

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

della Caritas Diocesana di

GENOVA

TITOLO DEL PROGETTO

Dotti medici e sapienti. Servire le persone senza dimora-GENOVA
--

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

• ENTE

1) Ente proponente il progetto:

CARITAS ITALIANA

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

È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito del rinnovamento avviato dal Concilio Vaticano II: ha prevalente funzione pedagogica, cioè tende a far crescere nelle persone, nelle famiglie, nelle comunità, il senso cristiano di solidarietà.

Caritas Diocesana di Genova e la Fondazione Auxilium

Nello specifico la **Caritas Diocesana di Genova** opera attraverso diverse equipe in settori od aree permanenti e mediante lo sviluppo e la promozione di progetti particolari, incontri, percorsi di formazione, sviluppo di esperienze, pubblicazioni, studi, partecipazione ad iniziative di gruppi ed azioni "segno". Opera in rete con altre organizzazioni e istituzioni: coordina i Centri di Ascolto territoriali, cura il rapporto con le Caritas Parrocchiali, ha un "Osservatorio delle Povertà"; vi operano equipe storiche come il LaborPace, un'equipe di ricerca ed intervento educativo sui temi della pace e della nonviolenza e l'equipe del settore emergenze che attiva progetti a favore di popolazioni colpite da catastrofi naturali o coinvolte in tragedie umane.

La Caritas di Genova si occupa di servizio civile da molti anni. Dalla fine degli anni '70 ha accompagnato l'esperienza dei primi obiettori di coscienza e delle prime ragazze dell'Anno di Volontariato sociale. Da allora, Caritas ha continuato a occuparsi di giovani e di Servizio Civile, continuando a dare grande importanza ai temi della nonviolenza e della giustizia sociale. Sono oltre 1200 i giovani che hanno vissuto attraverso la Caritas Genovese l'esperienza dell'Anno di Volontariato Sociale, dell'Obiezione di Coscienza e del Servizio civile Nazionale previsto dalla legge 64/01.

I progetti di servizio civile si realizzano sia all'interno della Caritas sia nelle diverse organizzazioni partner: permettono di entrare in contatto con realtà differenti (es. adulti in situazioni di disagio, disabili in percorsi di inserimento sociale, minori, iniziative di animazione sociale, ecc.). In tutti i suoi progetti la Caritas dà particolare importanza ai percorsi di formazione e all'accompagnamento esperienziale dei giovani in servizio civile, incentiva il confronto all'interno del gruppo dei volontari, propone, a chi lo desidera la possibilità di partecipare alla vita comunitaria e di partecipare a missioni/progetti in situazione di emergenza o post – emergenza.

Molti operatori presenti in queste organizzazioni, in alcuni casi in percentuale superiore alla metà, hanno vissuto l'esperienza del servizio civile o come obiettori di coscienza o ai sensi della legge 64/01.

In molte di queste persone è ancora vivo un legame con la Caritas Diocesana; a vari livelli obiettori di coscienza e AVS che hanno svolto il servizio civile 30 anni fa, così come volontari che hanno appena terminato il loro anno di servizio civile sono coinvolti e continuano a partecipare, organizzare, promuovere attività promosse dalla Caritas. Questo avviene in particolar modo per le proposte di formazione, di sensibilizzazione sui temi della nonviolenza, della giustizia sociale, della solidarietà, e per gli eventi aperti alla cittadinanza, anche con un ruolo attivo di testimonianza della propria esperienza.

In tal senso è interesse della Caritas Diocesana favorire un dialogo motivazionale e valoriale tra chi ha fatto la scelta dell'obiezione di coscienza e chi sceglie oggi l'esperienza del Servizio Civile Nazionale.

I progetti di Servizio Civile sono uno strumento prezioso per la Caritas e per i giovani: approfondire la cultura della pace, sperimentare forme di cittadinanza attiva, confrontarsi con l'esclusione sociale, conoscere e promuovere i diritti umani e orientare le proprie scelte di partecipazione attiva alla società. Queste sono finalità intrinseche alla legge 64/01 in cui la Caritas si riconosce pienamente proprio per le funzioni pedagogiche che le sono affidate statutariamente.

La Caritas Diocesana di Genova patrocina la **Fondazione Auxilium**, un ente ecclesiale che da oltre 70 anni destina le sue risorse e le sue attività a favore di quanti vivono il disagio nella città di Genova, in particolare: persone in difficoltà, senza dimora, immigrati, profughi, malati di aids, prostitute, anziani, minori e famiglie.

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

Caritas Diocesana di Genova

Via Bozzano 12 Canc. – 16143 Genova tel. 010500724; Fax 010500724; E-mail servizio.civile@caritasgenova.it

Persona di riferimento: Paolo Bruzzo

2) Codice di accreditamento:

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE 1°CLASSE

• **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

Dotti medici e sapienti. Servire le persone senza dimora-GENOVA

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

SETTORE: Assistenza
AREA D'INTERVENTO: Disagio Adulto
CODICE: A 12

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

Contesto settoriale e territoriale

Il presente progetto si colloca nell'ambito della povertà urbana estrema della città di Genova.

In questo contesto la Caritas Diocesana di Genova realizza le attività con i/le giovani in Servizio Civile primariamente nel contesto ampio e articolato dei centri operativi della **Fondazione Auxilium** che, attiva dal 1931, ha da sempre accentrato la propria attenzione alle situazioni di maggiore emarginazione e a partire dagli anni '80 ha sperimentato nuove forme di assistenza che sono, al momento attuale, esperienze e centri nevralgici nel contesto cittadino. Tra queste si colloca l'**Area Persone Senza Dimora**, presidio socio educativo di accoglienza per persone in condizione di povertà estrema, sorta, vent'anni fa, come primo centro di ascolto per persone senza dimora nella città di Genova. Si notava, infatti, all'inizio degli anni '80, un aumento e nello stesso tempo un mutamento della natura delle povertà, frutto di un depauperamento della rete sociale e di nuove e complesse problematiche emergenti, che portavano a fenomeni di emarginazione di carattere estremo, quale è quello delle persone senza dimora. Da questo la scelta di dedicare specifiche risorse alla realizzazione di un centro appositamente dedicato alle nuove povertà.

Chi sono le persone senza dimora

Prendendo a prestito la parole della FIO.psd (Federazione Italiana Organizzazioni per le persone senza dimora), possiamo dire che **è possibile definire una persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme.**

Stabilire le cause dell'esclusione sociale estrema (fino all'atto "simbolico" della perdita della residenza) è una questione complessa. Iniziamo a sfatare alcuni miti del "senso comune":

Il senza dimora **non è il "barbone"**: non corrisponde, cioè, all'iconografia collettiva che lo dipinge come sporco, incolto, straccione, rannicchiato in un crocicchio a "caritare". Certo, esistono nel variegato paesaggio urbano individui corrispondenti a questa immagine, ma si tratta di una minoranza assoluta. Al contrario, la stragrande maggioranza delle persone senza dimora non è distinguibile dalle persone "normali" per aspetto, abbigliamento o altre "qualità estetiche" caratterizzanti: la persona senza dimora ci è accanto sull'autobus, in metropolitana, in treno e noi non lo sappiamo ne' possiamo saperlo.

Essere senza dimora non è una scelta: l'idea del "clochard" che sceglie la strada come atto eccentrico di rivolta alla società, o del "barbone" che la sceglie come comoda e sfaticata alternativa all'assunzione delle proprie responsabilità, è fuorviante, non tanto ideologicamente, quanto perché semplicemente non ha alcun fondamento di verità, non è sostenuto dalla realtà dei fatti.

Il processo per cui si diventa senza dimora è **multicausale e cumulativo**: non si può cioè risalire ad una sola causa; al contrario, per ciascuna persona sono presenti tutta una pluralità di fattori che si sommano tra loro, si intrecciano, e reciprocamente si rinforzano.

In sintesi possiamo dire che la condizione della persona senza dimora è caratterizzata dai seguenti aspetti:

- è una condizione acuta di sofferenza;
- riguarda soggetti che provengono, in modo trasversale, da ogni livello della nostra stratificazione sociale;
- si rappresenta sotto la forma di una radicale rottura rispetto all'appartenenza territoriale e alle reti sociali;
- si presenta come un disagio complesso, che aggrega una molteplicità di fattori problematici, non in rapporto di causalità tra loro;
- è tale che, se lasciata progredire nel tempo, subisce una evoluzione a carattere degenerativo;

- è tale che, agli occhi di chi si propone di portare un aiuto, il senza dimora si manifesta come una persona incapace di emanciparsi autonomamente verso una condizione di maggior benessere, anche se viene messa in contatto con valide opportunità;
- nelle forme più acute compromette, per stadi progressivi, la capacità della persona di soddisfare livelli sempre più profondi nella scala dei bisogni: la condizione di sofferenza estrema può condurre alla morte.

Per una descrizione quantitativa oltre che qualitativa del fenomeno riporteremo alcuni dati relativi al contesto genovese: la raccolta sistematica più recente di tutti i dati relativi a Genova è ancora del 2004, ma a questi dati è possibile accostare quelli più recenti legati agli utenti che afferiscono ai servizi dell'Area senza dimora della Fondazione Auxilium. Quest'ultima raccolta, benché parziale, si può ritenere rilevante al fine di trarre valutazioni e individuazione di bisogni, provenendo da un osservatorio privilegiato e significativo come può essere considerata una delle principali realtà del territorio che si occupa del fenomeno.

Nel corso del biennio 2003-2004 La Fondazione Auxilium ha partecipato, insieme agli altri enti attivi sul territorio genovese nei confronti delle persone senza dimora, al percorso promosso dall'Ufficio "Cittadini senza territorio" del Comune di Genova, in vista della costituzione di un Sistema Territoriale Integrato per l'Emarginazione Grave Adulta (STIEGA). Con tale programma d'azione si è avviata la costituzione di un coordinamento permanente delle organizzazioni pubbliche e private del territorio impegnate sul tema della grave emarginazione adulta, che come prime attività, ha accettato di svolgere un percorso di formazione e supervisione al lavoro di rete, così come di svolgere un'indagine di approfondimento relativamente alle principali tendenze in atto all'interno del fenomeno. Tale indagine è stata coordinata e condotta dalla società di ricerca socio-economica, statistica e valutativa DE.R.CO. (Development Research & Consulting sas), su incarico della FIO.psd (Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora).

E' possibile accedere a poche, ma utili informazioni, confrontando le anagrafiche fondamentali (genere, età, stato civile, titolo di studio) registrate sui "nuovi utenti" (cioè coloro che accedono per la prima volta ad uno dei servizi preposti) nel corso del 1996 e con gli stessi dati raccolti in occasione della rilevazione condotta nel primo trimestre del 2004, nell'ambito di questo progetto.

Complessivamente nel periodo di rilevazione (1/1/2004 – 31/03/2004) sono stati censiti 92 nuovi utenti (di cui 87 cittadini italiani) così distribuiti tra i 5 sportelli di prima e pronta accoglienza dello STIEGA genovese:

<u>Tabella1: Nuovi utenti censiti per sportello di rilevazione</u>		
	Numero assoluto di persone senza dimora censite	%
S.Marcellino	54	58,7
Casetta/Mensa/C.d.A. Monastero	24	26,1
Comune di Genova	12	13
Distretto Sociale	2	2,2
Totale	92	100

La suddivisione per genere colloca - per così dire - Genova nella "normalità": infatti, il dato percentuale su uomini e donne censiti nell'ultima rilevazione (ovvero un rapporto all'incirca di 3/4 a 1/4) ritorna perfettamente in linea con l'indagine nazionale del 1993 (76,7%), di poco superiore ai dati della città di Milano nel 1998 (74,1%) e di poco inferiore a quelli dell'indagine nazionale del 2000 (81,8%).

Come scrive F. Zajczyk, commentando i dati relativi ai servizi per le persone senza dimora milanesi, *"sembra possibile ipotizzare che la povertà femminile sia meno consistente tra gli emarginati gravi, e così che il "punto di non ritorno" nel processo di deriva sociale venga oltrepassato soprattutto dagli uomini"*.

<u>Tabella 2 : Genere delle persone senza dimora</u>	
(Nuovi utenti)	Genova 2004
Maschi	76,10%
Femmine	23,90%

Quella che invece sembra andare nettamente in controtendenza è l'età dei **"nuovi senza-dimora" genovesi**: il progressivo e costante ringiovanimento delle persone senza dimora, documentato in tutte le precedenti indagini nazionali (dal 37% nel 1993 al 46% nel 2000 degli *under 35*) e locali (dal 7,8% nel 1993 all'11% nel 1998 della fascia più giovane - fino a 24 anni - a Milano) e con dati in linea nella stessa Genova nel

1996, mostra qui una brusca inversione di rotta: i nuovi accessi al di sotto della soglia dei 35 anni sono praticamente *dimezzati* e, specularmente, quasi *raddoppiati* sono gli ultra-55enni.

Tabella 3 : Classi d'età delle persone senza dimora

(Nuovi utenti)	% - Genova 2004	% - Genova 1996
fino a 24 anni	2,2	7,3
da 25 a 34 anni	14,1	23,2
da 35 a 44 anni	22,8	24,7
da 45 a 54 anni	28,3	23,8
da 55 a 64 anni	21,7	12,9
oltre 65 anni	9,8	5,3

Un segnale chiaro, e coerente con il tendenziale invecchiamento di chi per la prima volta si presenta ad un servizio di aiuto per il grave disagio, sembra venire dall'esame dello stato civile: qui lo spostamento è rappresentato dal triplicarsi di chi si trova in situazione di vedovanza (generalmente associabile ad un'età più elevata) e dal parallelo ridursi ad 1/3 della quota di coniugati/e, che rappresentano anche l'unica frazione di popolazione non sola fra le persone senza dimora.

