

ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

- 1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)*

Caritas Italiana-SU00209

- 2) *Denominazione e codice SU di eventuali enti di accoglienza dell'ente proponente il progetto*

--

- 3) *Eventuali enti coprogettanti*

- 3.a) *denominazione e codice SU degli enti di accoglienza dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto*

FONDAZIONE CARITAS AMBROSIANA	SU00209D88
COOP. FARSI PROSSIMO	SU00209D85
FONDAZIONE CASA DELLA CARITA' ANGELO ALBRIANI	SU00209D89
L'ARCOBALENO COOP. SOC. A R.L. ONLUS	SU00209E00
OPERA CARDINAL FERRARI ONLUS	SU00209D98
PARROCCHIA S. ARIALDO	SU00209D99

- 3.b) *denominazione e codice SU degli enti titolari di iscrizione all'albo SCU ed eventuali propri enti di accoglienza*

--

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 4) *Titolo del programma (*)*

Diminuire l'ineguaglianza, valorizzare le risorse - Lombardia

- 5) *Titolo del progetto (*)*

La città dimenticata - Milano

6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1)(*)

Settore: Assistenza

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

Codice: A2

7) Contesto specifico del progetto (*)

7.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Il progetto "**La città dimenticata - Milano**" si rivolge alle persone adulte e alle famiglie che si trovano in situazione di povertà estrema e grave emarginazione nel territorio di Milano. La povertà può essere definita come una condizione di vulnerabilità che priva le persone degli strumenti per soddisfare i bisogni primari (ed in particolare la casa, il cibo, la salute) e per fronteggiare le situazioni di crisi, generando precarietà e, spesso, isolamento. La grave emarginazione è un processo più ampio di impoverimento economico e sociale che coinvolge diverse dimensioni: del lavoro e del reddito, dell'abitare, della salute, delle relazioni sociali. Per persona gravemente emarginata si intende quindi un soggetto che vive una situazione di esclusione dai diritti di base (previdenza, assistenza, sanità, istruzione, abitazione, lavoro), di isolamento ed esclusione sociale, e che contestualmente presenta spesso alcuni fattori che incidono sulla sua situazione: disturbi psichici, disabilità fisiche o malattie, alcol-tossicodipendenza, carcerazione, esclusione abitativa.

1. Povertà estrema e grave emarginazione in Lombardia e a Milano

Come evidenziato nel programma di riferimento, la Lombardia è una delle regioni più avanzate a livello europeo, ma nonostante questo presenta sacche di povertà molto rilevanti: secondo gli ultimi dati Istat relativi al 2017 sono oltre **200 mila le famiglie lombarde che si trovano in condizione di povertà assoluta**. Si tratta di famiglie che hanno una spesa per consumi inferiore a quella ritenuta necessaria per mantenere, ai costi della zona di residenza, un livello di vita minimamente accettabile. Dal 2014 al 2017 l'incidenza della povertà assoluta nelle famiglie lombarde è cresciuta dal 3,0% al 4,9%.

All'interno di questo quadro regionale, dati molto attinenti al territorio di attuazione del progetto e ai destinatari del progetto vengono dal *Rapporto sulle povertà nella diocesi di Milano 2018*. Il rapporto è elaborato dall'Osservatorio Diocesano delle povertà della Caritas Ambrosiana che, attraverso lo sviluppo di attività di ricerca empirica sul territorio, raccoglie in modo sistematico i dati relativi ai bisogni, aggiorna le informazioni relative ai servizi socio-assistenziali, pubblici e privati, presenti sul territorio e restituisce al territorio le conoscenze acquisite. Questo lavoro di analisi diventa il punto di partenza per ogni intervento di progettazione sociale che la Caritas mette in atto a livello locale, anche relativamente al Servizio Civile. Nello specifico del contesto del progetto, per la produzione del rapporto l'Osservatorio ha raccolto ed elaborato i dati di 87 centri di ascolto e 3 servizi diocesani nel territorio della Diocesi di Milano che comprende (ma non coincide esattamente con) le provincie di Milano, Varese, Lecco, Monza e Brianza e parte di quella di Como, oltre ad alcuni comuni in provincia di Bergamo e di Pavia, per un totale di 442 comuni. **Nel 2018 in questi centri – alcuni dei quali sono sedi di attuazione del progetto – sono state incontrate 13.195 persone**. Le caratteristiche di questa popolazione sono:

- Prevalenza di cittadini stranieri (62%), in particolare cittadini non comunitari;
- Prevalenza di uomini (56%) sulle donne;
- Prevalenza di adulti (35-54 anni) e giovani adulti (25-34 anni), scarsa presenza di anziani;
- Prevalenza di disoccupati (77% del campione);
- Prevalenza di persone con basso livello di istruzione (il 60% ha un titolo inferiore alla licenza media).

All'interno di questo gruppo di persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione vi sono anche le persone senza dimora, la cui condizione è la più estrema. Quello dei senza dimora è un fenomeno sfuggente e di difficile definizione, anche quantitativa. Per quanto riguarda il territorio di attuazione del progetto, possiamo fare riferimento ai tre censimenti delle persone senza tetto nella città di Milano svolti nel 2008, 2013 e 2018 da Fondazione Rodolfo De Benedetti in collaborazione con Università Bocconi e Comune di Milano. L'ultima rilevazione del gennaio 2018 ha restituito il dato di **2.608 senza dimora a Milano: 587 persone in strada – in aumento rispetto agli anni precedenti – e 2.021 nelle strutture di prima accoglienza** – dato più o meno stabile rispetto al 2013.

2. Sfide sociali e criticità rilevate nel contesto del progetto

La letteratura internazionale sul fenomeno della grave emarginazione e dei senza dimora comprende numerose definizioni che provengono da differenti ambiti operativi e scientifici, tuttavia, ogni definizione contempla, strutturalmente, quattro elementi ricorrenti:

1. la multifattorialità;
2. la progressività del percorso emarginante;
3. l'esclusione dalle prestazioni di welfare;
4. la difficoltà nello strutturare e mantenere relazioni significative.

Questi quattro elementi rendono il quadro molto complesso perché le persone che vivono questa condizione sono escluse dai diritti e dai servizi di base, esperiscono una lontananza dalle reti primarie di aiuto e di relazione, quali le famiglie o gli amici, una solitudine patologica, la mancanza di un progetto di vita. Inoltre sono spesso portatori di fattori complicanti, causa e conseguenza al tempo stesso della loro condizione, quali malattie, disabilità fisiche o psichiche, dipendenze.

La sfida primaria è quindi quella di riagganciare queste persone in grave emarginazione alla società, tramite azioni volte ad alleviare la loro condizione e a promuoverne l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi. Una sfida che riguarda ampiamente il territorio di attuazione del progetto. Il già citato Rapporto dell'Osservatorio Diocesano delle povertà consente un'analisi dei bisogni molto vicina al territorio stesso, nonché ai destinatari del progetto. L'analisi dei dati e dei bisogni espressi ha portato gli estensori del rapporto a individuare **alcune criticità ricorrenti** nelle storie e nelle richieste di coloro che si presentano a servizi e centri di ascolto e accoglienza:

- *La fragilità dei legami sociali*: la rottura o l'assenza di legami è a volte la causa, a volte l'effetto del processo di impoverimento ed emarginazione sociale, ma è evidente la connessione. La questione riguarda soprattutto i legami familiari, ma più in generale le persone esprimono spesso un bisogno di ascolto e relazione.
- *La correlazione tra grave emarginazione e bassa scolarità*: non solo la maggior parte di chi si rivolge ai servizi di prima accoglienza ha un basso livello di istruzione, ma si rileva come anche la possibilità di rimanere in questa condizione sia più alta per coloro che hanno un basso livello di istruzione.
- *Il problema abitativo*: nonostante non tutti coloro che si rivolgono ai servizi siano senza dimora, il problema casa è estremamente diffuso; anche coloro che hanno un'abitazione riportano come sostenerne le spese sia un enorme problema, che sottrae risorse da investire su altro. In un mercato abitativo competitivo e sempre meno accessibile come quello della città di Milano, questo bisogno è in crescita.
- *Il problema del sostentamento*: al di là e prima di tutto, rimane un bisogno di sostentamento per molte delle persone che si rivolgono ai servizi, che necessitano di viveri, farmaci, vestiario per alleviare la condizione di povertà.

- *La distanza dai servizi*: al di fuori dei servizi di prima accoglienza che forniscono anche beni primari quali cibo, vestiti, un tetto, molte persone in grave emarginazione mostrano una riluttanza a rivolgersi ai servizi istituzionali per una loro presa in carico completa.
- *Il pregiudizio negativo*: permane un pregiudizio sociale negativo nei confronti delle persone povere, e in particolare delle persone senza dimora.

3. I bisogni su cui interviene il progetto

Per rispondere alla sfida sociale della re-integrazione sociale delle persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione, e coerentemente con le criticità rilevate e con il programma di riferimento, i bisogni a cui si intende rispondere con il progetto – con relativi indicatori – sono:

Bisogno di accoglienza e sostentamento

Per poter avviare e gestire percorsi di inclusione sociale, è necessario rispondere innanzitutto ai bisogni primari delle persone. Le persone senza dimora e in grave emarginazione hanno bisogno di contesti protetti di accoglienza dei loro bisogni e di protezione dai rischi, e di servizi primari quali: assistenza sanitaria, fornitura di cibo, farmaci, vestiario e altri beni di prima necessità.

