE BASE sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</p> <p>Parte generale (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di rischio (differenza tra rischio e pericolo, individuazione dei pericoli e valutazione del rischio) • Danno (malattie professionali e infortuni professionali) • Prevenzione (l'organizzazione aziendale, il ruolo del medico del lavoro, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori) • Protezione (il concetto di rischio residuo, i dispositivi di protezione individuali, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori) • Organizzazione della prevenzione aziendale • Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali • Organi di vigilanza, controllo e assistenza <p>Parte specifica (ore 4):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rischi e infortuni specifici in generale e normati, cadute dall'alto, 		

	<p>nebbie, olio, fumi, vapori, polveri, rischi cancerogeni, rischi biologici, vibrazioni, radiazioni, videoterminali, movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi di trasporto), altri rischi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>TOTALE: 8 ore</p>
--	---

42) *Durata (*)*

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

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

(NON COMPILARE)

7 gennaio 2019

Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Soddu
Direttore