Tabella 4 : Stato civile delle persone senza dimora

Nuovi utenti	Genova 2004	Genova 1996
celibe/nubile	circa 50%	44,3% (53,6%)*
coniugato/a	6,80%	16,0% (19,4%)*
Separato/divorziato	26,10%	19,0% (23,0%)*
Vedovo/a	12,50%	3,3% (4,0%)*
non risponde	0,30%	17,70%
(*) Sui rispondenti		

Meno nitide appaiono le indicazioni che provengono dai titoli di studio, anche se il ritorno di un aumento della scolarità minima (elementare, + 5%) e di un calo della qualificazione superiore (diploma o laurea, - 5%) rispetto a un decennio prima, possono rientrare in un quadro di ripristino di un profilo "tradizionale" della persona senza dimora (l'immagine stereotipata del barbone), che pare emergere da questo limitato campione analizzato nel 2004, rispetto a ciò che gli studi condotti negli anni '90 sembravano dimostrare (sempre più giovani, istruiti, con un rapporto matrimoniale in atto o immediatamente alle spalle).

Tabella 5 : Titolo di studio delle persone senza dimora

Nuovi utenti	Genova 2004	Genova 1996
analfabeta/nessuno	2,5	4,2
legge e scrive/elementare	36,7	31,2
scuola obbligo/lic. Media	44,3	41,2
diploma o qualifica/super.	15,2	17,4
laurea	1,2	4,2
non risposto	14,8	50,9

Come detto precedentemente, dal 2004 in poi non è più stato possibile condurre un censimento sulla presenza a Genova di persone senza dimora.

Riportiamo, però, qui di seguito nel dettaglio i servizi dell'area persone senza dimora e i dati relativi : sono i numeri delle persone che afferiscono ai servizi dell'area senza dimora e che costituiscono i destinatari del presente progetto.

Su questi dati formuleremo l'analisi dei bisogni.

L'Area Senza Dimora della Fondazione Auxilium

Il metodo di lavoro è basato sul modello dell'accompagnamento sociale in cui gli operatori dei progetti affiancano le persone in un cammino verso la maggiore autonomia possibile, utilizzando risorse interne ed esterne. I progetti sono personalizzati e non prevedono canali standard. Sono previste collaborazioni con servizi sociali del Comune per l'ottenimento di sussidi economici e/o altro, con le aziende sanitarie locali per gli aspetti sanitari e/o di dipendenza, con servizi privati per altre problematiche specifiche, assistenza legale, ecc. Questo avviene attraverso lo stabilirsi di una relazione di reciproca fiducia. L'organizzazione interna dell'area risulta articolata su due fasce principali di intervento:

1. Accoglienza diurna "La Quercia": Strutturata come circolo ricreativo con bar analcolico, sala TV e sala giochi, sala Cinema, Bagagliaio. È un servizio a bassa soglia di accoglienza, relazione e luogo di informazione sulle risorse che offrono l'Area e il territorio in generale a livello di servizi, sportelli e uffici di riferimento per persone senza dimora.

L'Accoglienza Diurna prevede inoltre un accompagnamento alla ricerca del lavoro attraverso la stesura di curricula degli ospiti insieme agli operatori e l'affissione di offerte lavorative selezionate da quotidiani e annunci su internet; gli ospiti hanno la possibilità di accedere ad internet per l'invio di curricula, la consultazione di annunci di lavoro, con il supporto degli operatori quando questo risulta necessario.

L'accesso è vincolato da un primo colloquio dove gli operatori presentano la struttura e chiedono alcune informazioni all'ospite necessarie per una prima individuazione delle problematiche e dei bisogni della persona ed eventuale invio al servizio più adeguato e al rimando alla frequentazione dell'accoglienza diurna stessa per una maggiore conoscenza. Dopo il primo colloquio si compila una prima scheda di conoscenza. A seguito del primo contatto, segue un periodo di prova in cui si valuta la capacità della persona nel rispettare cose o persone.

Finalità:

- relazione – sostegno – stimolo – osservazione;
- Infoservizi: servizio informativo territoriale su risorse per persone senza dimora;
- sostegno lavorativo;
- favorire la socializzazione.

2. Distribuzione Servizi "Il Balsamo": Servizio a bassa soglia e luogo di erogazione di servizi di prima necessità quali la doccia, il servizio di lavanderia (assimilabile a un servizio a gettone), la distribuzione di indumenti sia nuovi che di recupero ed altri strumenti per una adeguata igiene personale. L'accesso è libero e gratuito e vincolato a una valutazione di tipo residenziale ed economico di ogni singolo utente: in base a questa valutazione si decide quanti e quali servizi offrire a ogni singolo ospite.

L'erogazione di servizi non è un mero servizio di sportello ma, come prevede il modello dell'Area Senza Dimora, è un servizio dove al centro c'è la relazione.

Finalità:

- erogazione di servizi di prima necessità (doccia, lavanderia, bagagliaio, vestiario, infermeria, alimentare);
- prima conoscenza della persona;
- eventuale invio all'Accoglienza diurna per una maggiore conoscenza e maggior sostegno

3. Accoglienza notturna strutturata in tre diversi livelli di accoglienza.

Accoglienza notturna con 15 posti (detto secondo livello) "L'Ulivo": fornisce la cena (in modalità self-service), la colazione, la gestione delle terapie mediche e offre un luogo di socializzazione accessibile fino alle 22.30.

È previsto un accompagnamento alla cura e all'igiene della persona e degli spazi personali e comuni e al rispetto delle persone che frequentano la struttura, siano questi altri ospiti o operatori.

È anche previsto un sostegno educativo e relazionale.

L'accesso avviene su presentazione di un progetto di riabilitazione proposto dagli operatori progetti dell'area o di un ente esterno (U.O.C.s.T, Distretto, Ser.t., S.S.M, ecc.)

Finalità:

- offrire un posto letto;

- osservazione privilegiata sistematica;
- conoscenza e fiducia reciproca.
- Sostegno educativo e cura della persona e degli spazi.

Semiresidenza di 5 posti (detto di terzo livello) “La Sosta”:

Struttura che mette a disposizione di 5 persone stanze in affitto singole. Non sono previste forniture di pasti. La pulizia dei luoghi comuni è a carico della struttura.

Finalità:

- valutazione delle capacità di vivere in un contesto autonomo;
- potenziamento di tali capacità;
- raggiungimento della maggiore autonomia possibile

Alloggio protetto di tre posti (detto di quarto livello). L'accesso è consentito alle persone che hanno già effettuato un percorso in di terzo livello o che comunque abbiano dimostrato di possedere sufficiente autonomia.

Finalità:

- accompagnamento verso la completa autonomia.

4. Mensa “Il Chicco Di Grano”: E' attivo inoltre un servizio di mensa per un totale di 200 pasti giornalieri completi (il pranzo e/o la cena), 100 pasti ridotti (merenda e/o colazione). La mensa è un servizio volto al soddisfacimento di un bisogno primario, integrato con una più ampia funzione ausiliaria al percorso di reinclusione sociale della persona che ne usufruisce. Favorisce una osservazione attenta e costante della persona stessa e permette una efficace restituzione al servizio inviante assumendo un ruolo di “aggancio” verso chi accede per la prima volta al sistema. L'elemento comune, nel rapporto con utenti già inseriti in percorsi riabilitativi e quelli in un servizio a bassa soglia, rappresentano dalla personalizzazione delle modalità di fruizione della struttura (diete, asporti, pasti sostitutivi etc.), temperata da un'unica regolamentazione per tutti i soggetti inseriti. L'accesso avviene su segnalazione da parte di U.O.C.s.T., Distretti Sociali, Centri di Salute Mentale, Ser.T, Associazione S. Marcellino, oltre che su invio diretto dalla nostra organizzazione. E' previsto un inserimento di emergenza al fine di attivare un processo di conoscenza e valutazione delle singole situazioni in collegamento con gli altri servizi a bassa soglia. Fondamentale è la presenza della struttura all'interno dei progetti individuali, attraverso la conoscenza degli obiettivi e del tipo di intervento in corso, l'individuazione di degli aspetti del progetto che possono specificamente essere riferiti al servizio di mensa e una restituzione periodica al servizio inviante in un'ottica di circolazione di informazioni e verifica.

Finalità:

- soddisfazione di un bisogno primario;
- offrire un ambiente accogliente in cui la persona possa consumare il proprio pasto in tranquillità
- funge da ponte di collegamento con gli altri servizi di prima accoglienza
- attenzione alla persona;
- funzione di aggancio e ruolo di conoscenza ed appoggio offerto a persone non ancora inserite in un percorso di reinclusione;
- osservazione finalizzata alla conoscenza della persona e/o strumento privilegiato all'interno di un progetto.

5. Settore Progetti: Settore parallelo ai vari servizi dell'Area Senza Dimora. Si sviluppa con colloqui periodici, individuali personali degli operatori con gli ospiti, atti a creare, con l'ospite stesso, un progetto finalizzato alla reinclusione sociale o comunque al miglioramento della propria situazione.

Questo percorso si sviluppa attraverso varie fasi:

- Fase di analisi:

dedicato all'instaurare una relazione professionale di aiuto e alla conoscenza della persona con l'analisi dei bisogni espressi e non espressi, ai fini di una valutazione. Tale fase si sviluppa attraverso diversi compiti:

- filtro / valutazione
- verifica dei presupposti per la presa in carico (di due tipi: inclusione sociale e riduzione del danno)
- lettura anamnestica
- individuazione dei reali bisogni, delle risorse personali e della rete familiare/sociale
- orientamento (presentazione, chiarimento, integrazione rispetto alla conoscenza della rete dei servizi esterni e interni all'area senza dimora)

- registrazione delle informazioni con tenuta di un diario e apertura di una pratica

all'interno di essa vengono inseriti: i dati anagrafici, copia documento di identità, codice fiscale, documento privacy firmato, documentazione varia (lavorativa, sanitaria, pensionistica,...), numero cellulare ed eventuali riferimenti;

- Fase di valutazione

Ipotesi di progetto e dei macro obiettivi;

- Fase progettuale/educativa:

costruzione del progetto con la persona, processo di aiuto finalizzato al consolidamento della relazione di aiuto.

I compiti:

- Progettazione e contrattazione con la persona
- Case Management (interno-esterno)
- Affiancamento nella ricerca del benessere e del cambiamento possibile
- Accompagnamenti negli aspetti pratici
- Advocacy – Mediazione sociale
- Costruzione e consolidamento di una rete
- Sostegno
- Verifica : obiettivi raggiunti o non raggiunti
- Rimodulazione del progetto / obiettivi

Finalità:

- costruzione e la gestione dei progetti tramite colloqui strutturati con gli ospiti e la successiva discussione in coordinamento casi;
- strategie per la costruzione di un rapporto di fiducia con le persone (relazione professionale di aiuto)
- creazione di una rete sul territorio per un maggiore supporto;
- sostegno nella ricerca di una sistemazione alloggiativa (nelle sue varie fasi: di primo, di secondo e di terzo livello, fino alla sistemazione autonoma)

6. Settore Animazione: Settore parallelo ai vari servizi dell'Area Senza Dimora destinato a creare momenti di Animazione per gli ospiti che frequentano le varie strutture.

- I momenti di animazione sono di tre tipologie:
- In fascia oraria pomeridiana – quindi strettamente collegati con l'Accoglienza Diurna. In questi momenti sono previsti giochi di società, anche sotto forma di piccoli tornei organizzati, e la programmazione di film, scelti in parte dagli ospiti e in parte dagli operatori; anche nella scelta del film si cerca di dare una valenza educativa
- In fascia oraria serale: In questa fascia oraria sono previste feste speciali legate alle maggiori festività (Natale, Pasqua, Carnevale) e all'animazione estiva. Queste feste si snodano generalmente con una grossa cena a cui seguono momenti musicali di Karaoke o balli di gruppo
- Gite fuori struttura: Annualmente sono previste dalle 5 alle 10 gite, concentrate soprattutto nel periodo estivo in spiaggia, o nel periodo festivo con castagnate e gite ai presepi.

Finalità:

- creare momenti di svago per persone che altrimenti non ne avrebbero;
- socializzazione

Dati sulle persone che hanno usufruito dei servizi di prima accoglienza nel 2008

Sesso	<u>Numero</u>	<u>Percentuale</u>
Donne	65	12%
Uomini	457	88%
TOTALE	522	100%

Provenienza	<u>Numero</u>	<u>Percentuale</u>
Paese extra comunità europea	12	2%
Paese comunità europea	71	14%
Nord Italia	235	46%
(di cui Genova)	132	26%
Centro Italia	24	5%
Sud Italia e Isole	166	33%
Non rilevata	14	-
TOTALE	522	

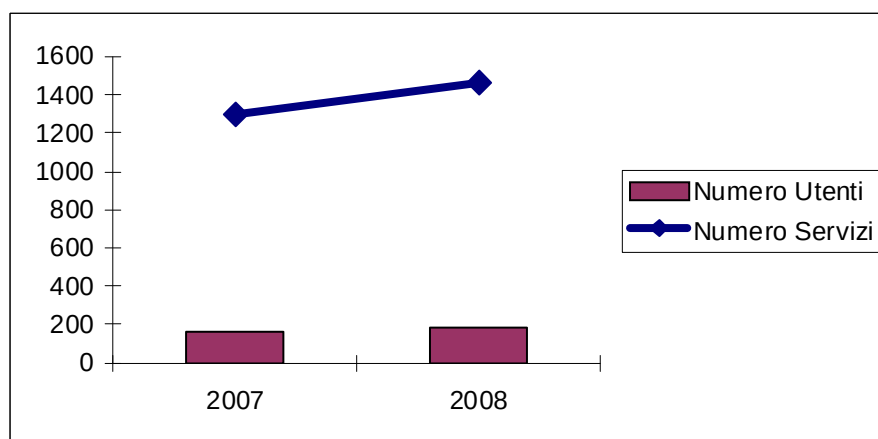
Età	Numero	Percentuale
18 – 34 anni	85	16%
35 – 49 anni	190	36%
50 – 64 anni	200	38%
65 anni e oltre	47	9%
TOTALE	522	100%
Ragazzi di età uguale o inferiore ai 20 anni	8	
Ragazzi di età compresa fra i 21 e i 25 anni	16	
Ragazzi di età compresa fra i 26 e i 29 anni	17	

Questi i numeri e i dati dei destinatari che hanno usufruito dei servizi dell'Area Senza Dimora negli ultimi anni:

Dati sugli interventi di prima necessità

Servizio		Contatti totali 2007	Contatti totali 2008
Interventi di prima necessità	Bagagliaio	1857	1700
	Doccia	2464	2496
	Igiene ¹	1421	2018
	Lavanderia (40) ²	1298 (1165 nel 2006)	1464
	Vestiaro	2593	3560
	Sanità ³	180	180

Andamento del servizio lavanderia anni 2007-2008:



¹ Consegna di materiale per l'igiene personale (sapone, fazzoletti, buoni doccia, ecc...).