INDICATORI:

- Numero di utenti ricevuti e accolti presso le sedi di attuazione del progetto (3.000 utenti).
- Numero di colloqui di prima accoglienza e ascolto dei bisogni delle persone beneficiarie (10.000 colloqui).
- Numero di beneficiari accolti nelle strutture di rifugio temporaneo gestite dagli enti co-progettanti (1.300).
- Numero di pasti e altri beni e servizi primari distribuiti (30.000 beni e servizi distribuiti).

Bisogno di supporto per l'inclusione sociale

Come indicato nell'analisi sopra riportata, la principale criticità per molte persone in grave emarginazione è la fragilità dei legami sociali. Vi è quindi un evidente bisogno di ricucire questi legami, di ri-attivare le risorse sociali dei beneficiari, di creare un contesto di relazioni sociali anche informali arricchenti. Tale bisogno riguarda anche la necessità di inclusione in un sistema di servizi e reti di collaborazione tra diversi attori che possa sostenere il percorso di inclusione sociale delle persone beneficiarie da cui spesso, come evidenziato dall'analisi delle criticità, queste persone sono lontane, per scelta volontaria o per scarsa capacità da parte dei servizi di intercettarle.

INDICATORI:

- Numero di legami familiari e sociali riallacciati (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).
- Numero di nuove relazioni sociali attivate (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).
- Numero di eventi sociali organizzati (10 eventi).
- Numero di beneficiari ascoltati e orientati ai servizi del territorio (almeno 500).
- Qualità ed efficacia del lavoro di rete tra i servizi e gli attori del territorio (incremento rilevabile tramite schede e colloqui con operatori dei servizi pre e post progetto).

Bisogno di supporto per l'inclusione abitativa

Il problema abitativo è indicato come molto rilevante da molte persone in grave emarginazione, che mostrano quindi un evidente bisogno di supporto in questa area.

INDICATORI:

- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione abitativa in abitazioni autonome (500).
- Numero di interventi per il supporto al mantenimento di un'abitazione autonoma (100).

Bisogno di supporto per l'inclusione lavorativa

Allo stesso modo, anche il problema lavorativo è evidente per la maggioranza dei beneficiari. Il bisogno in molti casi è più quello di un ri-orientamento o ri-collocamento lavorativo, in quanto molte persone nel gruppo dei beneficiari risultano lontane dal mondo del lavoro, o comunque dal poter accedere nel breve periodo allo stesso.

INDICATORI:

- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione lavorativa (300).
- Occupabilità dei beneficiari inclusi nel progetto (incremento rilevabile a livello individuale tramite valutazione in ingresso e in uscita sulle competenze acquisite).
- Accesso al mondo del lavoro (per almeno il 20% dei beneficiari di percorsi di inclusione lavorativa).

Bisogno di sensibilizzazione culturale

Una piena inclusione sociale delle persone in grave emarginazione necessita anche di un lavoro culturale sulla società per rimuovere i pregiudizi nei confronti delle persone senza dimora e in povertà estrema, affinché l'intera società sia promotrice di inclusione, o quanto meno non metta in atto meccanismi di esclusione e marginalizzazione.

INDICATORI:

- Numero di eventi di sensibilizzazione realizzati (almeno 5).
- Numero di partecipanti agli eventi di sensibilizzazione (almeno 500).
- Materiale promozionale distribuito (almeno 2.000 volantini, brochure e altro materiale).
- Cambiamento nella percezione verso le persone senza dimora (rilevabile tramite interviste a campione con partecipanti agli eventi).

7.2) Destinatari del progetto ()*

I destinatari principali del progetto sono persone senza dimora o in condizione di povertà estrema e grave emarginazione beneficiarie dei servizi degli enti co-progettanti e relative sedi di attuazione, per un totale di circa 5.000 persone. I bisogni di queste persone sono stati descritti sopra. Si dà qui un quadro dettagliato del numero e delle caratteristiche dei destinatari del progetto per ciascuna sede di accoglienza.

SEDE	BENEFICIARI DIRETTI	BENEFICIARI INDIRETTI
SAM – Servizio accoglienza milanese (Cod. Helios 182816)	<ul style="list-style-type: none"> • 865 persone senza dimora e in grave emarginazione, per un'affluenza media giornaliera tra le 30 e 35 persone. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le 4000 persone che si appoggiano al servizio per il ritiro della corrispondenza e altre informazioni che non richiedono un colloquio. • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
REFETTORIO AMBROSIANO (Cod. Helios 182814)	<ul style="list-style-type: none"> • 300 utenti circa in un anno, indicativamente 50% italiani e 50 % stranieri. • 90 anziani circa beneficiari del progetto di mensa, per il pasto nel mese di agosto, destinato ai soli ospiti anziani. 	<ul style="list-style-type: none"> • I circa 100 tra operatori e volontari della mensa. • Gli abitanti del quartiere • I partecipanti alle attività di sensibilizzazione

RIFUGIO CARITAS (Cod. Helios 182815)	<ul style="list-style-type: none"> • 200 utenti all'anno circa, uomini senza dimora e in grave emarginazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
CENTRO DIURNO/ Opera Cardinal Ferrari (Cod Helios 182813)	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 230 utenti, che frequentano il centro e usufruiscono della mensa quotidiana e degli altri servizi offerti in sede. 	<ul style="list-style-type: none"> • I circa 70 utenti che ricevono aiuti domiciliari sotto forma di pacchi viveri. • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
LA PIAZZETTA/COOP. Farsi Prossimo (Cod. Helios 182776)	<ul style="list-style-type: none"> • 1000 utenti all'anno circa, per un'affluenza media giornaliera di 45 persone 	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
Fondazione CASA DELLA CARITÀ Angelo Abriani (Cod. Helios 182802)	<p>Sulla base dei dati raccolti per l'ultimo anno, queste le persone senza dimora e in grave emarginazione beneficiarie per tipologia dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.639 UTENTI ricevuti per l'attività di ascolto. • 3.850 PRESENZE per il servizio doccia e guardaroba. • 309 OSPITI in progetti di accoglienza e ospitalità temporanea. • 154 PERSONE inserite in percorsi di autonomia abitativa. • 13 PERSONE inserite in progetti di residenzialità leggera. • 300 UTENTI di attività educative. • 2.200 RICEVENTI servizi sanitari. • 824 PERSONE inserite in progetti di orientamento e accompagnamento (giuridico e al lavoro) • 47 PERSONE inserite in progetti di accompagnamento ai servizi territoriali. 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunità • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
Casa Abramo (Cod. Helios 182754)	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 150 uomini adulti, italiani e stranieri, in grave emarginazione e fragilità sociale: senza dimora, ex detenuti, persone con lievi disturbi psichici. I beneficiari sono accolti in 15 posti letto di accoglienza residenziale, che sono sempre utilizzati a pieno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli operatori dell'équipe educativa del servizio e i volontari di supporto. • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine
Centro di Ascolto Parrocchia S. Arialdo Baranzate (Cod. Helios 182771)	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 500 persone (70-100 nuclei familiari), in situazione di povertà, grave disagio ed emarginazione sociale. 	<ul style="list-style-type: none"> • I volontari di supporto. • I servizi sociali del territorio • Le famiglie di origine

8) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con l'indicazione del peculiare contributo alla piena realizzazione del programma ()*

Con riferimento al contesto sopra descritto, **l'obiettivo del progetto è quello di incrementare l'inclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione.**

L'obiettivo dell'inclusione sociale è particolarmente strategico per la piena realizzazione del programma di riferimento, che si colloca nell'ambito di azione C: "sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese". Non si tratta quindi di garantire semplicemente accoglienza e sostentamento – cosa che viene comunque garantita – ma anche di attivare processi di inclusione e partecipazione sociale, abitativa e lavorativa per intervenire in modo strutturale sulla riduzione delle disuguaglianze, che è l'obiettivo dell'agenda ONU 2030 verso cui il programma si dirige.

Per valutare il raggiungimento dell'obiettivo si individuano tre gruppi di indicatori, che misurano altrettanti aspetti su cui è strategico puntare per raggiungere l'obiettivo, in coerenza con le aree di bisogno individuate nel contesto:

Accoglienza e sostentamento

Per poter avviare e gestire percorsi di inclusione sociale, occorre ampliare e migliorare la capacità di accoglienza, ascolto e sostentamento delle persone in grave emarginazione, a cui occorre fornire contesti protetti di accoglienza dei loro bisogni e di protezione dalle situazioni di rischio, e servizi primari quali: assistenza sanitaria, fornitura di cibo, farmaci, vestiario, servizi igienici e altri beni di prima necessità.

INDICATORI:

- Numero di utenti ricevuti e accolti presso le sedi di attuazione del progetto (5.000 utenti).
- Numero di colloqui di prima accoglienza e ascolto dei bisogni delle persone beneficiarie (10.000 colloqui).
- Numero di beneficiari accolti nelle strutture di rifugio temporaneo gestite dagli enti co-progettanti (1.300).
- Numero di pasti e altri beni e servizi primari distribuiti (30.000 beni e servizi distribuiti).