² Il numero tra parentesi indica i posti disponibili

³ Visite di un medico volontario ed eventuale somministrazione di medicine.

Ancor più significativi i dati relativi al servizio mensa:

Dati sul servizio mensa

Per quanto riguarda l'anno 2010 il servizio mensa ha erogato i seguenti pasti: il servizio mensa "il chicco di grano" ogni giorno eroga alla propria utenza 200 pasti completi (per pasti completi si intende pranzo e/o cena) e 100 pasti ridotti (per pasto ridotto si intende merenda e/o collazione). Oltre ai pasti "fissi" che corrispondono ad un inserimento mensile della persona ed una presa in carico maggiore da parte dei servizi della rete cittadina, sono disponibili anche 40 pasti in emergenza rivolti alle persone che per prima volta usufruiscono del nostro servizio mensa. Dai dati in nostro possesso relativi all'anno 2010 emergono i seguenti risultati sull'andamento del servizio, comparati con quelli degli anni scorsi:

PASTI EROGATI	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
pasti completi	57.175	57.287	70.783
pasti ridotti	39.894	39.761	47.288
pasti completi in emergenza alimentare	12.810	12.460	12.775
pasti ridotti in emergenza alimentare	12.810	12.460	12.775

Per pasti in emergenza alimentare si intendono i pasti forniti nel periodo di chiusura delle mense cittadine, durante le feste natalizie e nel periodo estivo (giugno – settembre).

Come si può vedere, inoltre, dalla tabella che segue negli ultimi anni si è verificato un aumento delle nuove persone che si trovano nello stato di senza dimora e che di conseguenza usufruiscono del nostro servizio:

Andamento dei nuovi contatti in mensa negli ultimi anni	
ANNO	NUMERO DEI NUOVI CONTATTI
2006	32
2007	36
2008	47
2009	34
2010	96

Dati sugli ascolti e su servizi di accompagnamento

	Persone usufruenti 2008	Persone usufruenti 2009	Persone usufruenti 2010
Ascolti	190	175	234
Accompagnamento	36	19	30
Info segreteria	46	52	63
Info servizi	179	141	168
segretariato	82	72	67

Servizi analoghi e offerta presente nel territorio

Quadro territoriale Mense

Il quadro territoriale delle mense cittadine di Genova comprende due tipologie di mense: le mense ad accesso libero in cui le persone possono presentarsi autonomamente e le mense che accolgono solo su invio di altre strutture.

Alla prima tipologia appartengono alcune mense parrocchiali che accolgono a pranzo, o a cena, persone senza dimora sia italiane che straniere. L'accoglienza è libera, non ci sono filtri particolari; tali mense sono generalmente gestite da un gruppo di volontari che preparano i pasti o i panini per l'asporto e coordinano la distribuzione.

Alla seconda tipologia appartengono le mense che accolgono soltanto persone che hanno già avviato un percorso con un altro ente: gli utenti accedono a questi servizi inviati da soggetti privati (area senza dimora – Fondazione Auxilium, Associazione San Marcellino) o da servizi pubblici (Distretto o Salute Mentale). Generalmente vengono accolte fra 5 e 6 persone; i pasti vengono preparati da gruppi più o meno numerosi di volontari che creano un ambiente familiare.

A questa seconda tipologia appartiene anche la mensa dell'area senza dimora della Fondazione Auxilium che ha sostituito nel 2001 la mensa del Comune per le persone in difficoltà e serve mediamente 250 pasti al giorno.

Il periodo estivo è caratterizzato dalla chiusura parziale o totale di tutte le mense gestite da volontari. Tale situazione crea uno squilibrio tra il bisogno alimentare e l'offerta sul territorio. In questi periodi si concentra una maggiore richiesta di inserimento soprattutto con modalità di accesso libero e di richieste di inserimento da parte dei servizi pubblici.

Quadro territoriale dei Servizi di prima necessità

Per le persone in difficoltà esiste a Genova un panorama vario di servizi che vanno dai pacchi viveri alla distribuzione di vestiario. Per quanto riguarda l'igiene personale è presente in città il servizio docce diurno del Comune di Genova (Doccia), Associazione San Marcellino (docce e cambio indumenti), Fondazione Auxilium (Docce, cambio biancheria intima, cambio indumenti). Questi ultimi due soggetti offrono un servizio di lavanderia gratuito per il lavaggio degli indumenti.

Alcuni periodi dell'anno sono caratterizzati da una maggiore frammentazione dei servizi. Il periodo estivo in particolare i servizi di prima necessità gestiti da volontari vengono chiusi o rimangono parzialmente aperti. Sempre nel periodo estivo aumenta la necessità delle persone di rinfrescarsi e di cambiarsi; A fronte di questa necessità risultano diminuiti i servizi cittadini che rispondono a questo bisogno. I servizi di prima necessità durante periodo invernale rimangono generalmente aperti anche se spesso si contraddistinguono per frammentarietà del servizio (un servizio offre la doccia, un altro il cambio indumenti un altro ancora il bagagliaio).

Come evidenziato precedentemente solo due soggetti offrono una risposta completa alla prima necessità delle persone senza dimora (lavarsi, cambiarsi, deposito). Appare quindi importante mantenere e se possibile incrementare tali servizi per fornire una prima risposta anche in un'ottica di maggiore radicamento.

Quadro territoriale della Rete dei Servizi

La Fondazione Auxilium ha partecipato, insieme agli altri enti attivi sul territorio genovese nei confronti delle persone senza dimora, al percorso promosso dall'Ufficio "Cittadini senza territorio" del Comune di Genova, in vista della costituzione di un Sistema Territoriale Integrato per l'Emarginazione Grave Adulta (STIEGA). Con tale programma d'azione si è avviata la costituzione di un coordinamento permanente delle organizzazioni pubbliche e private del territorio impegnate sul tema della grave emarginazione adulta, che come prime attività, ha accettato di svolgere un percorso di formazione e supervisione al lavoro di rete, così come di svolgere un'indagine di approfondimento relativamente alle principali tendenze in atto all'interno del fenomeno. Tale indagine è stata coordinata e condotta dalla società di ricerca socio-economica, statistica e valutativa DE.R.CO. (Development Research & Consulting sas), su incarico della FIO.psd (Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora).

La rete cittadina per le persone senza dimora è in continua evoluzione. L'ultimo periodo è stato caratterizzato dalla volontà, da parte dell'amministrazione comunale, di procedere verso una maggiore territorializzazione. Per tale motivo i rapporti con gli ATS di zona saranno incrementati rispetto alla situazione attuale.

Destinatari diretti del progetto:

Il presente progetto ha come destinatari diretti le persone senza dimora e/o in grave disagio socio-economico della comunità europea, in particolar modo quelli afferenti ai servizi dell'Area Senza Dimora, in media più di 100 accessi giornalieri (per l'80% tra uomini e 20 % donne) con un'età media di 40 – 45 anni.

Beneficiari del progetto

In una realtà di povertà e di marginalità estrema come quella delle persone senza dimora i beneficiari indiretti del progetto sono:

- la rete di servizi e istituzioni sopra descritta che si occupa di questa realtà;
- i familiari della persona senza dimora: gli operatori dell'Area incoraggiano e sostengono la ripresa dei rapporti con le famiglie d'origine. In alcuni casi è stato possibile ottenere un totale ricongiungimento con la rete parentale
- il gradimento dell'offerta di servizi genera un allargamento della cerchia di persone senza dimora, interessate a migliorare la qualità della loro vita. La relazione paritetica tra persone in condizione di esclusione sociale può generare un meccanismo virtuoso in cui chi dimostra di aver raggiunto un miglioramento del proprio benessere diventa modello di riferimento in un processo speculare.

AREE DI BISOGNO

Il disagio di cui sono portatori le persone senza dimora può essere considerato come la somma di due sfere di bisogni che in buona parte risultano non soddisfatti nel percorso di crescita: i bisogni materiali e i bisogni relazionali.

La loro soddisfazione può avvenire solo all'interno di percorsi integrati in cui l'offerta di servizi è accompagnata da una profonda attenzione alla relazione. Possiamo allora definire due grandi aree di bisogno, in ognuna delle quali è difficilmente disgiungibile la componente materiale da quella relazionale. Queste sono:

Area di bisogno 1: Aumento del bisogno alimentare e discontinuità delle mense cittadine.

È necessario garantire una continuità dell'offerta di pasti a fronte dell'aumento del bisogno alimentare e della chiusura di molte mense cittadine gestite da volontari nel periodo delle feste natalizie e nel periodo estivo (Giugno – Settembre), consolidando luoghi "protetti" che rispondano a criteri di accoglienza, orientamento e sicurezza per le persone che li frequentano e mantenendo buoni rapporti con gli altri soggetti della rete cittadina per persone senza dimora. Oltre al motivo della chiusura delle mense cittadine durante i periodi di vacanza, si registra una maggiore richiesta dei pasti durante i mesi più freddi (in concomitanza dell'apertura del dormitorio d'emergenza), da dicembre a marzo. Durante il periodo estivo invece aumenta la richiesta anche per l'elevato numero di persone che approdano alla nostra città di mare nella ricerca di lavoro stagionale estivo.

Indicatori:

- 1.1 Numero di giorni di apertura del servizio mensa (Indicatore attuale 365).
- 1.2 Numero dei pasti giornalieri di emergenza forniti nei periodi di emergenza alimentare invernale (Indicatore attuale 40).
- 1.3 Numero dei pasti giornalieri di emergenza forniti nei periodi di emergenza alimentare estiva (Indicatore attuale 40).
- 1.4 Numero di turni mensa "problematici" nell'anno caratterizzati da un numero di operatori e volontari ridotto: una media di 25 all'anno negli ultimi 3 anni.
- 1.5 Apertura spazi mensa oltre la durata del servizio in attesa dell'apertura della struttura diurna dell'area senza dimora durante il periodo invernale da dicembre a marzo (Indicatore attuale: 20 aperture straordinarie nel 2009/2010).
- 1.6 Numero delle persone seguite dall' ambito sociale territoriale di zona (A.T.S.) usufruenti del servizio di mensa (Indicatore attuale 5).

Area di bisogno 2: Aumento del bisogno di pulizia e igiene personale soprattutto nel periodo estivo.

È necessario garantire una continuità dell'offerta di servizi rivolti alla cura della persona a fronte dell'aumento del bisogno di pulizia e igiene personale soprattutto nel periodo estivo, consolidando luoghi "protetti" che rispondano a criteri di accoglienza, orientamento e sicurezza per le persone che li frequentano, mantenendo buoni rapporti con gli altri soggetti della rete cittadina per persone senza dimora.

Indicatori:

- 2.1 Apertura servizio lavanderia durante i mesi estivi da giugno a settembre (5 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2010) a fronte di un intensificarsi della richiesta in quel periodo.
- 2.2 Numero massimo delle persone senza dimora che possono usufruire contemporaneamente del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 40 posti).
- 2.3 Apertura servizio doccia durante i mesi estivi da giugno a settembre (5 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2010).
- 2.4 Numero delle persone seguite dall' ambito sociale territoriale di zona (A.T.S.) usufruenti del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 2).

Area di bisogno 3: Aumento del bisogno di accompagnamento, attraverso la costruzione di una rete sociale di accoglienza e presa in carico.

E' necessario cogliere il bisogno della persona di recuperare una dimensione sociale di appartenenza, attraverso la costruzione di un percorso di accompagnamento individuale che metta in relazione gli stakeholders istituzionali e informali.