Inclusione sociale, abitativa e lavorativa

Per soddisfare questa area di bisogno, occorre supportare la (ri) attivazione delle reti e risorse familiari e sociali dei beneficiari, la costruzione di nuove relazioni sociali, l'accesso ai servizi, l'attivazione di percorsi per l'inclusione abitativa e l'orientamento lavorativo.

INDICATORI:

- Numero di legami familiari e sociali riallacciati (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).
- Numero di nuove relazioni sociali attivate (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).
- Numero di eventi sociali organizzati (10 eventi).
- Numero di beneficiari ascoltati e orientati ai servizi del territorio (almeno 1000).
- Qualità ed efficacia del lavoro di rete tra i servizi e gli attori del territorio (incremento rilevabile tramite schede e colloqui con operatori dei servizi pre e post progetto).
- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione abitativa in abitazioni autonome (500).
- Numero di interventi per il supporto al mantenimento di un'abitazione autonoma (100).
- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione lavorativa (300).
- Occupabilità dei beneficiari inclusi nel progetto (incremento rilevabile a livello individuale tramite valutazione in ingresso e in uscita sulle competenze acquisite).
- Accesso al mondo del lavoro (per almeno il 20% dei beneficiari di percorsi di inclusione lavorativa).

Sensibilizzazione culturale

Per una piena inclusione sociale delle persone in grave emarginazione occorre agire sull'intera società per rimuovere i pregiudizi negativi nei loro confronti e promuovere una comunità inclusiva.

INDICATORI:

- Numero di eventi di sensibilizzazione realizzati (almeno 5).
- Numero di partecipanti agli eventi di sensibilizzazione (almeno 1000).
- Materiale promozionale distribuito (almeno 2.000 volantini, brochure e altro materiale).
- Cambiamento nella percezione verso le persone senza dimora (rilevabile tramite interviste a campione con partecipanti agli eventi).

L'obiettivo del progetto viene declinato in maniera specifica per ciascun ente di accoglienza, in base al proprio target di utenza, tipo di servizio offerto e realtà territoriale di riferimento. **Questo è il valore della co-progettazione: i diversi enti forniscono tipi di supporto diversi alle persone senza dimora e in grave emarginazione beneficiarie del progetto.** In questo modo, il progetto è in grado di rispondere in modo integrato ai bisogni dei beneficiari, potendo contare su enti che forniscono sia prima accoglienza, sostentamento e orientamento ai servizi sia servizi di inclusione sociale, abitativa e lavorativa. Il raggiungimento dell'obiettivo di incrementare l'inclusione sociale delle persone in grave emarginazione può essere così raggiunto in modo più efficace e coordinato, contando anche sul fatto che i diversi enti co-progettanti **appartengono allo stesso contesto di riferimento (Diocesi di Milano) ma vivono contesti micro-territoriali specifici con servizi territoriali differenti e dinamiche sociali, sia tra organizzazioni sia tra cittadini, peculiari.** Per questo l'obiettivo condiviso può essere perseguito in maniera personalizzata in base ai bisogni dei beneficiari di ciascun ente e del territorio di riferimento. Inoltre, unendo le risorse – umane, di know-how, di contatti – dei diversi enti co-progettanti possono essere trovate soluzioni più efficaci ai bisogni dei destinatari e al raggiungimento dell'obiettivo del progetto; integrando queste risorse e competenze per un obiettivo comune, più beneficiari possono essere inclusi su più territori e maggiore è l'impatto quantitativo e qualitativo del progetto.

Vanno citate anche alcune **finalità trasversali del progetto che hanno motivato la co-progettazione** degli enti di accoglienza di questo progetto, e che sono:

- Educare tutti, beneficiari e giovani volontari, ai valori della pace, della inclusione, della solidarietà e della gratuità, per una cittadinanza attiva e responsabile.
- Portare a contatto persone con disuguaglianze sociali, per creare esperienze arricchenti, in particolare per i giovani.
- Sollecitare nei giovani volontari una riflessione sulla povertà e l'emarginazione.
- Sollecitare nei giovani volontari una riflessione sulle proprie scelte di vita vocazionali, professionali, sociali e spirituali.
- Far sperimentare ai giovani volontari nuovi percorsi professionali in ambito sociale.
- Promuovere il volontariato come stile di vita e la partecipazione alla vita sociale e cultural del Paese.
- Promuovere la difesa non armata e non violenta della comunità, tramite la prevenzione e gestione dei conflitti, il superamento della violenza implicita ed esplicita, la promozione dei diritti umani.

Obiettivo dell'impiego di operatori volontari con minori opportunità

Coerentemente con l'obiettivo specifico del progetto volto a favorire l'accoglienza e promuovere l'inclusione e l'autonomia dei soggetti in situazione di fragilità, si intende riservare nella compagine degli operatori di servizio civile due posti per giovani con minori opportunità (senza titolo di studio) per promuovere in un contesto ingaggiante un'esperienza positiva di crescita delle competenze comunicative e relazionali,

valorizzare le abilità pratiche e gli apprendimenti informali acquisiti nelle esperienze precedenti, sviluppare una buona consapevolezza di sé e un orientamento rispetto al proprio futuro. Si ritiene inoltre che l'impiego di operatori volontari con minori opportunità possa rappresentare un valore aggiunto nelle relazioni sociali dei beneficiari, che possono trovare maggiore diversità all'interno della compagine degli operatori di servizio civile.

9) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

I giovani che partecipano al progetto contribuiscono ad integrare i servizi offerti dagli enti co-progettanti nelle diverse sedi di attuazione, contribuendo all'ampliamento e miglioramento della capacità di accoglienza e ascolto delle persone in grave emarginazione, all'incremento della fornitura di beni e servizi di prima necessità, al potenziamento dei servizi di inclusione sociale, abitativa e lavorativa. In particolare i giovani verranno impiegati in affiancamento agli operatori in quelle attività a più alto valore relazionale che possano consentire il raggiungimento dell'obiettivo di incrementare l'inclusione sociale dei beneficiari del progetto, come meglio dettagliato alla voce 9.3.

Di seguito si presenta il complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo del progetto, organizzate in base alle tre aree di bisogno individuate, con relativi risultati attesi. Per ciascuna attività vengono evidenziati gli enti co-progettanti coinvolti e le sedi di attuazione coinvolte.

OBIETTIVO DEL PROGETTO	
Incrementare l'inclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione, intervenendo in particolare su tre aree di bisogno: accoglienza e sostentamento; inclusione sociale, abitativa e lavorativa; sensibilizzazione culturale.	
AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO	
RISULTATI ATTESI:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Potenziamento della capacità di ascolto e accoglienza dei bisogni dei beneficiari. ● Incremento nella fornitura di spazi protetti e di beni e servizi di prima necessità. ● Riduzione dei comportamenti inadeguati o violenti fra i frequentatori dei centri. ● Incremento della socializzazione e della collaborazione all'interno dei centri di accoglienza. 	
ATTIVITÀ	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
<p>A1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza. La fase di accoglienza è fondamentale per offrire attenzione e disponibilità a chi si trova in situazione di bisogno, soprattutto per chi si avvicina per la prima volta ai servizi. È importante che i beneficiari trovino uno spazio accogliente e persone che sappiano porre attenzione alla loro situazione di estremo bisogno. Per questo, con questa attività, vengono definite e condivise: le procedure e gli strumenti utili all'ascolto; la procedura dei colloqui; la modulistica da utilizzare nella fase di ascolto e prima accoglienza; le modalità di rilevazione e registrazione dei bisogni, per cui vengono utilizzate delle apposite schede ed un software specifico di archiviazione.</p>	<p>Questa attività è condivisa da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione, in quanto è necessario che tutti gli enti coinvolti condividano procedure, modalità e strumenti.</p>