Indicatori:

- 3.1 Persone che hanno avuto un primo colloquio di accompagnamento sociale nell'anno 2010, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 30)
- 3.2 Persone che hanno avuto un primo colloquio di accompagnamento sociale nell'anno 2010, transitando attraverso il servizio docce. (indicatore attuale 25)
- 3.3 Persone che, successivamente al primo colloquio, sono state prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 19)
- 3.4 Persone che, successivamente al primo colloquio, sono state prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio docce. (indicatore attuale 9)

3.5 Persone che hanno attivato o riattivato contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 7)

3.6 Persone che hanno attivato o riattivato contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio docce. Indicatore attuale 4)

7) Obiettivi del progetto:

SITUAZIONE DI PARTENZA DEGLI INDICATORI DI BISOGNO	OBIETTIVI SPECIFICI (Situazione di arrivo)
Area di bisogno 1: aumento del bisogno alimentare e discontinuità delle mense cittadine	Obiettivo 1: garantire una continuità dell'offerta dei pasti e di luoghi "protetti" e in particolare:
1.1 Numero di giorni di apertura del servizio mensa (Indicatore attuale 365)	1.1 Mantenimento attuali giorni di apertura
1.2 Numero dei pasti giornalieri di emergenza forniti nei periodi di emergenza alimentare invernale (Indicatore attuale 40)	1.2 Aumento a 45 pasti giornalieri di emergenza
1.3 Numero dei pasti giornalieri di emergenza forniti nei periodi di emergenza alimentare estiva (Indicatore attuale 40)	1.3 Aumento a 45 pasti giornalieri di emergenza
1.4 Numero di turni mensa "problematici" nell'anno caratterizzati da un numero di operatori e volontari ridotto: una media di 25 all'anno negli ultimi 3 anni.	1.4 Diminuzione del 5% dei turni problematici
1.5 Apertura spazi mensa oltre la durata del servizio in attesa dell'apertura della struttura diurna dell'area senza dimora durante il periodo invernale da dicembre a marzo (Indicatore attuale: 20 aperture straordinarie nel 2009/2010)	1.5 Aumento delle giornate di apertura spazi mensa oltre la durata del servizio in attesa dell'apertura della struttura diurna dell'area senza dimora durante il periodo invernale da dicembre a marzo (30 aperture straordinarie nel 2010/2011)
1.6 Numero delle persone seguite dall' ambito sociale territoriale di zona (A.T.S.) usufruenti del servizio di mensa (Indicatore attuale 5)	1.6 Aumentare il numero delle persone seguite dall' A.T.S. di zona usufruenti del servizio di mensa (8 posti).
Area di bisogno 2: aumento del bisogno di pulizia e igiene personale soprattutto nel periodo estivo.	Obiettivo 2: garantire una continuità dell'offerta di servizi rivolti alla cura e all'igiene della persona e in particolare:
2.1 Apertura servizio lavanderia durante i mesi estivi da giugno a settembre (5 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2010) a fronte di un intensificarsi della richiesta in quel periodo	2.1 Aumento delle giornate di apertura servizio lavanderia durante i mesi estivi da giugno a settembre (6 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2011)
2.2. Numero massimo delle persone senza dimora che possono usufruire contemporaneamente del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 40 posti)	2.2 Raggiungere la quota di posti 45
2.3 Apertura servizio doccia durante i mesi estivi da giugno a settembre (5 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2009)	2.3 Aumento delle giornate di apertura servizio doccia durante i mesi estivi da giugno a settembre (6 giorni di apertura su 7 giorni settimanali nel 2011)
2.4 Numero delle persone seguite dall' ambito sociale territoriale di zona (A.T.S.) usufruenti del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 2)	2.4 Aumentare il numero delle persone seguite dall' A.T.S. di zona usufruenti del servizio lavanderia (4 posti).
Area di bisogno 3: Aumento del bisogno di accompagnamento, attraverso la costruzione di una rete sociale di accoglienza e presa in carico.	Obiettivo 3: Potenziare la capacità del sistema di accoglienza diurno (mensa e servizi) nell' accogliere e sostenere la persona nella richiesta di presa in carico interna ed esterna all'area senza dimora.
3.1 Numero delle persone che hanno avuto un primo colloquio di accompagnamento sociale nell'anno 2010, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 30)	3.1 Aumentare il numero di persone che usufruiscono di un primo colloquio di accompagnamento sociale, transitando attraverso il servizio mensa. (aumento del 25%)
3.2 Persone che hanno avuto un primo colloquio di accompagnamento sociale nell'anno 2010, transitando attraverso il servizio docce. (indicatore attuale 25)	3.2 Aumentare il numero di persone che usufruiscono di un primo colloquio di accompagnamento sociale, transitando attraverso il servizio docce. (aumento del 30%)

3.3 Persone che, successivamente al primo colloquio, sono state prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 20)	3.3 Aumentare il numero di persone che, successivamente al primo colloquio, sono prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio mensa. (aumento del 20%)
3.4 Persone che, successivamente al primo colloquio, sono state prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio docce. (indicatore attuale 10)	3.4 Aumentare il numero di persone che, successivamente al primo colloquio, sono prese in carico con un percorso di inclusione sociale, transitando attraverso il servizio docce. (aumento del 15%)
3.5 Persone che hanno attivato o riattivato contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio mensa. (indicatore attuale 7)	3.5 Aumentare il numero di persone che attivano o riattivano contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio mensa. (aumento del 20%)
3.6 Persone che hanno attivato o riattivato contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio docce. (Indicatore attuale 4)	3.6 Aumentare il numero di persone che attivano o riattivano contatti con i servizi socio sanitari territoriali, transitando attraverso il servizio docce. (aumento del 20%)

Nota

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

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

Principio di fondo è quello del partire dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Fondamentale in questo è la condivisione e il confronto con gli altri che viene realizzata in particolar modo attraverso la dimensione comunitaria dell'anno di Servizio Civile: con attività di gruppo (vedi punto 17), con le modalità di lavoro di equipe nel servizio, con la residenzialità durante la formazione (vedi punto 32), ma soprattutto con la possibilità della vita comunitaria. Chi svolge il Servizio Civile in Caritas, infatti, può, se lo desidera, vivere insieme, sperimentando i valori dell'incontro con l'altro, mettendo in gioco la propria persona in tutti i suoi aspetti, dai più pratici come la condivisione degli spazi ai più impegnativi come il proprio cammino di ricerca personale (vedi punto 10).

Queste finalità generali sono così riassumibili:

- **Educazione** ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni di animazione e d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.
- **Condivisione** coi poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.
- **Riflessione** sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.
- **Creazione** delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito sociale.
- **Coscientizzazione**: approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.
- **Attenzione** a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.
- **Difesa delle comunità in modo nonarmato e nonviolento** in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

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

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Azione generale	Attività	Descrizione
Obiettivo 1: garantire una continuità dell'offerta dei pasti e di luoghi "protetti"		
1 Ristorazione	1.1 Programmazione della ristorazione	Prevediamo una prima fase di valutazione del sistema attuale con l'individuazione delle criticità, di ideazione delle strategie di riorganizzazione funzionale delle attività volte all'incremento dei pasti durante i periodi di emergenza alimentare.
	1.2 Servizio di cucina	La cucina dell'area senza dimora è attiva ogni giorno dell'anno. Cura la preparazione pasti per la mensa (una media di 75 al giorno), la preparazione delle merende per il centro diurno (circa 80 ogni giorno), la preparazione dei pasti per le strutture di accoglienza notturna (circa 20 al giorno). L'orario di attività è ogni giorno dalle 8 alle 14 e dalle 16 alle 20. Per mantenere qualitativamente e quantitativamente il servizio verranno consolidati i risultati raggiunti in riferimento alla gestione di : spazi della cucina, tempi di lavoro del personale (cuochi, ausiliari, volontari), gestione dei rifornimenti e del magazzino. Si procederà poi, alla sperimentazione dell'incremento dei pasti durante i periodi di emergenza alimentare, passando dalla possibilità di cucinare 40 pasti a 45. La sperimentazione sarà oggetto di valutazione (nelle modalità di preparazione, negli orari, nella qualità, nella logistica, nei numeri, nelle richieste e nelle difficoltà riscontrate) e di una conseguente stabilizzazione dell'intervento ridefinito in base alle valutazioni. In tale azione collaboreranno i partner del progetto Pasticceria Svizzera Vital Gaspero Sas, Tonitto 1938 Spa, Amadori, con la fornitura dei propri prodotti alimentari a costi di fabbrica e Sogegross Spa fornendo prodotti alimentari non alimentari a condizioni agevolate.
	1.3 Servizio di Mensa	La mensa dell'area senza dimora è aperta ogni giorno dell'anno a pranzo (ore 12.30 - 14.00) e cena (18.30- 20.00): è un servizio self service e si occupa anche di distribuire pasti d'asporto. Oltre a questo servizio l'equipe di operatori e volontari si occupa di accogliere gli ospiti, ascoltare, offrire una relazione d'aiuto e osservare gli ospiti e le dinamiche del gruppo. Registrano elementi utili a comprendere le situazioni di disagio. Si attivano in caso di bisogni specifici. Per mantenere qualitativamente e quantitativamente il servizio verranno consolidati i risultati raggiunti: negli spazi della mensa, nei tempi di lavoro, nel personale (operatori, ausiliari, volontari). Si procederà poi alla sperimentazione dell'incremento dei pasti durante i periodi di emergenza alimentare passando dalla possibilità di fornire 40 pasti a 45. L'iniziativa permetterà inoltre di ridurre del 5% i turni critici (25 annuali), caratterizzati da un numero di operatori insufficienti a garantire una adeguata qualità di servizio. Si provvederà a prolungare l'orario di apertura della mensa, in continuità con il centro diurno di accoglienza e il presidio di accoglienza notturna, durante le giornate invernali caratterizzate da un indice di wind chill inferiore a - 1. Parallelamente a questo, a fronte di una richiesta da parte dell'ambito sociale territoriale di zona di fornire il servizio di mensa per i loro utenti, si procederà con l'implementazione di questo servizio.

		In tale azione collaboreranno i partner del progetto Pasticceria Svizzera Vital Gaspero Sas, Tonitto 1938 Spa, Amadori, con la fornitura dei propri prodotti alimentari a costi di fabbrica, Sogegross Spa fornendo prodotti alimentari non alimentari a condizioni agevolate e Maestripieri snc fornendo gratuitamente i cestini per il pane.
	1.4 Valutazione della ristorazione	La sperimentazione sarà oggetto di valutazione (nelle modalità di distribuzione, negli orari, nella qualità, nella logistica) e di una conseguente stabilizzazione dell'intervento ridefinito in base alle valutazioni.
Obiettivo 2: garantire una continuità dell'offerta di servizi rivolti alla cura e all'igiene della persona		
2 Sostegno alla cura della propria persona	2.1 Programmazione del sostegno alla cura della propria persona	Prevediamo una prima fase di valutazione del sistema attuale con l'individuazione delle criticità, di ideazione delle strategie di riorganizzazione delle attività in maniere più funzionale rispetto al sostegno alla cura della propria persona.
	2.2 Servizio di lavanderia	È attivo un servizio di lavanderia aperto all'utenza 4 mattine a settimana (da lunedì a venerdì con l'esclusione del mercoledì) per il ritiro e la riconsegna degli indumenti, e funzionante per quanto riguarda il lavaggio 5 mattine a settimana (da lunedì a venerdì). Ha una forte connotazione educativa perché stimola l'ospite a curare e riutilizzare i propri indumenti evitando il meccanismo del gettare ciò che si indossava nel momento in cui si è ricevuto un indumento nuovo. Durante l'apertura è possibile per le persone senza dimora portare a lavare i propri capi di abbigliamento (per un totale di 5 capi a settimana). Attualmente è possibile offrire questo servizio a 40 utenti contemporaneamente. Si effettueranno delle riunioni per valutare, insieme all'A.T.S., le modalità di fruizione del servizio e in seguito si procederà ad una riorganizzazione del servizio per un miglioramento quantitativo e qualitativo attraverso una riorganizzazione degli spazi, delle attrezzature, dei tempi e delle modalità di lavoro e attraverso la creazione di una sinergia con il servizio docce per aumentare i giorni di apertura contemporanea. Si attuerà quindi la sperimentazione del potenziamento del servizio (da 40 a 45) in base alla riorganizzazione logistica e dell'apertura del nuovo servizio in collaborazione con il Distretto Sociale. Si effettuerà poi nei mesi estivi, secondo le modalità programmate l'incremento a 6 giorni di apertura su 7. In tale azione collaborerà il partner del progetto Sogegross Spa fornendo prodotti (detersivi) a condizioni agevolate.
	2.3 Servizio docce	Il servizio è aperto 4 giorni su 7 (o mattino o pomeriggio). Prevede un momento di accoglienza iniziale in cui si forniscono le informazioni utili del servizio, la registrazione della persona in un apposito registro e la distribuzione di saponi-shampoo, asciugamani puliti, rasoi, schiuma da barba e phon. Le persone provvedono autonomamente a lavarsi. Possono accedervi tutte le persone della comunità europea. Contestualmente è un momento di osservazione e avvicinamento alle persone di sostegno alla cura di sé. Parallelamente all'incremento a 6 giorni di apertura del servizio di lavanderia nel periodo estivo vi sarà l'incremento a 6 anche del servizio docce. In tale azione collaborerà il partner del progetto Sogegross Spa fornendo prodotti (detergenti e detersivi) a condizioni agevolate.

	2.4 Servizio distribuzione indumenti	Vengono forniti, su richiesta, capi di biancheria intima nuovi e indumenti rigenerati. Il servizio è strettamente collegato con le docce, di cui rappresenta il completamento. Attualmente vengono forniti due cambi di biancheria intima nuovi al mese ed altri indumenti ogni venti giorni (camicia, pantalone, ecc.). Al contrario è auspicabile una maggiore fruizione dell'opportunità offerta agli ospiti di lavare autonomamente la propria biancheria. Anche in questo caso l'azione di rafforzamento sarà di tipo qualitativo e conterà in una iniziativa di sostegno individualizzata, volta a far riscoprire ad alcuni ospiti la possibilità / dovere di provvedere autonomamente al lavaggio della propria biancheria. In questa attività collaborerà il partner del progetto Maestripieri snc fornendo gratuitamente pantofole e scarpe.
	2.5 Valutazione del sostegno alla cura della propria persona	La sperimentazione sarà oggetto di valutazione (nelle modalità, negli orari, nella qualità, nella logistica) attraverso riunione e di una conseguente stabilizzazione dell'intervento ridefinito in base alle valutazioni.
Obiettivo 3: garantire una continuità dell'offerta di servizi di accompagnamento e di costruzione di una rete sociale		
3 Accompagnamento	3.1 Primi colloqui	La mensa e il servizio docce dell' Area Senza Dimora si collocano come luogo di prima accoglienza delle persone, una "porta d'accesso" verso percorsi progettuali e di inclusione sociale. È intenzione offrire e potenziare, all'interno di questi due ambiti, l'attività dei primi colloqui: un momento di prima accoglienza e di conoscenza con le persone che si rivolgono per la prima volta ai servizi, volti ad una conoscenza e anamnesi della persona, e a una lettura dei bisogni. È un primo passo per la costruzione di una rete sociale di accoglienza e presa in carico ed una fase propedeutica a successivi stadi di accompagnamento della persona. All'interno della riorganizzazione del servizio mensa e servizio docce (si veda attività 1.3 e 2.3) è previsto in tal senso un focus specifico relativo agli spazi e alle modalità per i primi colloqui. La riorganizzazione prevedrà anche un nuovo sistema cartaceo e informatico di schede di raccolta dati. Si procederà infine ad una valutazione dell'attività.
	3.2 Presa in carico iniziale	Sempre all'interno dei servizi della mensa e delle docce, dopo un primo colloquio, a seconda delle richieste e delle risorse individuali, può seguire una bassa presa in carico sugli obiettivi precedentemente descritti oppure una presa in carico più progettuale e a lungo termine di reinclusione sociale. Si ripenseranno, dunque, gli spazi e le modalità più adeguate per questo secondo stadio di accompagnamento, in particolar modo per incrementare il numero di persone che vi giungono dopo un primo colloquio. Si procederà infine ad una valutazione dell'attività.
	3.3 Contatti con i servizi territoriali	All'interno del servizio mensa e del servizio docce, è importante svolgere un ruolo di mediazione sociale tra la persona e i servizi territoriali (in particolar modo le mense, i dormitorio, gli uffici di competenza) per potenziare un livello di accompagnamento che porti alla costruzione o ricostruzione di una rete sociale, all'interno della quale la persona sia soggetto progressivamente sempre più autonomo. In tal senso quindi si procederà, nell'ambito di questi due servizi, ad una riorganizzazione degli spazi e delle modalità di questa presa in carico: dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni dei servizi territoriali, dei contatti con gli stessi e di accompagnamenti alle persone per accedervi. Si procederà infine ad una valutazione dell'attività.