<p>A1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti.</p> <p>Si tratta di un'attività di sportello per ricevere le persone in condizione di bisogno. Alle persone che si rivolgono per la prima volta al servizio (sia direttamente allo sportello, sia telefonicamente, sia attraverso l'invio da altri servizi del territorio) viene chiesto di compilare una scheda con i dati anagrafici. Questa sarà utilizzata anche nei colloqui successivi, in modo da monitorare la persona in tutto il percorso di accoglienza e reinserimento sociale. Attraverso le procedure definite in Attività 1.1, vengono svolti i colloqui individuali con gli utenti. Il colloquio è un momento fondamentale: la persona presenta i propri bisogni e inoltra una richiesta di aiuto. Nel corso dell'incontro (o in più incontri, se necessario) si analizzano le problematiche specifiche, tentando di identificarne le cause e di individuare le possibili soluzioni.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di ascolto e prima accoglienza a sportello oppure su segnalazione:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
<p>A1.3 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati.</p> <p>Gli operatori che si occupano dell'ascolto curano anche la registrazione dei colloqui e le successive verifiche. In particolare devono essere descritte le richieste avanzate, gli interventi già effettuati e quelli concordati sia con l'interessato, sia con altri servizi. Questa attività consiste nell'inserimento giornaliero nel database delle richieste che vengono fatte dagli utenti e delle risposte che vengono date dagli operatori. L'aggiornamento costante delle schede cartacee (eseguito dagli operatori addetti ai colloqui) e delle schede del database (eseguito dagli operatori della segreteria) è fondamentale affinché il lavoro possa procedere con ordine, venga conservata la memoria dei singoli interventi attivati e si possa sempre recuperare la storia di chi si è rivolto ai servizi.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
<p>A1.4 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità</p> <p>Gli utenti possono presentare urgente bisogno di beni di prima necessità. In tali casi, gli operatori dei centri distribuiscono viveri, farmaci e vestiti raccolti grazie al contributo di realtà del territorio, che li offrono gratuitamente. Tali realtà sono risorse importanti nel rispondere alle situazioni di grave emarginazione sociale. A tal fine, sono già attivati dei partenariati specifici, i cui dettagli sono riportati nel punto 12.</p> <p>Oltre ai beni, vengono offerti ai beneficiari servizi per soddisfare esigenze di sostentamento quali: posti letto temporanei, servizi igienici, servizio docce, taglio capelli, servizio medico, servizio lavanderia. In casi di grave emergenza può essere fornito anche supporto economico emergenziale per il pagamento di beni e servizi di prima necessità, solitamente per l'acquisto di cibo attraverso l'erogazione di buoni alimentari.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di fornitura di diversi beni e servizi di prima necessità:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifugio Caritas • Refettorio Ambrosiano <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. • Casa Abramo
<p>A1.5 Attività sociali</p> <p>Vengono organizzate e realizzate attività sociali per gli ospiti dei centri, che sono invitati a partecipare ad attività ricreative e laboratoriali orientate alla socializzazione e al miglioramento del clima di accoglienza. Le attività proposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un programma di ergoterapia, che attraverso lavoretti e piccole mansioni stimola il senso di responsabilità e la capacità di gestione del denaro; • laboratori creativi, con una vasta gamma d'attività artistiche e artigianali atte a sostenere il senso d'autostima (ad esempio, fotografia, scrittura, ceramica, computer, giardinaggio, cucina, etc.). • attività ricreative (tombolate, tornei, gite e visite, cineforum, ecc.) e opportunità di gioco libero, in quanto le attività ludiche costituiscono uno sprone potente alla socializzazione, alla capacità di stare insieme e di migliorare la qualità della vita in comunità. • accesso alla biblioteca e all'emeroteca. 	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifugio Caritas <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA	
<p>RISULTATI ATTESI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento della partecipazione sociale delle persone beneficiarie. • Incremento quantitativo e qualitativo delle relazioni sociali dei beneficiari. • Incremento nell'accesso ai servizi da parte dei beneficiari. • Maggiore appropriatezza e adeguatezza nell'accesso ai servizi da parte dei beneficiari. • Maggiore efficacia del lavoro di rete tra i servizi del territorio. • Raggiungimento dell'autonomia abitativa per una quota di beneficiari. • Incremento dell'occupabilità dei beneficiari. • Inserimento lavorativo di una quota dei beneficiari. 	
ATTIVITÀ	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
<p>A2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione</p> <p>In maniera complementare alla fase di accoglienza descritta nelle Attività 1.1-1.5, l'équipe approfondisce e verifica i bisogni di ciascun utente e formula, per gli utenti che mostrano collaborazione, un progetto personalizzato di inclusione, che prevede diverse azioni su diversi fronti (sociale, abitativo, lavorativo, di accesso ai servizi) in base ai bisogni specifici di ciascun beneficiario. Questa fase può già prevedere la presenza di referenti di servizi pubblici o altri soggetti del terzo settore qualora il soggetto sia in carico. Gli incontri d'équipe avvengono di norma con cadenza quindicinale o settimanale, e comunque a seconda delle necessità riscontrate dal coordinatore o su richiesta degli operatori. L'équipe favorisce una buona organizzazione delle idee e delle azioni e permette un'adeguata ripartizione dei compiti e delle funzioni. Il confronto tra i vari operatori garantisce una lettura completa delle situazioni e dei problemi e quindi la creazione di progetti di inclusione adeguati.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di fornire supporto all'inclusione sociale e l'orientamento ai servizi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p>

<p>A2.2 Supporto per l'inclusione sociale Viene attivato un supporto specifico per l'inclusione sociale sulla base dei progetti personalizzati di ciascun utente. Le attività in questo ambito possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatto con i familiari della persona, per riallacciare i rapporti: mediazione dell'operatore, organizzazione di incontri con i familiari. • Contatto con altre persone della cerchia sociale del beneficiario con cui possa mantenere relazioni positive. • Inclusione in attività sociali organizzate nei centri, come da attività 1.5. • Contatto con altri servizi e enti che possono includere il beneficiario in ulteriori attività socializzanti. • Momenti di socialità informale, con i volontari in servizio civile e altri volontari degli enti co-progettanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari Parrocchia S. Arialdo • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. • Casa Abramo
<p>A2.3 Supporto nell'accesso ai servizi Al fine di offrire un servizio integrato, poter orientare al meglio le persone in stato di bisogno e attivare collaborazioni strategiche, viene innanzitutto svolta una mappatura dei servizi del territorio, con la costruzione di un database realizzato distinguendo risorse pubbliche (servizi sociali dei comuni, consultori, SERT, CPS, ecc.) e private (associazioni, gruppi di volontariato informale, cooperative sociali, aziende ecc.) e raggruppandole secondo le tipologie dei bisogni. L'aggiornamento della mappatura avviene periodicamente attraverso contatti telefonici e personali. L'elenco deve essere infatti sempre completo e corretto affinché gli operatori possano fornire risposte precise, dettagliate e complete a chi chiede aiuto e orientamento. A partire dalla mappatura, si verificano le disponibilità a collaborare dei diversi soggetti attraverso contatti telefonici o personali e si stabiliscono reti e partenariati per offrire un intervento integrato che possa rispondere ai diversi bisogni che si presentano nelle situazioni di multi-problematicità in modo efficace e mirato. Al fine di rendere fattiva la collaborazione, operatori degli enti co-progettanti partecipano agli incontri di rete e di collegamento, e ai diversi tavoli presenti sul territorio sulle tematiche del progetto. In particolare, si prevede la presenza al tavolo del Piano di zona, fondamentale per predisporre strategie di intervento e procedure comuni e condivise. Questa azione getta le basi per poter svolgere un'efficace attività di supporto e accompagnamento ai servizi per i beneficiari del progetto, a seconda dei loro bisogni e progetti personalizzati. Si tratta di un'attività di particolare valore perché molte persone senza dimora o in grave emarginazione, come evidenziato nel contesto, sono lontane dai servizi e mostrano diffidenza. Per questo l'attività deve essere ben preparata e supportata dalla costruzione di un clima sociale di fiducia e collaborazione, sia con i beneficiari che con i servizi.</p>	
<p>A2.4 Supporto all'inclusione abitativa Per coloro che mostrano un bisogno in ambito abitativo, e che mostrano contestualmente una predisposizione a seguire un percorso, viene attivato uno specifico accompagnamento volto a raggiungere l'autonomia abitativa oppure a conservarla per chi è a rischio di perdere l'abitazione. A tal fine vengono attivate tutte le risorse attivabili, in collaborazione con i servizi del territorio mappati in attività 2.3.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che svolgono un servizio di accompagnamento all'autonomia abitativa:</p> <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc.

	<ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
<p>A2.5 Supporto all'inclusione lavorativa</p> <p>Per coloro che mostrano un bisogno in ambito lavorativo, e che mostrano contestualmente una predisposizione a seguire un percorso e una effettiva possibilità di attivarsi lavorativamente, viene attivato uno specifico accompagnamento volto a supportare l'inclusione lavorativa. A tal fine vengono attivate tutte le risorse attivabili, in collaborazione con i servizi del territorio mappati in attività 2.3. Si cerca di favorire sia l'attivazione di risorse per l'inserimento lavorativo (tirocini, borse lavoro, percorsi protetti ecc.), sia la realizzazione di attività per incrementare l'occupabilità dei beneficiari (assistenza nella ricerca lavoro, nella stesura del curriculum vitae, nell'identificazione delle competenze specifiche e trasversali di cui si è in possesso, ecc.).</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che svolgono un servizio di accompagnamento all'inserimento lavorativo:</p> <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE	
RISULTATI ATTESI:	
<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del pregiudizio negativo nei confronti delle persone senza dimora. • Accrescere la solidarietà nelle comunità locali. 	
ATTIVITÀ	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
<p>A3.1 Eventi di sensibilizzazione</p> <p>È prevista l'organizzazione di iniziative rivolte alla società civile, per sensibilizzare il territorio sul tema del disagio adulto. Si tratta di incontri con i giovani delle scuole superiori, di incontri presso associazioni o parrocchie, di convegni e dibattiti pubblici su tematiche sociali specifiche (povertà, immigrati, anziani, grave emarginazione, persone senza dimora) ed eventi culturali, quali ad esempio serate musicali e rassegne cinematografiche. Spesso le iniziative saranno realizzate in collaborazione con altre realtà del territorio attive nel campo sociale.</p> <p>Nell'ambito del progetto si intende realizzare almeno 5 di questi eventi di sensibilizzazione, con una particolare attenzione alle "giornate" dedicate alle persone in difficoltà: la Giornata mondiale di lotta alla povertà (notte dei senza fissa dimora).</p>	<p>Queste attività sono condivise da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.</p>
<p>A3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale</p> <p>Definizione delle strategie di comunicazione e identificazione dei canali più opportuni per diffondere materiale informativo e promozionale sul tema. L'attività prevede azioni di diffusione e informazione sia rivolta ai potenziali utenti dei servizi (per far loro conoscere le opportunità offerte), sia alla cittadinanza e agli attori del territorio. A tal fine, potranno essere realizzati volantini, brochure, video o altri prodotti finalizzati alla comunicazione, distribuiti poi nel territorio di riferimento, e anche essere utilizzati canali di comunicazione web (siti web degli enti co-progettanti, pagine e profili social, canali YouTube).</p>	

Riguardano il coordinamento con la Caritas diocesana e in particolare, con riferimento alle attività descritte in precedenza ciascuna sede coopererà:

- 1) nella gestione del contatto con gli altri enti relativamente allo scambio di informazioni di contesto e relativamente a specifiche situazioni
- 2) l'attivazione della rete su singoli casi con definizione di interventi coordinati e monitorati
- 3) l'organizzazione di iniziative promozionali e di sensibilizzazione in occasione di eventi specifici (es. giornata mondiale della povertà)
- 4) la collaborazione nell'accoglienza, orientamento e inserimento di giovani operatori volontari presso le sedi.

ATTIVITÀ PER OPERATORI VOLONTARI CON MINORI OPPORTUNITÀ

Non sono previste attività specifiche ulteriori. Come descritto alla voce 9.3, gli operatori volontari con minori opportunità saranno coinvolti nelle attività progettuali sopra descritte, con particolare attenzione ad un'attenta valutazione delle loro competenze e del loro percorso di apprendimento. Le attività che vedranno un loro maggiore coinvolgimento sono quelle di relazione informale e di supporto ai processi di inclusione e partecipazione sociale (relazioni quotidiane, distribuzione pasti, partecipazione ad eventi). Non si vuole tuttavia escludere a priori che gli operatori volontari con minori opportunità possano essere coinvolti anche nelle altre attività progettuali, a questo scopo verrà svolto un attento monitoraggio, come anche per gli altri operatori volontari.

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

AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO												
ATTIVITÀ / MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza												
A1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti												
A1.3 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati												
A1.4 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità												
A1.5 Attività sociali												
AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA												
ATTIVITÀ / MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione												
A2.2 Supporto per l'inclusione sociale												
A2.3 Supporto nell'accesso ai servizi												
A2.4 Supporto all'inclusione abitativa												
A2.5 Supporto all'inclusione lavorativa												
AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE												
ATTIVITÀ / MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A3.1 Eventi di sensibilizzazione												
A3.2 Realizzazione e diffusione materiale informativo e promozionale												

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Per ciascuna area di intervento viene data una descrizione del ruolo generale assegnato agli operatori volontari, e viene poi descritta per ciascuna attività i ruoli ed attività previste per gli operatori volontari, con relativi enti co-progettanti e sedi di riferimento.

AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO		
<p>Ruolo degli operatori volontari</p> <p>I giovani in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.</p> <p>Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione, integrando i servizi offerti dagli enti co-progettanti. I volontari prenderanno parte attiva alle attività previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto degli operatori volontari è particolarmente prezioso per il rafforzamento quantitativo e qualitativo delle relazioni sociali all'interno delle sedi, offrendo alle persone beneficiarie nuove occasioni di socialità.</p> <p>Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, essi saranno coinvolti in misura maggiore nelle Attività 1.4 (distribuzione di beni di prima necessità) e 1.5 (attività sociali). Ci si riserva tuttavia la possibilità di valutare dopo i primi sei mesi di progetto la possibilità di prevedere un loro maggiore coinvolgimento anche nelle attività di ascolto e accoglienza degli utenti, che richiedono maggiori competenze e capacità.</p>		
ATTIVITA' PROGETTUALI	RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
A1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza	In questa fase i volontari saranno impiegati in affiancamento degli operatori, potendo partecipare alla definizione delle procedure, e apprendendo ad utilizzare strumenti quali le schede di rilevazione dei bisogni e il software di archiviazione.	Questa attività è svolta dai volontari di tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.
A1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti	I colloqui individuali vengono svolti dal personale degli enti. Tuttavia i volontari potranno essere coinvolti gradualmente, in base alla valutazione degli operatori: nel primo trimestre potranno inoltre affiancare gli operatori che si occupano dell'ascolto occupandosi esclusivamente di osservare i processi del colloquio. Nel secondo trimestre potranno svolgere un ruolo più attivo durante la fase del colloquio, occupandosi della registrazione dei dati, della compilazione della scheda di primo ascolto e della trascrizione dei colloqui. Nella parte finale del percorso potranno anche, in casi individuati dagli operatori, gestire in autonomia alcuni colloqui più semplici.	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese Coop. Farsi Prossimo <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
A1.3 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati	Gli operatori degli enti sono i responsabili delle attività di registrazione, aggiornamento e verifica dei dati. I volontari potranno essere coinvolti, in base alle loro competenze ed esperienza accumulata, nella compilazione e aggiornamento delle schede, in semplici attività di analisi dei dati, nell'inserimento nel	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese Coop. Farsi Prossimo <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta Fondazione Casa della Carità

	database delle richieste fatte dagli utenti e delle risposte date dagli operatori.	<ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità Opera Cardinal Ferrari • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari Parrocchia S. Arialdo • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. • Casa Abramo
A1.4 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità	<p>Gli operatori degli enti sono responsabili della distribuzione di beni e servizi. I giovani in Servizio Civile potranno affiancare i volontari e gli operatori per la distribuzione dei viveri e dei beni di prima necessità. Collaboreranno alla predisposizione dei pacchi viveri, dei farmaci e del materiale igienico-sanitario e del vestiario e poi alla loro distribuzione durante gli orari di apertura dei centri. Presso il Refettorio Ambrosiano collaboreranno con i volontari nelle attività di accoglienza e supporto per la cena degli ospiti e degli utenti. Nel mese di agosto garantiranno la loro collaborazione anche per il pranzo agli anziani del quartiere.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità.</i></p>	<p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifugio Caritas • Refettorio Ambrosiano <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
A1.5 Attività sociali	<p>I volontari saranno ampiamente coinvolti in questa attività, e in particolare saranno coinvolti nell'organizzazione e partecipazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gli incontri di ergoterapia; • i laboratori creativi; • le attività ricreative. <p>Nell'ambito di questa attività i volontari saranno chiamati ad avere un ruolo attivo nelle attività già in essere o proposte dagli operatori, ma avranno anche margine di iniziativa, potendo proporre ed organizzare ulteriori attività, in questo essendo comunque sempre supervisionati dal personale dell'ente, che rimane responsabile delle attività stesse.</p> <p>Esempi di attività ricreative che potranno essere portate avanti dai volontari sono: visione di film, giochi in scatola, gite e uscite, laboratori di cucina, scrittura, fotografia, computer ecc.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i></p>	<p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifugio Caritas <p>Coop. Farsi Prossimo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo

AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA

Ruolo degli operatori volontari

I giovani in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.

Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione, integrando i servizi di supporto all'inclusione offerti dagli enti co-progettanti. I volontari prenderanno parte attiva alle attività previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto dei volontari è particolarmente prezioso per il rafforzamento quantitativo e qualitativo delle relazioni sociali all'interno delle sedi, offrendo alle persone beneficiarie nuove occasioni di socialità.

Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, sarà parzialmente coinvolto in questa fase solo l'operatore afferente all'ente co-progettante Opera Cardinal Ferrari, con un ruolo prevalente nell'attività 2.2 con funzione di promozione delle relazioni sociali informali.

ATTIVITA' PROGETTUALI	RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
A2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione	Gli operatori degli enti sono responsabili della progettazione e gestione dei progetti personali di inclusione. I volontari potranno essere coinvolti, in base alle loro competenze ed esperienza accumulata, nella predisposizione dei progetti, per la raccolta di informazioni.	
A2.2 Supporto per l'inclusione sociale	I volontari avranno un ruolo attivo all'interno di questa attività progettuale. In generale, saranno chiamati ad arricchire i momenti di socialità informale con gli utenti, e a collaborare alla creazione di un clima positivo di fiducia e accoglienza nella relazione con gli utenti, clima che possa favorire la partecipazione degli utenti alle attività sociali organizzate in struttura (attività 1.5), e la loro attivazione per riallacciare i rapporti con i loro familiari. <i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i>	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> • SAM – Servizio Accoglienza Milanese Coop. Farsi Prossimo <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> • Centro diurno Opera Cardinal Ferrari Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
A2.3 Supporto nell'accesso ai servizi	Sotto la supervisione di un operatore di riferimento, compito dei volontari sarà quello di svolgere una ricognizione dei servizi presenti sul territorio di attuazione del progetto. A partire da un database di partenza, i volontari dovranno occuparsi dell'aggiornamento, tramite ricerche online e contatti diretti con i referenti dei servizi. Tale attività di ricognizione dovrà risultare in una mappatura dei servizi, svolta dai volontari con l'operatore di riferimento.	