ATTIVITA' SPECIFICHE	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.1 Programmazione della ristorazione												
1.2 Servizio di cucina – routine												
1.2 Servizio cucina - emergenza alimentare												
1.3 Servizio di Mensa – routine												
1.3 Servizio Mensa – emergenza alimentare												
1.3 Servizio Mensa – prolungamento orario d'apertura												
1.3 Servizio Mensa – collaborazione con A.T.S												
1.4 Valutazione della ristorazione												
2.1 Programmazione del sostegno alla cura della propria persona												
2.2 Servizio di lavanderia – incremento a 45 utenti												
2.2 Servizio di lavanderia – collaborazione con A. T. S												
2.2 Servizio di lavanderia – incremento a 6 gg di apertura												
2.3 Servizio docce – routine												
2.3 Servizio docce – incremento a 6 gg di apertura												
2.4 Servizio distribuzione indumenti												
2.5 Valutazione del sostegno alla cura della propria persona												
3.1 Primi colloqui - riorganizzazione												
3.1 Primi colloqui - realizzazione												
3.1 Primi colloqui - valutazione												
3.2 Presa in carico iniziale - riorganizzazione												
3.2 Presa in carico iniziale – realizzazione												
3.2 Presa in carico iniziale - valutazione												
3.3 Contatti con i servizi territoriali - riorganizzazione												
3.3 Contatti con i servizi territoriali – aggiornamento dati dei servizi territoriali												
3.3 Contatti con i servizi territoriali - realizzazione												
3.3 Contatti con i servizi territoriali - accompagnamenti												
3.3 Contatti con i servizi territoriali – valutazione												

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività.

Numero	Professionalità	Attività delle risorse umane
<u>1</u>	<u>Responsabile Cucina.</u>	Mansioni di tipo gestionale. Coordina e organizza tutte le attività del servizio cucina. Organizza e coordina in particolar modo le attività di emergenza alimentare. Effettuerà riunioni di valutazione con il Responsabile Mensa. Operatore retribuito.
<u>4</u>	<u>Cuochi</u>	Collaborano all'attività di servizio cucina con mansioni di tipo esecutivo. Preparano i pasti della giornata per la mensa per le persone senza dimora. Avendo cura in particolare per le merende pomeridiane e per l'organizzazione di feste e ricorrenze particolari.
<u>15</u>	<u>Operatori dell'assistenza in cucina</u>	Mansioni di tipo esecutivo. Preparano i pasti della giornata per la mensa per le persone senza dimora. Avendo cura in particolare per le merende pomeridiane e per l'organizzazione di feste e ricorrenze particolari. 15 operatori volontari, di cui 5 messi a disposizione dal partner del progetto Volontari per l'Auxilium.
<u>1</u>	<u>Responsabile Mensa</u>	Mansioni di tipo gestionale. Coordina, indirizza e organizza tutte le attività che si riferiscono alla mensa. Gestisce gli inserimenti provenienti da soggetti della rete cittadina. Gestisce l'equipe degli operatori sociali che operano presso la mensa per persone senza dimora. Organizzerà e coordinerà l'attivazione dell'emergenza alimentare, e l'implementazione della collaborazione con l'ambito sociale territoriale di

		zona. Effettuerà riunioni di valutazione con il Responsabile Cucina. Operatore retribuito.
5	<u>Operatori sociale mensa</u>	Collaborano alle attività di mensa e di docce e distribuzione indumenti con le specifiche competenze educative dalla fase di programmazione a quella di valutazione. Curano la buon andamento di questi servizi in accordo con il responsabile occupandosi sia della parte organizzativa, sia della parte di accoglienza/relazionale (orientano verso altri servizi, ascoltano e indirizzano le persone). Operatori retribuiti.
10	<u>Operatori dell'assistenza in mensa</u>	Collaborano . Si occupano di servire i pasti, di riordinare i locali, di attivare le operazioni di apertura e chiusura. 10 operatori volontari messi a disposizione dal partner del progetto Volontari per l'Auxilium .
1	<u>Responsabile Servizi Ausiliari</u>	Coordina, indirizza e organizza tutte le attività ausiliarie. In particolare si occupa di organizzare e gestire il servizio di lavanderia. Organizzerà e coordinerà l'attivazione dei 5 posti in più, della sinergia con il servizio docce, e dell'implementazione della collaborazione con l'ambito sociale territoriale di zona. Effettuerà riunioni di valutazione con il Responsabile dei Servizi Ausiliari. Operatore retribuito.
2	<u>Operatori dei servizi</u>	Collaborano al servizio di lavanderia con mansioni di tipo esecutivo. Si occupano del buon funzionamento del servizio (recupero indumenti, lavaggio e riconsegna). Operatori retribuiti.
1	<u>Responsabile Servizio docce e distribuzione indumenti.</u>	Mansioni di tipo gestionale. Coordina, indirizza e organizza tutte le attività che si riferiscono alle docce e alla distribuzione indumenti. Organizzerà, coordinerà e valuterà l'incremento dell'apertura delle docce, e l'implementazione della collaborazione con l'ambito sociale territoriale di zona. Effettuerà riunioni di valutazione con il Responsabile dei Servizi Ausiliari. Operatore retribuito.
2	<u>Operatori sociale docce</u>	Collaborano alle attività di mensa e di docce e distribuzione indumenti con le specifiche competenze educative dalla fase di programmazione a quella di valutazione. Curano la buon andamento di questi servizi in accordo con il responsabile occupandosi sia della parte organizzativa, sia della parte di accoglienza/relazionale (orientano verso altri servizi, ascoltano e indirizzano le persone). Operatori retribuiti.
5	<u>Operatori dell'assistenza docce e indumenti</u>	Mansioni di tipo esecutivo in particolare curano la scelta degli indumenti. Operatori volontari messi a disposizione dal partner del progetto Volontari per l'Auxilium .

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Attività	Descrizione
1. 2 Servizio cucina	I giovani in Servizio Civile collaboreranno con il personale della cucina nella preparazione dei pasti in particolar modo nella cura e organizzazione dei pasti da asporto e delle merende destinati alle persone senza dimora. Parteciperanno alle attività di attivazione del servizio di emergenza alimentare, sempre come supporto ai cuochi e agli operatori dell'assistenza in cucina. Tra questi ricordiamo che ci sono alcuni inserimenti di soggetti svantaggiati: con loro i giovani in Servizio Civile si troveranno in relazione con un'ottica pedagogica e di condivisione delle attività. Collaboreranno alla fase di valutazione e stabilizzazione dell'intervento.
1.3 Servizio mensa	Collaboreranno nella riorganizzazione della mensa e nell'attivazione del servizio di emergenza alimentare. Supporteranno gli operatori e i volontari nella preparazione degli spazi della mensa e nella distribuzione dei pasti. Durante il servizio mensa si faranno intermediari con la cucina laddove emergano delle necessità. I giovani in Servizio Civile avranno un ruolo attivo nell'accoglienza degli ospiti che usufruiscono della mensa: dedicheranno del tempo all'ascolto degli ospiti e riferiranno eventuali richieste agli operatori. Contribuiranno a creare un clima di accoglienza e riconoscimento delle persone.

1.4 Valutazione della ristorazione	Parteciperanno alla valutazione dei risultati portando le proprie opinioni ed esperienza sul campo e successivamente alla stabilizzazione.
2.2 Servizio lavanderia	I giovani in Servizio Civile si occuperanno di aiutare nella riorganizzazione rispetto alla parte logistica. Effettueranno insieme agli operatori una check list dei materiali e delle attrezzature necessarie per ampliare e migliorare il servizio. Si occuperanno di mansioni "dietro le quinte" del servizio di lavaggio (che avviene solo ed esclusivamente con macchine industriali gestite dagli operatori), in particolar modo terranno sotto controllo, durante il processo di ritiro/lavaggio/riconsegna degli indumenti che questi non si perdano. Si relazioneranno con gli operatori dell'ambito sociale territoriale di zona e con gli operatori del servizio tra cui ci sono alcuni inserimenti di soggetti svantaggiati: con loro i giovani in Servizio Civile si troveranno in relazione con un'ottica pedagogica e di condivisione delle attività.
2.3 Servizio docce	I giovani in servizio civile si occuperanno di aiutare gli operatori nella gestione del servizio. Cureranno la registrazione iniziale dei dati, la distribuzione diretta dell'occorrente. Affiancano l'operatore nella gestione del tempo di attesa prima di fruire del servizio creando un clima sereno e accogliente. Non sono previste mansioni inerenti la cura diretta dell'igiene degli ospiti.
2.4 Servizio distribuzione indumenti	I giovani in Servizio Civile prenderanno parte alla realizzazione delle nuove modalità, attuando insieme ad operatori e volontari le attività e le procedure programmate. Si occuperanno in particolar modo, confrontandosi con gli operatori, di aiutare gli utenti a scegliere gli indumenti segnando su un registro quelli presi.
2.5 Valutazione del sostegno alla cura della propria persona	Parteciperanno alla valutazione dei risultati portando le proprie opinioni ed esperienza sul campo e successivamente alla stabilizzazione.
3.1 Primi colloqui	In primis ci sarà una fase di riorganizzazione dove il responsabile del servizio mensa e del servizio docce illustrerà ai giovani del servizio civile la modulistica, sia cartacea sia computerizzata, che viene utilizzata per la compilazione delle schede dei primi colloqui effettuati. I giovani del servizio civile avranno mansioni più tecniche; precisamente si occuperanno di compilare la modulistica dei primi colloqui avendo un costante feedback dell'andamento col responsabile del servizio.
3.2 Contatti con i servizi territoriali	In alcuni casi è previsto che i giovani in servizio civile accompagnino gli ospiti, presso gli uffici dei diversi servizi territoriali per disbrigo di pratiche amministrativo-burocratico che non necessitino di particolari competenze. Inoltre i giovani in servizio civile affiancheranno gli operatori per l'aggiornamento dati dei servizi territoriali.

Lo svolgimento delle suddette attività deve assolutamente tenere presente questi aspetti:

- **Inserimento in un contesto organizzativo complesso.** I giovani volontari potranno cogliere il funzionamento dell'intero sistema del Centro e saranno chiamati a partecipare a diverse fasi del processo e a confrontarsi con operatori impiegati in differenti ruoli e con diverse professionalità. E' fondamentale ricordare che l'approccio al servizio e all'esperienza è graduale: si tratta infatti di "imparare facendo".
- **Crescita.** Il progetto prevede un percorso di crescita umana e professionale per il volontario, che si confronterà con mansioni dapprima più semplici e via via più complesse e professionalizzanti; tale processo sarà accompagnato dalla formazione specifica rispetto al ruolo e al contesto in cui il volontario si troverà ad agire. Le mansioni affidate ed il ruolo rivestito nella relazione con gli utenti verranno concordate durante l'anno attraverso momenti di verifica e di supervisione del giovane, in particolare con l'O.L.P. di riferimento.
- **Flessibilità.** Il contesto organizzativo prevede la possibilità di adattare l'inserimento del giovane volontario in base alle sue competenze ed esperienze pregresse, nonché alle attese emergenti.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

10) Numero posti con vitto e alloggio:

4

Modalità di fruizione:

La Caritas Diocesana di Genova ha in uso strutture logistiche adeguate in Via P. Bozzano 12 a Genova per le ragazze e i ragazzi che accettano la proposta della vita comunitaria descritta nella nota generale al punto 7. La possibilità di vita comunitaria tra chi svolge l'esperienza del servizio civile, pur non essendo obbligatoria, è comunque parte integrante della proposta di Servizio Civile in Caritas ed è intesa come percorso di formazione globale della persona (la proposta è descritta nel documento "Carta di comunità" in visione ai giovani che mostrano interesse). Viene svolta grazie all'apporto di responsabili esterni che verificano la situazione della vita comunitaria proponendo momenti di riflessione comune e verifiche periodiche delle attività e delle dinamiche comunitarie (gestione del conflitto etc.). Per garantire la proposta così come descritta la disponibilità delle strutture logistiche viene verificata al momento del bando in base alla composizione di genere del gruppo di persone che ne fanno richiesta.