	In raccordo con gli operatori, i giovani parteciperanno inoltre ai momenti di confronto e collaborazione che questi hanno con le realtà del territorio: i Servizi Sociali, ma anche tutte le realtà del terzo settore e del volontariato. Inoltre, i volontari forniranno, sotto la supervisione degli operatori di riferimento, informazioni riguardo ai servizi agli utenti. Per esigenze specifiche i beneficiari possono essere poi accompagnati a servizi specifici, per facilitarne l'accesso, previo lavoro di rete con i referenti dei servizi stessi. Tale accompagnamento può essere svolto dai volontari in affiancamento agli operatori.	
A2.4 Supporto all'inclusione abitativa	I volontari supporteranno gli operatori nell'attività di ricerca di soluzioni abitative e nel contatto con i diversi servizi.	Coop. Farsi Prossimo <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> • Centro di Ascolto S. Arialdo L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo
A2.5 Supporto all'inclusione lavorativa	Le attività di orientamento lavorativo vengono svolte dagli operatori e dai tutor. I volontari svolgeranno attività di supporto e potranno essere coinvolti in attività quali: orientamento a corsi di formazione professionale e accompagnamento all'inserimento lavorativo o in borsa lavoro; assistenza nella stesura e nell'invio dei curriculum vitae.	Coop. Farsi Prossimo <ul style="list-style-type: none"> • La Piazzetta Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> • Casa della Carità L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> • Casa Abramo

AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE
<p>Ruolo degli operatori volontari</p> <p>I giovani in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.</p> <p>Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione. I volontari prenderanno parte attiva alle attività previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto dei volontari è particolarmente prezioso in questa area, essendo chiamati a svolgere un ruolo di mediazione tra le persone beneficiarie e il territorio di riferimento.</p> <p>Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, essi saranno coinvolti in maniera significativa in queste attività. In particolare, saranno coinvolti nella preparazione e partecipazione agli eventi e nel supporto alle attività di comunicazione e divulgazione.</p>

ATTIVITA' PROGETTUALI	RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
A3.1 Eventi di sensibilizzazione	<p>I volontari saranno ampiamente coinvolti in questa attività, e in particolare saranno coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • negli incontri di progettazione e organizzazione degli eventi; • nell'organizzazione concreta delle attività, occupandosi anche dei contatti e della promozione; • coinvolgendo altri enti del territorio per la partecipazione agli eventi; • partecipando in prima persona agli eventi; • dedicandosi al coinvolgimento dei beneficiari, in modo che partecipino agli eventi. <p>Nell'ambito di questa attività i volontari saranno chiamati ad avere un ruolo attivo negli eventi e attività già in essere o proposte dagli operatori. Avranno inoltre anche margine di iniziativa, potendo proporre ed organizzare ulteriori eventi, in questo essendo comunque sempre supervisionati dal personale dell'ente, che rimane responsabile delle attività.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità.</i></p>	<p>Queste attività sono condivise da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.</p>
A3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale	<p>I volontari sono attivamente coinvolti in questa attività. Sotto la supervisione degli operatori di riferimento, saranno chiamati a partecipare alla definizione delle strategie di comunicazione, all'identificazione dei canali più opportuni, alla progettazione del materiale informativo e della sua distribuzione. Avranno inoltre un ruolo attivo nella distribuzione sia agli utenti sia alla cittadinanza. Si occuperanno inoltre, affiancando i referenti della comunicazione degli enti, della comunicazione web.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i></p>	

LE ATTIVITÀ DI CARATTERE GENERALE CONDIVISE REALIZZATE DAGLI OPERATORI VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE

I giovani, supporteranno operatori e volontari

- 1) nella gestione dei contatti con la Caritas diocesana
- 2) nella gestione delle comunicazioni istituzionali e di servizio tra gli enti;
- 3) nella gestione delle attività specifiche che coinvolgono più enti singoli casi

- 4) nell'ideazione e organizzazione di iniziative promozionali e di sensibilizzazione in occasione di eventi cittadini specifici (es. giornata mondiale della povertà) e di iniziative comuni di coinvolgimento e sensibilizzazione dei giovani relativamente ai servizi della grave emarginazione
- 5) nell'accoglienza di giovani volontari presso le loro sedi

9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

Nelle diverse sedi di attuazione del progetto sono presenti sia figure professionali che volontarie che verranno attivate per lo svolgimento delle attività progettuali. Concretamente, la situazione si presenta come segue.

SEDE: SAM - SERVIZIO ACCOGLIENZA MILANESE (COD. HELIOS 182817)		
Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza</i>
1	Responsabile del servizio	Attività 1.1, 1.2, 2.1, 2.3, 3.1, 3.2 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con loro per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e segue l'operatore volontario in Servizio Civile.
2	Assistente sociale	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3 Coordinano e realizzano i colloqui e le attività finalizzate al reinserimento sociale e all'orientamento sul territorio. Partecipano all'equipe.
12	Volontari	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2 Svolgono attività amministrative (inserimento schede, contabilità, appuntamenti), di accoglienza, d'accompagnamento e in parte d'ascolto. Ogni giorno sono presenti allo sportello almeno 2 volontari.

SEDE: RIFUGIO CARITAS (COD. HELIOS 182815)		
Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.5, 3.1, 3.2 Il Coordinatore gestisce e cura i rapporti esterni, anche partecipando agli incontri dei diversi tavoli presenti sul territorio, ed è responsabile del corretto funzionamento del centro. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento.
2	Educatore	Attività 1.1, 1.5, 3.1 Gli Educatori, hanno il compito di fare i colloqui con gli utenti, seguire i progetti personali e raccordarsi con i servizi del territorio. Si occupano dell'organizzazione della serata con attività varie, della relazione con i volontari.
1	Supervisore	Attività 1.1 Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari.
12	Volontari	Attività 1.4, 1.5, 3.1 Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento e aggiornamento schede). Supportano il personale del centro nelle attività ricreative ed educative.

5	Custodi	Attività 1.4 Hanno il compito di accogliere gli Ospiti della struttura, la gestione e il funzionamento del Centro dal punto di vista strutturale e organizzativo in relazione alle proprie funzioni in collaborazione con il Coordinatore
---	---------	--

SEDE: REFETTORIO AMBROSIANO (COD. HELIOS 182814)

Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatrice	Attività 1.1, 1.4, 3.1, 3.2 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina le attività della cucina, partecipa agli incontri presso il Refettorio e gestisce le attività nel quotidiano organizza la redistribuzione delle eccedenze e gestisce il magazzino dei prodotti.
1	Educatore	Attività 1.1, 1.4 Gestisce gli ospiti e cura i rapporti con gli enti inviati. Organizza i turni dei volontari, è presente tutte le sere durante le cene.
3	Staff cucina	Attività 1.4 Cuoca, aiuto cuoca e lavapiatti. Cucinano, riordinano e gestiscono le eccedenze alimentari.
85	Volontari	Attività 1.4, 3.1 Svolgono l'attività di sostegno alla cucina, sistemano la sala da pranzo, servono ai tavoli e riordinano.

SEDE: LA PIAZZETTA (COD. HELIOS 182776)

Ente co-progettante di riferimento: Cooperativa Farsi Prossimo

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2 Il Coordinatore gestisce e cura i rapporti esterni, anche partecipando agli incontri dei diversi tavoli presenti sul territorio ed è responsabile del corretto funzionamento del centro. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento.
3	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 Svolgono i colloqui e sviluppano le attività finalizzate al reinserimento sociale. Partecipano all'equipe educativa. Predispongono i laboratori.
1	Supervisore	Attività 1.1, 2.1 Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari.
1	Maestro d'arte	Attività 1.5 Si occupa dei laboratori artistici.
5	Volontari	Attività 1.3, 1.5, 2.2, 3.1 Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento e aggiornamento schede). Supportano il personale del centro nelle attività ricreative ed educative.

SEDE: CASA DELLA CARITÀ ANGELO ALBRIANI (COD. HELIOS 182802)

Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Casa della Carità

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
--------	-----------------	--

3	Responsabili Area Accoglienza	Attività 1.1, 1.3, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2 I responsabili (uno per l'accoglienza uomini, uno per l'accoglienza donne e uno per l'accoglienza di famiglie con bambini) curano i rapporti esterni e sono responsabili del corretto funzionamento delle strutture di accoglienza. Coordinano le riunioni di equipe e verificano l'andamento complessivo dei servizi. Coordinano le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipano agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
19	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2 Svolgono attività educative e di laboratorio, e attività di supporto scolastico per gli utenti dei servizi residenziali. Partecipano e contribuiscono alle attività di promozione e sensibilizzazione sul territorio.
1	Mediatore culturale	Attività 1.2, 2.2, 2.3 Facilita le relazioni interculturali tra gli ospiti e con gli operatori dei centri.
1	Psichiatra	Attività 1.2 Fornisce un supporto psichiatrico per gli utenti che presentano disabilità mentali.
1	Coordinatore del Centro di Ascolto	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2 Coordina le attività del Centro di Ascolto. Svolge i colloqui e partecipa alla definizione dei percorsi individuali di reinserimento sociale. Coordina le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
1	Assistente sociale	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 Coordina il lavoro dell'equipe del Centro di Ascolto, affiancando il coordinatore. Svolge i colloqui e partecipa alla definizione dei percorsi individuali di reinserimento sociale.
2	Operatori sociali	Attività 1.4 Organizzano tutte le attività relative all'erogazione di servizi alla persona (servizi sanitari, servizi igienici, distribuzione di beni di prima necessità).
25	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 3.1, 3.2 Un gruppo di volontari specializzato in colloqui di ascolto, contribuendo all'individuazione dei bisogni e all'orientamento ai servizi del territorio. Un altro gruppo è addetto all'accoglienza degli utenti e all'erogazione di servizi alla persona (mensa, docce ecc.). Un terzo gruppo è addetto alla segreteria per disbrigo pratico (inserimento schede, aggiornamento sito, contabilità).

SEDE: CENTRO DIURNO OPERA CARDINAL FERRARI (COD. HELIOS 182813)

Ente co-progettante di riferimento: Opera Cardinal Ferrari

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Responsabile	Attività 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2 Il Responsabile gestisce e cura i rapporti esterni e supervisiona il corretto funzionamento del centro diurno. Coordina le riunioni di equipe 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. Coordina le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
2	Assistenti sociali	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3 Accolgono le persone, effettuano i primi colloqui per l'inserimento nel Centro Diurno o per l'assegnazione del Pacco Viveri, in equipe con il Responsabile e l'educatore elaborano progetti di intervento, collaborano con gli enti esterni di riferimento.

1	Educatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 2.1, 2.2, 3.1 Segue il buon andamento della vita all'interno del centro diurno, organizza momenti di socializzazione, effettua colloqui di supporto, attua modalità educative nei confronti degli ospiti, per una miglior convivenza fra gli stessi. Segue il volontario in Servizio Civile.
10	Volontari	Attività 1.3, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1 Sono addetti all'accompagnamento degli utenti per visite mediche, disbrigo di pratiche burocratiche, ecc. Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento schede, aggiornamento sito, contabilità, contatti con le realtà del territorio, ecc.) e nella distribuzione dei pacchi viveri e dei beni di prima necessità. Sono insegnanti o impiegati in pensione che hanno effettuato una formazione specifica nel campo delle relazioni d'aiuto e nella gestione delle pratiche e per la gestione del centro.

SEDE: CENTRO DI ASCOLTO PARROCCHIA S. ARIALDO (COD. HELIOS 182771)

Ente co-progettante di riferimento: Parrocchia S. Arialdo Baranzate

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
8	Coordinatori aree di intervento	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2 Supervisionano tutte le attività e coordinano le diverse équipe. Gestiscono i contatti con i servizi territoriali e incentivano il lavoro di rete. In particolare, si occupano di: coordinare le rispettive équipe, controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
12	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 3.1 Supportano il benessere psico-fisico degli utenti, promuovono le relazioni sociali e offrono ascolto e supporto agli utenti e alle loro famiglie.
2	Operatori socio-sanitari	Attività 1.2, 2.3 Supportano gli utenti nelle funzioni quotidiane, nelle attività animative, supportano l'alternanza comunità/territorio.
2	Educatori area Housing	Attività 1.5, 2.4 Sono i referenti delle famiglie che partecipano a progetti di Housing sociale.
30	Volontari	Attività 1.3, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1 Sono addetti all'accompagnamento degli utenti per visite mediche, disbrigo di pratiche burocratiche, ecc. Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento schede, aggiornamento sito, contabilità, contatti con le realtà del territorio, ecc.) e nella distribuzione dei pacchi viveri e dei beni di prima necessità.

SEDE: CASA ABRAMO (COD. HELIOS 182754)

Ente co-progettante di riferimento: L'Arcobaleno Cooperativa Sociale

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Responsabile del servizio	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 3.1, 3.2 Supervisiona gli operatori e promuove il CDS all'interno delle iniziative territoriali; si occupa della fase di filtro delle accoglienze. (Titoli: laurea in psicologia, psicologa giuridica, psicoterapia)
1	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 Supervisiona le attività e coordina l'équipe. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. Si occupa di monitorare il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza; gestisce e monitora l'adesione alle istruzioni operative. (Titolo: educatore professionale)

2	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 Instaurano e mantengono relazioni con gli ospiti, co-costruendo il progetto educativo individualizzato e incentivano la creazione delle reti, accompagnando gli ospiti al raggiungimento del maggior livello possibile d'autonomia. (Titoli laurea in scienze dell'educazione)
2	Custodi notturni	Attività 1.5, 3.1 Supportano gli ospiti nelle funzioni quotidiane, gestiscono momenti di convivialità e rispondono alle emergenze nella fascia notturna.

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

Per lo svolgimento delle attività progettuali, si intende impiegare le seguenti risorse tecniche e strumentali, con evidenziazione per sede ove opportuno.

Attività	Risorse tecniche e strumentali necessarie
A1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza	Tutte le sedi Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e il lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; sala colloqui adeguata per attività di ascolto e incontro con gli utenti.
A1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti	
A1.3 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati	
A1.4 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità	La Piazzetta (cod. Helios 182776) Servizi per l'igiene personale, doccia, lavatrice Opera Cardinal Ferrari (cod. Helios 182813) Lavanderia, doccia, guardaroba, ambulatorio medico/infermieristico, parruccheria, pedicure, mensa. Casa della Carità (cod. Helios 182802) Doccia, lavanderia, mensa, guardaroba, ambulatorio Refettorio Ambrosiano (cod. Helios) Mensa con locale cottura
A1.5 Attività sociali	Tutte le sedi Varie attrezzature e materiale di consumo per l'animazione; strumenti di audio-video registrazione; giochi; tv; sale per laboratori e attività sociali. La Piazzetta (cod. Helios 182776) Attrezzature per laboratori specifici (ceramica, strumenti per il modellamento della terra, cucina attrezzata) Opera Cardinal Ferrari (cod. Helios 182813) Biblioteca ed emeroteca Casa della Carità (cod. Helios 182802) Biblioteca, auditorium Centro di Ascolto Parrocchia S. Arialdo (cod. Helios 182771) Calciobalilla, riviste e libri a disposizione, macchinetta del caffè Casa Abramo (Cod. Helios 182754) Cucina attrezzata, orto, laboratorio di falegnameria
A2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione	Tutte le sedi

A2.2 Supporto per l'inclusione sociale	Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e il lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; sala colloqui adeguata per attività di ascolto e incontro con gli utenti; mezzi di trasporto. Casa della Carità (cod. Helios182802) Dispone di moduli abitativi per l'autonomia abitativa dislocati a Parco Lambro presso il CEAS (Centro Ambrosiano di Solidarietà). Dispone, tramite l'Associazione Una casa per te, di 20 appartamenti in affitto per famiglie autonome o che hanno bisogno di supporto per l'autonomia.
A2.3 Supporto nell'accesso ai servizi	
A2.4 Supporto all'inclusione abitativa	
A2.5 Supporto all'inclusione lavorativa	
A3.1 Eventi di sensibilizzazione	Tutte le sedi Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e il lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; proiettore; servizi di elaborazione grafica, stampa e noleggio attrezzature presso terzi già nella rete degli enti.
A3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale	Casa della Carità (cod. Helios182802) Biblioteca, auditorium La Piazzetta (cod. Helios182776) Sala polifunzionale per piccoli eventi

Inoltre, per lo svolgimento delle attività di carattere generale, gli enti co-progettanti mettono in comune le seguenti risorse tecniche e strumentali.

Per gruppi di attività	Risorse tecniche e strumentali previste	Ente a cui fanno capo
Per le attività formative	Locali adeguati per riunioni ed incontri formativi: salone 100 posti, sala per 25 posti attrezzato con video e apparecchiature multimediali.	Fondazione Caritas Ambrosiana
	Materiali didattici, cancelleria, strumenti di audio-video-registrazione dei dati.	Tutti gli enti co-progettanti
	Centro di Documentazione con migliaia di testi sulle tematiche sociali. Documentazione di approfondimento per le diverse discipline affrontate.	Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazione Casa della Carità
Per le attività di sensibilizzazione a animazione del territorio	Materiale divulgativo del progetto (volantini, mostre, video) e l'attrezzatura utile per la presentazione (videoregistratore, video proiettore, proiettore diapositive).	Fondazione Caritas Ambrosiana,

10) Eventuali particolari condizioni ed 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.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di attività di accompagnamento degli utenti nelle attività esterne (gite, vacanze, visite ai musei...)
- In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.
- Verrà richiesta la sottoscrizione della dichiarazione di conoscenza e informazione sulle Linee guida sulla tutela dei minori e adulti vulnerabili di Caritas Internationalis/Caritas Italiana
- Disponibilità a guidare automezzi di proprietà delle sedi operative.

11) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto

Ai candidati non viene chiesto nessun specifico requisito, salvo la condivisione del progetto.

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) Eventuali crediti formativi riconosciuti

14) Eventuali tirocini riconosciuti

15) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio ()*

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 6 B della Circolare 9 dicembre 2019.

Inoltre in collaborazione con la **Fondazione Clerici** verrà organizzato un percorso per la rilevazione, valutazione e certificazione delle competenze dei giovani in servizio civile per realizzare un **Bilancio delle Competenze**. (<http://bc.caritaslombardia.it>).