La vita comunitaria prevede la partecipazione di volontari residenti, e non, nel comune di realizzazione del progetto medesimo. A tal proposito la Caritas Diocesana ritiene che questo possa dare un ulteriore valore all'esperienza, creando uno spazio per un confronto tra ragazze/i di contesti territoriali differenti.

Per i/le volontari/e che non aderiscono alla proposta di vita comunitaria, sono a disposizione presso le sedi di attuazione strutture idonee alla fornitura del vitto laddove, come descritto al punto 8, la tipologia dei servizi richiede la permanenza dei volontari anche durante i pasti.

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

0

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

1.400 ore: le ore settimanali obbligatorie non saranno inferiori a **12** (orario flessibile).

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

6

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

- Partecipazione al percorso formativo, di monitoraggio/verifica previsto, ai corsi di formazione ed ai momenti di verifica residenziali organizzati anche a livello regionale o interdiocesano anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto. Ogni corso ha la durata di due/tre giorni complessivi.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione diocesani, regionali o nazionali (es. incontro nazionale giovani in s.c.n.);
- Flessibilità oraria, compresi turni durante le festività.
- In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.
- Inoltre il/la volontario/a potrà usufruire del vitto e dell'alloggio solo all'interno della più ampia proposta della vita comunitaria, presentata e descritta ai punti 7 e 10.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sedeli di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	FONDAZIONE AUXILIUM 1	GENOVA	SAL. NUOVA N.S. DEL MONTE 2	24520	4	1) PAVLAKOU DESPOINA 2) SCALA ALESSANDRO	1) 22/10/1979 2) 14/10/1971	1) PVLDPN79R62Z115B 2) SCLLSN71R14D969L	---	---	---

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

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

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

A fianco della campagna permanente è prevista una promozione specifica sui progetti a ridosso e durante l'uscita del bando di servizio civile.

ATTIVITA' PERMANENTE DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

La promozione e sensibilizzazione permanente a livello nazionale è realizzata attraverso gli strumenti informativi della Caritas Italiana:

- "Italia Caritas", mensile indirizzato a tutte le parrocchie e ai benefattori;
- "Informa Caritas", quindicinale indirizzato alle Caritas diocesane e agli operatori;
- pagina mensile sul quotidiano Avvenire;
- sito web della Caritas Italiana www.caritasitaliana.it;
- in occasione degli eventi organizzati e a cui si collabora: convegni, seminari, incontri, giornate diocesane/regionali/nazionali della gioventù, giornata mondiale della gioventù (GMG);
- inserti e articoli su Famiglia Cristiana;
- appositi servizi televisivi;
- attraverso il tavolo ecclesiale per il servizio civile nazionale di cui Caritas Italiana è membro in particolare con il portale www.esseciblog.it; almeno 4 incontri l'anno di coordinamento e promozione con il Tavolo ecclesiale per il servizio civile, composto dalla Caritas Italiana, alcuni Uffici della Conferenza Episcopale Italiana, l'Azione Cattolica Italiana e vari enti e organismi di ispirazione cattolica che promuovono il Servizio Civile Nazionale. Il Tavolo ecclesiale ha l'obiettivo di promuovere il servizio civile presso le articolazioni territoriali (a livello diocesano) dei membri del Tavolo.
- Stand sul servizio civile a Terra Futura in collaborazione con il Tavolo ecclesiale per il servizio civile.
- Progetto di promozione del servizio civile in collaborazione con l'Azione Cattolica Italiana, presso i gruppi giovanili delle Azioni Cattoliche diocesane.
- Stampa di pieghevoli, poster e segnalibro sul servizio civile.
- Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione di San Massimiliano martire (12 marzo).
- In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC) di cui Caritas Italiana è socia, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

ATTIVITA' PERMANENTE DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE

A cura della Caritas Diocesana

- Distribuzione di kit didattici di promozione specie ad educatori, animatori e responsabili di gruppi giovanili;
- attività di sportello dell'"Area Giovani e Servizio Civile";
- promozione e Animazione: attività di testimonianza e sensibilizzazione nelle scuole, ai gruppi e durante eventi aperti alla cittadinanza.
- giornate periodiche di orientamento organizzate nell'ambito del progetto di animazione ai giovani e di formazione/informazione di educatori/animatori di gruppi giovanili;
- attraverso la collaborazione con l'Ufficio diocesano per la Pastorale Giovanile in particolare attraverso il sito e la newsletter che raggiunge capillarmente tutti gli incaricati della pastorale giovanile della Diocesi. (vedi www.centrosanmatteo.org);
- promozione sul sito della Caritas Diocesana www.caritasgenova.it e della Diocesi di Genova www.diocesi.genova.it ;

- invio di materiale informativo generale ai vicari e responsabili della Pastorale Giovanile della diocesi e materiale specifico sui progetti al momento della pubblicazione del bando;
- inserzioni e articoli su Caritas Notizie, pubblicazione mensile a cura della Caritas Diocesana di Genova (oltre 6000 destinatari);
- inserzioni e articoli su "IL CITTADINO" settimanale ufficiale della Diocesi di Genova (vedi www.diocesi.genova.it/cittadino);
- mailing list della Caritas Diocesana di Genova;
- locandine, brochure, schede dei progetti;
- distribuzione capillare di volantini e manifesti informativi generali presso tutte le facoltà universitarie di Genova, i Vicariati, le Biblioteche, gli studenti, i luoghi di aggregazione giovanile nella città. Durante l'uscita del bando anche materiali informativi specifici sui progetti a bando;
- contatti con alcune radio locali per possibili interviste a giovani e operatori;
- organizzazione di eventi particolari di sensibilizzazione al servizio nell'ambito del progetto di orientamento ai giovani della Caritas Diocesana di Genova, come per la festa di San Massimiliano;
- rapporti preferenziali con le scuole grazie alla sensibilizzazione ai temi della pace e della cittadinanza attiva curata dal Laborpace, Laboratorio Permanente di Ricerca ed Educazione alla Pace Caritas Diocesana di Genova ;
- organizzazione di percorsi di formazione e lavoro sulle tematiche legate al Servizio Civile e alla cittadinanza attiva aperti a tutti i giovani interessati.

A cura della Fondazione Auxilium

- Promozione sul sito www.fondazioneauxilium.it ;
- promozione e distribuzione di materiali in occasione degli eventi organizzati;
- attraverso la propria mailing list;
- attraverso la distribuzione di materiali cartacei e le bacheche;
- informativa ai propri volontari, in particolare quelli giovani;

Attraverso la C.L.E.S.C. (Conferenza Ligure Enti Servizio Civile)

Alla fine del 2004 si è costituita in Liguria la Conferenza Ligure Enti Servizio Civile di cui la Caritas è socia fondatrice ed è attualmente nel Consiglio di Presidenza. La C.L.E.S.C. anche in collaborazione con la Regione Liguria metterà in campo appositi strumenti di promozione:

- Promozione attraverso il sito www.clesc.it;
- attraverso interventi radiotelevisivi come già avvenuto in occasione dell'ultimo bando: Rai3 regionale, Telegenova, Telecittà, radio Babboleo;
- attraverso la stampa locale (conferenza stampa);
- attraverso la propria mailing list;
- attraverso la produzione di brochure e locandine;
- attraverso l'organizzazione di appositi eventi e la partecipazione ad eventi organizzati da terzi;
- attraverso le attività di sensibilizzazione in occasione della festa dell'obiezione di coscienza e del servizio civile (15 Dicembre);
- attraverso la fiera dei progetti: giornata di promozione dei progetti in occasione dell'uscita del Bando di servizio civile, attraverso stand informativi di ogni ente.

Attraverso i copromotori ed i partners.

Si rinvia al punto apposito. In generale:

Volontari per l'Auxilium:

- promozione attraverso la rete dei propri soci (oltre 800);
- attraverso le proprie informative mensili;
- attraverso la distribuzione di materiali agli eventi organizzati.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE CON IL COINVOLGIMENTO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Alcune tra le attività di promozione e sensibilizzazione prevedono il coinvolgimento dei giovani in servizio civile, attraverso la modalità e la struttura del gruppo di lavoro possibilmente trasversale a tutti i progetti e con l'aiuto di un coordinatore. Tra queste:

- Supporto in termini di testimonianza agli incontri di sensibilizzazione sul servizio civile a gruppi (scout, associazionismo), alle giornate informative durante il bando e alle giornate periodiche di orientamento, formazione/informazione di educatori/animatori di gruppi giovanili;
- redazione di articoli sul mensile Caritas Notizie;
- partecipazione in termini di testimonianza ad incontri di sensibilizzazione nelle scuole;
- partecipazione in termini di testimonianza a trasmissioni televisive;
- ampliamento della rete di contatti nei Vicariati della Diocesi anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- promozione nelle Università, Biblioteche, studentati e altre realtà di aggregazione giovanile attraverso anche la distribuzione di materiale informativo;
- realizzazione di una "testimonianza fotografica" del proprio anno di servizio sia da allestire, sia da rendere visionabile sul sito www.caritasgenova.it;
- supporto all'organizzazione della giornata di San Massimiliano, giornata di sensibilizzazione all'obiezione di coscienza verso il territorio genovese;
- supporto all'organizzazione e realizzazione di altri eventi di promozione del servizio civile rivolti a giovani;
- partecipazione in termini di testimonianza ad eventi organizzati dalla Clesc (Conferenza Ligure Enti in Servizio Civile) ed in particolar modo alle attività in occasione della festa dell'obiezione di coscienza e del servizio civile (15 Dicembre) e alla fiera dei progetti (di cui sopra).

Le attività potrebbero avere come sede la medesima sede della formazione generale o altri luoghi fuori sede (ad esempio una scuola, una parrocchia etc..)

Nel complesso vengono svolte attività di promozione - sensibilizzazione della proposta di servizio civile e dei progetti per un **totale di almeno 150 ore**.

Di questo monte ore **almeno 50** prevedono l'operatività in termini di testimonianza e supporto dei giovani in servizio civile con ampi spazi di creatività e originalità.

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

SI RINVIA AL SISTEMA DI SELEZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

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

SI

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

SI RINVIA AL SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE VERIFICATO IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

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

SI

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

NESSUNO

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

Enti No Profit

VOLONTARI PER L'AUXILIUM

C.F.: GRNRNN47R69D969W

Sede: Via Bozzano 12, 16143 Genova

Tel 0105299528 - Fax 513675

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 17 del presente progetto, l'associazione garantirà un rilevante apporto nello sviluppo delle attività con la **presenza di 20 volontari** (vedi 8.2). Garantirà come descritto al punto 17 una parte del piano di promozione.

C.L.E.S.C.

C.F.: 95095200101

Sede: Via XX Settembre 12/4, 16121 Genova

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 18 del presente progetto, l'associazione garantirà un rilevante apporto nella promozione del progetto sul territorio genovese.

Enti Profit

AMADORI – GESCO CONSORZIO COOPERATIVO

P.IVA: 02522130406

Sede: Via del Rio, 400 – 47020 S. Vittore di Cesena (FC)

(filiale di Genova in Via Isolagiugno 105 b 16015 Campo Ligure - GE)

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 8.1 del presente progetto, la Ditta Amadori – Gesco consorzio cooperativo collaborerà in qualità di partner del progetto fornendo per l'azione generale 1 – Ristorazione prodotti alimentari a costi di fabbrica.

SOGEGROSS Spa

P.IVA 01226470993

Sede: Lungotorrente Secca 3°, 16163 Genova

Come indicato nella documentazione allegata e nel punto 8.1 del presente progetto, Sogegross Spa collaborerà in qualità di partner del progetto fornendo, per l'azione generale 1. Ristorazione, 2. Sostegno alla cura della propria persona prodotti alimentari e non alimentari a condizioni agevolate (3% premio fine anno sull'acquistato).

TONITTO 1939 SPA

P. IVA 00855590105

Sede: Via N.S. Lourdes 5, 16152 Genova

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 8.1 del presente progetto, la Tonitto 1939 SPA collaborerà in qualità di partner del progetto fornendo per l'azione generale 1 – Ristorazione i propri prodotti alimentari a costi di fabbrica.

PASTICCERIA SVIZZERA VITAL GASPERO SAS

P.IVA 02715980104

Sede: Via Albaro 9 r, 16145 Genova

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 8.1 del presente progetto, la Pasticceria Svizzera Vital Gaspero Sas collaborerà in qualità di partner del progetto fornendo per i primi tre mesi del progetto per l'azione generale 1 – Ristorazione i propri prodotti alimentari a costi di fabbrica.

MAESTRI PIERI SNC

P.IVA 02720510102

Sede: Via Canepari 134/b, 16101 Serra Riccò (GE)

Come indicato nella documentazione allegata e nel punto 8.1 del presente progetto, la Ditta Maestri Pieri snc collaborerà nell' attività 1.3 servizio mensa, 2.4 distribuzione indumenti fornendo gratuitamente i seguenti prodotti: pantofole, scarpe, candele, cestini per il pane.