Questo Bilancio delle Competenze, predisposto a fine esperienza, è una certificazione personale che attesterà le competenze/conoscenze acquisite dal giovane sulla base dell'incrocio-raffronto di due fonti informative determinanti: da un lato l'autovalutazione assistita del giovane stesso sulle proprie competenze e dall'altro la valutazione dei responsabili di servizio (OLP) sul giovane. Il percorso è struttura in queste fasi:

- Incontro con gli Operatori locali di Progetto (OLP) per illustrare il significato dell'azione di rilevazione delle competenze, le modalità tecniche di realizzazione, le corrette modalità di compilazione della "Scheda di presentazione delle strutture ospitanti" (prima dell'attivazione del servizio civile);
- Compilazione via web del "**Questionario di presentazione del servizio**" a cura degli OLP prima dell'avvio del servizio civile;
- Presentazione al giovane della metodologia e del processo di valutazione durante il primo incontro di gruppo in Caritas
- Compilazione via web del "**Questionario di inizio servizio**" entro le prime due settimane di servizio
- Dopo 5 mesi compilazione via web del "**Questionario intermedio**" a cura del giovane
- Compilazione via web del "**Questionario di fine servizio**" a cura del giovane, a fine servizio (durante le ultime due settimane di servizio)
- Compilazione via web della "**Scheda finale di valutazione del giovane**", a cura degli OLP;
- Predisposizione del **documento: "Certificato/attestato delle Competenze acquisite durante il servizio civile"** e consegna al diretto interessato entro 1 mese al termine del servizio civile

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

16) Sede di realizzazione (*)

Gli incontri di formazione si terranno:

- **Formazione generale:** a livello Regionale, presso Caritas Ambrosiana a Milano in via S. Bernardino, 4 (cod. Helios 182743) e per i momento/i residenziale presso il Centro Orientamento Educativo di Barzio (Lc) in via Milano e Istituto Missionario Dehoniano in Via Leon Dehon, 5 ad Albino (BG).
- **Formazione Permanente:** a livello diocesano presso la sede della Caritas Ambrosiana, in via S. Bernardino, 4 a Milano (cod. Helios 182743), Refettorio Ambrosiano, in Piazza Greco 11 a Milano (cod. Helios 182814).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

17) Sede di realizzazione (*)

La formazione specifica sarà realizzata presso la sede della Caritas Ambrosiana a Milano in via S. Bernardino, 4 (cod. Helios 182743), presso il Centro Orientamento Educativo di Barzio (Lc) in via Milano e Istituto Missionario Dehoniano in Via Leon Dehon, 5 ad Albino (BG), e presso le sedi di attuazione del progetto.

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

Si utilizzeranno tecniche e metodologie diverse a seconda degli argomenti e del numero dei partecipanti:

- lezioni frontali,
- giochi di ruolo,
- lavori personali e di gruppo,
- incontro e confronto con “testimoni”,
- incontri di gruppo per favorire lo scambio, la rielaborazione dell’esperienza di servizio.

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la metodologia dell’“imparare facendo” (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l’esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

19) Moduli della formazione e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo(*)

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha i seguenti obiettivi:

- favorire 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.
- far acquisire ai operatori volontari specifiche competenze “attraverso l’imparare facendo”, a fianco di persone in grado di trasmettere il loro “saper fare” nell’attività quotidiana svolta insieme.
- far crescere i operatori volontari in esperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno.

Questi i moduli e relativi contenuti su cui verte la formazione specifica, che riguardano la componente di lavoro educativo, sociale, di relazione con i beneficiari del progetto e con il territorio.

Moduli	Contenuti della formazione specifica	Durata	Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti
1	Il colloquio: gestione e tecniche	6 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.3;
2	Relazione d’aiuto	8 ore	Attività 1.1; 1.3; 1.4; 1.5; 2.1;
3	Il lavoro di rete sul territorio come risorsa	2 ore	Attività 1.4, 2.3
4	Lavoro per progetti nell’ambito del lavoro sociale	4 ore	Attività 1.5, 2.2
5	L’Equipe di lavoro: gestione e finalità	4 ore	Attività 1.1; 1.5, 2.1, 2.2
6	Gestione dinamiche di gruppo	6 ore	Attività 1.3; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4
7	Relazione educativa	6 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.5; 2.1
8	Informativa sui rischi connessi all’impiego dei operatori volontari nei progetti di servizio civile: aspetti generali e trasversali quali elementi di sicurezza sul luogo di lavoro, legislazione sulla sicurezza; concetti di rischio e di danno; obblighi del datore di lavoro; diritti e doveri dei lavoratori/volontari; abitudini virtuose da adottare sul luogo di lavoro; tutela benessere fisico e	6 ore	Tutte le attività progettuali

	psichico dei giovani: informazioni di carattere sanitario		
9	Gestione dei conflitti	4 ore	Attività 1.2, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5
10	La comunicazione	4 ore	Attività 3.1; 3.2
Totale ore		50 ore	

Questi i moduli e relativi contenuti, che riguardano invece temi specifici del progetto e del territorio di attuazione.

Moduli	Contenuti della formazione specifica	Durata	Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti
11	Relazione d'aiuto in contesti di grave emarginazione	4	Funzionale a tutte le attività progettuali
12	Relazione educativa per la realizzazione degli obiettivi individuali	2	Funzionale a tutte le attività progettuali
13	L'importanza della cultura dell'accoglienza per la riduzione dello stigma delle persone in situazione di grave emarginazione	4	Attività 2.1; 3.1; 3.2;
Totale ore		10 ore	

Nelle diverse singole sedi di servizio i seguenti contenuti

Contenuti della formazione specifica	Durata	Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti
Il lavoro per progetti	2 ore	Attività 1.5, 2.2
La gestione del colloquio	2 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.3;
Relazione educativa	2 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.5; 2.1
Dinamiche relazionali nel gruppo di lavoro	4 ore	Attività 1.3; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4
Tecniche di ascolto e di comunicazione	2 ore	Attività 3.1; 3.2
Totale ore	12 ore	

20) Nominativi, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

21) Durata (*)

La durata degli incontri di formazione specifica è **di 72 ore** complessive così suddivise:

Tipo formazione	Durata
Formazione metodologica	50 ore
Formazione sui temi del progetto	10 ore
Formazione sui temi del progetto nelle sedi	12 ore
Totale	72 ore

22) *Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità*

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

23) *Giovani con minori opportunità*

23.1) *Numero volontari con minori opportunità*

a. *Esclusivamente giovani con minori opportunità*

b. *Giovani con minori opportunità e non appartenenti a detta categoria (progetto a composizione mista)*

23.2) *Numero volontari con minori opportunità*

23.3) *Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità*

a. *Giovani con riconoscimento di disabilità. Specificare il tipo di disabilità*

b. *Giovani con bassa scolarizzazione*

c. *Giovani con difficoltà economiche*

23.4) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.3)*

a. *Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000*

b. *Certificazione. Specificare la certificazione richiesta*

23.5) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

Non prevista

23.6) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione*

Sul versante delle **reti di attivazione** i primi soggetti promotori delle attività di informazione e sensibilizzazione sono gli stessi enti facenti parte del progetto, in quanto componenti della rete di associazioni e servizi operanti nel settore della grave emarginazione. Nella rete specifica della Caritas diocesana di Milano sono inoltre presenti oltre 800 Parrocchie e con le relative Caritas parrocchiali che collaboreranno a diffondere capillarmente le informazioni relative al bando attraverso le famiglie in condizione di fragilità con cui sono ordinariamente in contatto.

Sul versante della promozione di una **equa e corretta informazione** riguardante i progetti riservati e al contempo per tutelare la privacy dei richiedenti, dall'avvio del bando verrà garantito uno sportello informativo nel quale si supporteranno i giovani anche nella gestione delle pratiche di iscrizione online (superando così i problemi riguardanti il digital divide)

23.7) *Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.*

Sia nella fase pre che durante il periodo del bando verrà intensificata la disponibilità di un operatore addetto all'orientamento e all'informazione individuale *face to face* qualora si presentino giovani con minori opportunità.

Il sito <https://serviziocivile.caritasambrosiana.it> sarà il principale strumento per avere tutte le informazioni relativamente al bando e ai singoli progetti. Inoltre ci sarà la possibilità di un accompagnamento con colloqui orientamenti e la possibilità di incontro con gli olp delle sedi.

Verranno prodotti dei fogli informativi semplificati contenenti le informazioni essenziali per favorire la comprensione delle condizioni richieste dal progetto e in particolare nel caso dei giovani con minori opportunità.

Verrà abilitato un numero presso il quale i giovani interessati potranno chiamare per avere le prime informazioni relativamente ai progetti e alle procedure di invio della domanda, numero al quale risponderà un operatore debitamente formato.

Verranno messi a disposizione i PC per l'invio telematico della domanda con il supporto degli operatori del centro di coordinamento.

Durante il progetto gli operatori volontari con minori opportunità avranno un accompagnamento dedicato, con l'OLP della sede di riferimento che dedicherà particolare attenzione all'accompagnamento degli operatori volontari con minori opportunità. Qualora fosse necessario, l'OLP di riferimento potrà coinvolgere altre figure professionali di Caritas Ambrosiana che si occupano di formazione e accompagnamento dei giovani del Servizio Civile Universale, per la realizzazione di momenti di supervisione e confronto.

Inoltre durante l'attività formativa, le sessioni di lezione frontale verranno bilanciate con attività di tipo pratico-laboratoriale (lavori di gruppo finalizzati alla realizzazione di compiti di realtà) in modo da consentire anche a coloro che hanno competenze pratiche di mettere in gioco le loro competenze dando il loro specifico contributo all'interno del percorso formativo