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

Attività (vedi punto 8.1)	Risorse tecniche e strumentali previste
1.1 Programmazione della ristorazione e 1.4 valutazione della ristorazione	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni
1.2 Servizio cucina	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Locali cucina attrezzata Locali preparazione alimenti Locali magazzino 3 celle frigo 1 frigo a colonna 1 forno a colonna a convezione forzata 1 cuocipasta 40 litri 1 cucina a gas 8 fuochi Abbattitore di temperatura Pentole, vassoi, utensili Cappe da lavoro e cuffiette Scaffalature e pensili
1.3 Servizio mensa	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Banco semi-self Vetrina del freddo Banco del caldo 4 gastronorm 1/1 Forno a microonde Lavastoviglie Locale lavaggio stoviglie Locali mense Automezzo Video citofono
2.1 Programmazione del sostegno alla cura della propria persona e 2.5 Valutazione del sostegno alla cura della propria persona	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Sala riunioni
2.2. Servizio lavanderia	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl

	Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Capi di abbigliamento e biancheria rigenerati e nuovi Locali lavanderia 2 lavatrici industriali 1 essiccatore di indumenti 1 mangano Scaffalature Armadi Bidoni di selezione Sistema di etichettatura Tavoli da lavoro
2.3 Servizio Docce	Materiale di cancelleria Fotocopiatore Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Locale adibito (7 postazioni) Asciugamani Shampoo Sapone Lamette Schiuma da barba Armadietto per la custodia degli effetti personali phon Bidoni di selezione
2.4 Servizio distribuzione indumenti	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Sala riunioni Locale adibito Registri Indumenti intimi Indumenti usati e rigenerati Scarpe usate e rigenerate armadi per indumenti Scaffalature per scarpe
3.1 Primi colloqui e 3.2 Presa in carico iniziale e 3.3 Contatti con i servizi territoriali	Materiale di cancelleria Fotocopiatore e fax Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefonia fissa e mobile Stanza colloqui Locale adibito Registri Sala riunioni Biglietti trasporti pubblici Raccolte dati e pubblicazioni

• CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Riconosciuti da parte del Corso di Laurea interfacoltà in "Scienze per la Pace" dell'Università di Pisa.

27) Eventuali tirocini riconosciuti:

Riconosciuti da parte del Corso di Laurea interfacoltà in "Scienze per la Pace" dell'Università di Pisa.

28) Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

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

La **Caritas Diocesana di Genova** rilascia, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, ulteriore **documentazione** più dettagliata e particolareggiata.

In generale possono essere identificate le seguenti competenze, acquisibili nello svolgimento del presente progetto, distinte in tre ambiti:

- le competenze relative ad un sapere, cioè le conoscenze;
- le competenze relative ad un saper essere, cioè gli atteggiamenti;
- le competenze relative ad un saper fare, cioè i comportamenti.

Si è voluto inoltre fare una distinzione tra le competenze trasversali, cioè quelle derivanti da più ambiti e aree di attività inerenti il progetto e comuni a tutti i progetti promossi dalla Caritas Diocesana di Genova, e le competenze specifiche strettamente e unicamente legate all'ambito di servizio.

Sono indicate inoltre quali competenze sono riconosciute e certificate, mediante rilascio di un attestato, da parte dei seguenti Enti terzi:

- Ente terzo "**CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale Gino Matterelli**", come da convenzione allegata.
- Ente terzo "**CPP - Centro Psicopedagogico per la pace e la gestione dei conflitti - Piacenza**", come da convenzione allegata.
- Ente terzo "**FIO.psd - Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora**", come da convenzione allegata.

In generale sarà cura di quanti si occupano dell'accompagnamento dei giovani in Servizio Civile e dei formatori accompagnare ciascuno nella costruzione di un portafoglio competenze valido e certificato.

COMPETENZE TRASVERSALI

SAPERE (CONOSCENZE)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE/I:
Legislazione inerente il servizio civile nazionale.	
Definizione del ruolo di giovane in servizio civile e relativi diritti e doveri.	
Quadro storico sul servizio civile in Italia.	
Quadro valoriale sul servizio civile (difesa della patria, dovere di solidarietà, ecc.).	
Le metodologie per la salvaguardia della privacy.	CGM
La difesa civile non armata e nonviolenta.	CPP
Principi di educazione alla pace in relazione all'esperienza di SC (approccio psicopedagogico).	CPP

Diritti umani.	
Elementi teorici e pratici di base riguardanti la relazione d'aiuto.	CGM
La tutela personale e la prevenzione del Burn Out.	FIOPSD
Quadro dei ruoli e delle attività all'interno di organizzazioni complesse e reti di servizi integrati.	FIOPSD
Elementi teorici e pratici di base riguardanti la progettazione sociale.	CGM
Il ruolo e le funzioni principali degli organismi del terzo settore, distinguendo fra il volontariato, l'associazionismo, la cooperazione sociale.	CGM
Prassi Base di Pronto Soccorso.	FIOPSD
Prassi Base di sicurezza sul lavoro.	FIOPSD

SAPER ESSERE (ATTEGGIAMENTI)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:
Adesione alla mission organizzativa.	
Gestione dello stress.	FIOPSD CPP
Gestione nonviolenta dei conflitti.	CGM CPP
Mediazione dei conflitti.	CPP FIOPSD
Collaborazione nel lavoro in team per produrre risultati collettivi.	CGM FIOPSD
Comunicazione interpersonale.	CPP
Assertività.	CPP FIOPSD
Disponibilità all'ascolto.	CPP FIOPSD
Flessibilità.	
Mediazione tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale.	CGM
Comunicazione attenta alla dimensione multiculturale.	FIOPSD
Atteggiamento propositivo improntato alla cordialità e all'accoglienza.	CGM FIOPSD
Controllo della propria emotività in relazione alla sofferenza.	CGM
Autonomia di decisioni gestionali, seppure nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi.	CGM
Responsabilità sulle scelte di consumo e di stile di vita.	
Adeguarsi al contesto: linguaggio, atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.	CGM FIOPSD
Gestione della "giusta distanza" (distacco e vicinanza) nei confronti dell'utenza.	FIOPSD
Integrazione con altre figure /ruoli professionali e non.	

SAPER FARE (COMPORTAMENTI)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:
Lavorare per progetti.	

Adattarsi e integrarsi in un sistema di ruoli.	CPP FIOPSD
Capacità di Problem solving in relazione al contesto-situazione di servizio.	CPP FIOPSD
Possibilità di analisi e modulazione funzionale del proprio stile relazionale.	CPP
Fornire e ricevere feedback relazionali con funzione di autovalutazione.	CPP
Leggere il confronto con l'altro come occasione di auto-riflessività e auto-comprensione.	
Operare in un'ottica di promozione e animazione sociale.	
Progettare un piano di miglioramento personale e professionale.	
Rielaborare l'esperienza svolta in funzione del proprio Curriculum Vitae.	
Comunicazione di sostegno nell'ambito della relazione di aiuto.	FIOPSD
Responsabilizzazione rispetto alla gestione di sé e di una casa.	
Applicazione di tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.	CGM
Collaborare alla progettazione, organizzazione, e conduzione di attività di socializzazione, di eventi, di costruzione di reti.	
Organizzare il proprio lavoro in base al tempo, alle risorse, alle priorità.	
Fronteggiare situazioni di emergenza/imprevisti.	CGM
Usare strumenti di promozione.	
Usare strumenti di ricerca tematica (internet, libri, riviste, interviste).	

COMPETENZE SPECIFICHE

SAPERE (CONOSCENZE)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:
Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi – domiciliarità).	CGM FIOPSD
Possedere una conoscenza generale sulle principali patologie psicologiche e psichiatriche e modalità relazionali adeguate con l'utenza.	CGM
Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di etilismo.	
Conoscenza base di fund raising.	

SAPER ESSERE (ATTEGGIAMENTI)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:
Possedere una capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona.	CGM
Stimolare alla cura e igiene personale.	

SAPER FARE (COMPORTAMENTI)	RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:
Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.	CGM FIOPSD
Competenze nella gestione di rifornimenti e smistamenti.	
Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate.	CGM
Saper organizzare e gestire un sistema di raccolta dati sui pasti, finalizzato ad un miglioramento qualitativo.	
Saper cucinare per una mensa rivolta a molte persone.	
Capacità di ottimizzare le risorse in cucina.	
Sensibilizzare il territorio alla riduzione dello spreco.	
Capacità di osservazione e compilazione di una griglia di osservazione.	

• **FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI**

29) Sede di realizzazione:

Monastero dei Santi Giacomo e Filippo sito in Via P. Bozzano 12 a Genova.

La struttura ospita al proprio interno un'aula dotata di strumentazione didattica multimediale, capace di ospitare fino a settanta persone. Sono disponibili inoltre due aule più piccole utili per momenti di approfondimento e lavori in gruppi. Il complesso è autorizzato dalla Provincia di Genova quale struttura idonea alla formazione permanente.

Nella struttura sono presenti e a disposizione locali attrezzati per la residenzialità.

30) Modalità di attuazione:

LA FORMAZIONE E' EFFETTUATA IN PROPRIO, PRESSO L'ENTE, CON FORMATORI DELL'ENTE.

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

SI

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A PARTIRE DAI CONTENUTI PREVISTI PER LA FORMAZIONE GENERALE NELLA CIRCOLARE "LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI" E DAL SISTEMA DI FORMAZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO, IL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE SI ATTUA CON LE SEGUENTI TECNICHE E METODOLOGIE.

In particolare durante la formazione verranno impiegate metodologie formative di carattere attivo, alternando momenti di comunicazione, lezioni frontali, esercitazioni, lavori di gruppo, integrazioni esperienziali. Si utilizzerà inoltre lo strumento delle testimonianze e/o delle visite ad esperienze significative.

Il gruppo, con le sue esperienze, costituirà la principale risorsa di lavoro: il percorso formativo permetterà di rielaborare tali esperienze in funzione di un apprendimento e di un'acquisizione, consapevoli di nuove competenze.

Il percorso formativo si articolerà in 4 fasi (descritte nel dettaglio al punto 34 in relazione ai contenuti) che avranno carattere intensivo e, relativamente alla prima e seconda fase, residenziale. Le ore di **lezione frontale** previste sono 27 così ripartite:

Prima Fase: 12

Seconda Fase: 5

Terza Fase: 5

Quarta Fase: 5

Le ore di **dinamiche non formali** (esercitazioni personali su compito, lavori di gruppo, simulazioni e role playing, ecc.) sono pari a 23 così ripartite:

Prima Fase: 8

Seconda Fase: 9

Terza Fase: 3

Quarta Fase: 3

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei giovani in servizio civile e alle loro esigenze formative che verranno monitorate ad ogni appuntamento.

Tutte le fasi, infatti, prevedono specifiche unità di valutazione realizzate in collaborazione con la funzione di tutoraggio attraverso appositi questionari e schede di valutazione, momenti di lavoro individuali e discussioni guidate in gruppo, volte a monitorare il grado di soddisfazione raggiunto e l'evoluzione dei bisogni formativi.

Inoltre, durante le varie sessioni di monitoraggio del progetto (vedi voce 21) verranno proposti approfondimenti tematici inerenti ai contenuti di formazione generale a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

33) Contenuti della formazione:

A PARTIRE DAI CONTENUTI PREVISTI PER LA FORMAZIONE GENERALE NELLA CIRCOLARE "LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI" E DAL SISTEMA DI FORMAZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO, SI PROPONE UNA FORMAZIONE GENERALE CHE PREVEDE QUATTRO FASI.

La **Formazione Generale** è finalizzata a fornire ai volontari l'insieme delle competenze "base" (in relazione ai contenuti riportati nella circolare "linee guida per la formazione generale dei volontari" ed a quanto espresso nel sistema di formazione depositato presso l'UNSC in sede di accreditamento) per poter assumere, interpretare e interiorizzare l'esperienza del Servizio Civile secondo le indicazioni della normativa vigente. E' articolata in 4 fasi per poter stimolare e accompagnare il processo di sviluppo e crescita dei giovani in servizio nei loro primi mesi di esperienza. Riteniamo strategico infatti diluire la formazione in più fasi (comunque intensivi su almeno una giornata intera d'aula per evitare un'eccessiva frammentazione) se pur ravvicinate nei primi quattro mesi, al fine di favorire maggiormente l'interiorizzazione dei contenuti e attivare un accompagnamento formativo puntuale sui primi mesi di servizio.

SCHEMA FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase:

In questa prima fase verranno affrontati i temi inerenti la scelta del Servizio Civile, con particolare attenzione ad inquadrarla nel più ampio contesto della nonviolenza e della difesa popolare nonviolenta e con particolare riferimento alla tradizione dell'impegno della Caritas su questi temi.

Tale particolare attenzione e conseguente forte investimento, è anche alla base della realizzazione di una specifica Certificazione di competenze relative alla gestione nonviolenta dei conflitti e alle pratiche di difesa civile e non armata realizzata attraverso il Centro Psicopedagogico per la Pace e la gestione dei conflitti, istituto di ricerca e formazione di Piacenza, operante a livello nazionale (vedi punto 29).

Seminario di 3 giornate per un totale di 20 ore entro il primo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo, storico e valoriale.
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale.
- Il ruolo del volontario in servizio civile e diritti e doveri del volontario.
- La Difesa della Patria e la protezione civile.
- Servizio Civile, Nonviolenza e Difesa Civile Non armata e Nonviolenta.
- Il Servizio Civile in Caritas: un impegno per la pace, la giustizia e la solidarietà.
- Contratto formativo: costruzione e motivazione del gruppo in formazione.

Seconda Fase:

In questa seconda fase verranno affrontate le dimensioni della relazione, della socialità e della solidarietà, considerate coordinate principi connotanti l'esperienza del Servizio Civile.

Seminario di 2 giornate per un totale di 14 ore entro il terzo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Elementi di animazione sociale.
- Il lavoro per progetti e la dimensione del gruppo di lavoro.
- La gestione nonviolenta e trasformativa dei conflitti nelle relazioni.

Terza Fase:

In questa terza fase verrà messo al centro dell'attenzione il tema della cittadinanza attiva. Verrà esplorato il variegato mondo del terzo settore e del volontariato, presentate esperienze, campagne, buone prassi.

Seminario di 1 giornata per un totale di 8 ore entro il quarto mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Cittadinanza attiva, partecipazione responsabile e solidarietà.
- Globalizzazione, informazione e mass media.
- Servizio Civile, associazionismo e volontariato.
- Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione.
- Cittadinanza europea e Corpi Civili di Pace.

Quarta Fase:

In questa quarta e ultima fase verranno affrontati i temi collegati ai diritti umani nel tempo della globalizzazione e dei mass media. Verrà inoltre proposto un momento di conoscenza delle realtà territoriali che operano nel campo dell'educazione alla pace, alla nonviolenza e ai diritti umani.

Seminario di 1 giornata per un totale di 8 ore entro il quarto mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Diritti umani.
- Il rapporto con la diversità e l'educazione interculturale.
- Esperienze di educazione alla pace, ai diritti e all'intercultura sul territorio genovese.
- Facilitare trasferibilità e orientamento per il futuro.

Tabella comparativa contenuti della formazione generale

MODULI UNSC	MODULI CARITAS GENOVA
- L'identità del gruppo in formazione	- Contratto formativo: costruzione e motivazione del gruppo in formazione. - Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. - Facilitare trasferibilità e orientamento per il futuro.
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	- Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo, storico e valoriale. - Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale. - Il ruolo del volontario in Servizio Civile e diritti e doveri del volontario. - La Difesa della Patria e la protezione civile. - Servizio Civile, Nonviolenza e Difesa Civile Non armata e Nonviolenta.
- La normativa vigente e la Carta di impegno etico	
- Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile	
- Il dovere di difesa della Patria	
- La difesa civile non armata e nonviolenta	
- La protezione civile	- La Difesa della Patria e la protezione civile. - Cittadinanza attiva, partecipazione responsabile e solidarietà. - Cittadinanza europea e Corpi Civili di Pace.
- La solidarietà e le forme di cittadinanza	
- Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	- Servizio Civile, associazionismo e volontariato - Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo.
- Presentazione dell'Ente -	- Il Servizio Civile in Caritas: un impegno per la pace, la giustizia e la solidarietà.
- Il lavoro per progetti	- Elementi di animazione sociale. - Il lavoro per progetti e la dimensione del gruppo di lavoro. - La gestione nonviolenta e trasformativa dei conflitti nelle relazioni.

34) Durata:

FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase: 20 ore ad inizio servizio (entro il primo mese dall'entrata in servizio).
 Seconda Fase: 14 ore entro il terzo mese dall'entrata in servizio.
 Terza Fase: 8 ore entro il quarto mese dall'entrata in servizio.
 Quarta Fase: 8 ore entro il quarto mese dall'entrata in servizio.

TOTALE ORE FORMAZIONE GENERALE: 50 ORE

Realizzate entro il quarto mese dall'entrata in servizio.

• FORMAZIONE SPECIFICA (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Monastero dei Santi Giacomo e Filippo, sito in Via P. Bozzano 12 a Genova.

La struttura ospita al proprio interno un'aula dotata di strumentazione didattica multimediale, capace di ospitare fino a settanta persone. Sono disponibili inoltre due aule più piccole, utili per momenti di

approfondimento e lavori in gruppo. Il complesso è autorizzato dalla Provincia di Genova quale struttura idonea alla formazione permanente.

Alcune sessioni si terranno nella sede di realizzazione del progetto (vedi punto 16).

36) Modalità di attuazione:

LA FORMAZIONE SPECIFICA E' EFFETTUATA IN PROPRIO, PRESSO L'ENTE, CON FORMATORI DELL'ENTE.

38) Competenze specifiche dell/i formatore/i:

BORRELLI LUCIA

Infermiera professionale e assistente sanitaria (diplomi universitari). Nella formazione specifica approfondirà gli elementi di primo soccorso, di igiene e di prevenzione delle malattie infettive (2° modulo), oltre alla correlazione tra disagio e differenti patologie (4° modulo).

BUCALO PAOLO

Laureato in architettura. Abilitato ad assumere incarichi di RSPP (legge 626) e di prevenzione incendi (legge 818). Coordinatore per la sicurezza (legge 494). Suo il compito di fornire gli elementi legislativi e teorico-pratici di base relativi alla sicurezza nei luoghi di lavoro (2° modulo).

CASALINI MARISA

Infermiera diplomata alla C.R.I., coopera nell'Area Senza Dimora della Fondazione Auxilium. Si occuperà della formazione alla pulizia e all'igienizzazione degli ambienti e delle stoviglie (3° modulo).

FOGLINO LUCIA

Laureata in lettere antiche. Da oltre un decennio è responsabile dell'Osservatorio diocesano delle povertà presso la Caritas diocesana di Genova (dal 2003 coordina inoltre gli osservatori diocesani liguri). Ha collaborato ad alcune pubblicazioni e ha al suo attivo corsi di formazione sulle metodologie di indagine in campo sociale. Nel 5° modulo della formazione specifica si occuperà delle varie forme di povertà presenti sul territorio.

LAGO DAVIDE

Dottore di ricerca in scienze dell'educazione e laureato in filosofia. Formatore accreditato di Caritas Italiana per il Servizio civile nazionale. Da molti anni attivo nel campo della formazione, è coordinatore di progetti di formazione post-laurea presso il Servizio formazione permanente dell'Università di Genova. Coordinerà i vari moduli della Formazione specifica (intervenedo nel 1°, nel 2° e nel 5°), interfacciandosi con gli OLP e con il Responsabile della formazione dell'Area giovani e servizio civile della Caritas di Genova.

LERTORA FABRIZIO

Laureato in ingegneria elettronica ed educatore professionale. Formatore accreditato di Caritas italiana per il Servizio civile nazionale. Responsabile del Laborpace della Caritas di Genova. Responsabile della formazione dell'Area giovani e servizio civile della Caritas di Genova. Formatore presso il CPP (Centro psicopedagogico per la pace e la gestione dei conflitti) di Piacenza. Ha al suo attivo molteplici esperienze in campo formativo e nella progettazione di attività educative. Supervisionerà l'intero percorso formativo previsto.

MORTARA ALBERTO

Laureato in scienze della formazione (esperto dei processi formativi). Membro del direttivo FIOPSD (Federazione italiana organismi persone senza dimora) dal 1998 al 2002. Membro della Consulta regionale sui problemi alcoolcorrelati dal 1999 al 2003. Rappresentante della Fondazione Auxilium nel gruppo tecnico-operativo "Servizi per senza dimora" del Comune di Genova dal 2000 al 2003. Ha al suo attivo molteplici esperienze professionali e di progettazione di percorsi formativi. All'interno della formazione specifica presenterà le differenti aree di intervento della Fondazione Auxilium (1° modulo) e interverrà sul disagio e le varie forme della sua manifestazione (4° modulo).

PAVLAKOU DESPOINA

Laureanda in tecniche di riabilitazione psichiatrica all'Università di Genova. Opera presso la Fondazione Auxilium (Area Senza Dimora). Nella formazione specifica interverrà su vari aspetti relativi alla gestione del servizio di ristorazione, sulla rete cittadina di servizi per persone senza dimora, sui piani per l'emergenza-freddo e sugli interventi tesi a favorire la cura di sé da parte degli ospiti della struttura (3° e 4° modulo). In qualità di OLP si occuperà anche della formazione in equipe e del coaching.

PEZZANA PAOLO

Laureato in giurisprudenza, è dottorando di ricerca in Scienze organizzative e direzionali all'Università Cattolica di Milano. È presidente nazionale della FIOPSD (Federazione italiana organismi persone senza dimora). È esperto in scienze politiche e sociali, con particolari competenze nel campo della lotta alla povertà e della grave emarginazione adulta. Ha al suo attivo numerosi incarichi svolti in seno a Caritas Italiana e a Caritas Europa. Dal 2008 al 2009 è stato consulente della Commissione Europea nel processo di riforma del sistema di aiuto alimentare agli indigenti. Nel 2° modulo di formazione specifica si occuperà del tema relativo al sistema dei servizi sociali, con particolare riferimento al concetto di welfare community.

RICCI FRANCESCA

Responsabile dell'Area senza dimora della Fondazione Auxilium, possiede una pluriennale esperienza relativamente all'organizzazione dei servizi di accoglienza per persone senza dimora. Nell'ambito della formazione specifica (3° e 4° modulo), interverrà in merito agli stili e alle modalità relazionali da adottare nel servizio, all'approfondimento della vigente normativa sulla privacy e alla gestione dei piani di emergenza-freddo.

RINZIVILLO ROSALBA

Laureata in filosofia (indirizzo psicopedagogico). Diploma di Counsellor professionista centrato sulla persona. Iscritta al registro nazionale del Coordinamento nazionale counsellor professionisti (CNCP) con la qualifica di "Counsellor professionista". Ha all'attivo molteplici esperienze formative e professionali sul tema della relazione d'aiuto, tema di cui si occuperà durante la formazione specifica (2° e 5° modulo), ponendolo in rapporto all'esperienza relazionale dei volontari con le persone incontrate in servizio.

SCALA ALESSANDRO

Opera nel settore dell'accoglienza e della ristorazione presso l'Area senza dimora della Fondazione Auxilium. In quanto OLP sarà il punto di riferimento per le attività di formazione in equipe e per il coaching. Nel 3° e nel 4° modulo di formazione specifica interverrà su vari aspetti relativi all'accoglienza e alla registrazione dei fruitori del servizio, sulla rete cittadina di servizi per persone senza dimora e sugli interventi tesi a favorire la cura di sé da parte degli ospiti della struttura.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Negli incontri di formazione previsti nei vari moduli verranno impiegate metodologie di carattere attivo, alternando a momenti di comunicazione frontale esercitazioni, studi di caso, lavori di gruppo e integrazioni esperienziali. Sono inoltre previste azioni di verifica, di accompagnamento personalizzato (coaching) e di formazione in equipe.

Si rinvia anche alle tecniche e alle metodologie di realizzazione previste nel sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento.

40) Contenuti della formazione:

La formazione specifica ha lo scopo di garantire ai giovani in servizio civile l'acquisizione delle competenze necessarie alla realizzazione delle attività di progetto. La formazione specifica è articolata in cinque moduli, così da poter sostenere il carattere di "work in progress" dell'esperienza di servizio e rappresentare quindi l'occasione per integrare e rafforzare le competenze via via acquisite grazie anche dalla rielaborazione personale dell'esperienza stessa.

La formazione specifica ha una durata complessiva di 72 ore e verrà realizzata entro il quarto mese di servizio.

1°MODULO – Introduzione al progetto (16 ore)

Il primo modulo corrisponde all'entrata in servizio dei volontari e si articola in tre parti: conoscenza del progetto; conoscenza della struttura; conoscenza delle attività.

Obiettivi: Introduzione all'organizzazione specifica del Servizio Civile Nazionale all'interno dei progetti della Caritas diocesana di Genova; presentazione dettagliata del programma della formazione specifica e realizzazione del relativo patto formativo; definizione di una mappa e di un percorso di orientamento rispetto alle funzioni e ai ruoli di supporto all'esperienza del giovane; conoscenza della realtà territoriale e introduzione al lavoro di rete; introduzione all'organizzazione specifica delle attività di progetto e del contesto operativo a esse collegato; definizione di una mappa e di un percorso di orientamento in proposito; analisi dei bisogni formativi individuali rispetto alle attività; presentazione dei ruoli, dei luoghi e dei riferimenti della sede; condivisione in merito alle modalità di accompagnamento proprie dell'OLP.

Periodo di svolgimento: inizio servizio.

2°MODULO – Seminario intensivo (16 ore)

Il secondo modulo consiste in un seminario intensivo della durata di 16 ore articolato su due giornate.

Obiettivi: fornire gli strumenti essenziali allo svolgimento del servizio all'interno del progetto. E' di diretta competenza dell'Area Giovani e Servizio Civile che, in collaborazione con l'OLP, provvede a progettare e realizzarla. I principali contenuti previsti sono i seguenti: il sistema dei servizi sociali in Italia con particolare riferimento al concetto di "welfare community"; elementi di sicurezza del lavoro; elementi di primo soccorso, di igiene e di prevenzione delle malattie infettive; la relazione d'aiuto e il rapporto con le persone in difficoltà.

Periodo di svolgimento: entro il primo mese di servizio.

3°MODULO – Le attività del progetto (16 ore)

Il terzo modulo ha lo scopo di mettere rapidamente il volontario in condizione di svolgere bene le attività di progetto, fornendogli tutti gli strumenti di base necessari. Per questo motivo, oltre ad incontri di approfondimento tematico con esperti in relazione alle attività specifiche di progetto, sono previsti alcuni momenti di formazione in equipe e altri di verifica personale con l'OLP (coaching).

Obiettivi: Favorire al massimo la realizzazione delle attività di progetto grazie all'acquisizione dei principali strumenti necessari e coinvolgendo nel percorso le figure di riferimento del giovane in servizio; incentivare le modalità di mutua formazione tipiche del lavoro in equipe; consentire, tramite l'attività di coaching, l'emersione della valenza formativa insita nell'esperienza vissuta quotidianamente dal giovane in servizio.

Periodo di svolgimento: entro il terzo mese di servizio.

4°MODULO – Le aree di azione del progetto (16 ore)

Il quarto modulo si distingue leggermente dal terzo perché mira esplicitamente a favorire la rielaborazione del percorso che il volontario sta vivendo. Questo avverrà continuando la formazione specifica relativa alle attività del progetto ma dandole un taglio più ampio, capace di far emergere gli scenari "macro" all'interno dei quali esse si collocano. In questo modo si intende favorire quanto più possibile la crescita culturale del volontario, proprio a partire dalle attività che compie ogni giorno, ripensate e rilette con l'aiuto di esperti del settore. Anche in questo modulo sono previsti alcuni momenti di formazione in equipe e altri di verifica personale con l'OLP (coaching).

Obiettivi: Favorire al massimo la realizzazione delle attività progetto e l'analisi del loro contesto, coinvolgendo nel percorso le figure di riferimento del giovane in servizio; approfondire aspetti giudicati importanti con l'aiuto di esperti; incentivare le modalità di mutua formazione tipiche del lavoro in equipe; consentire, tramite l'attività di coaching, l'emersione della valenza formativa insita nell'esperienza vissuta quotidianamente dal giovane in servizio.

Periodo di svolgimento: entro il quarto mese di servizio.

5°MODULO – Seminario finale (8 ore)

L'ultimo modulo ha una durata di 8 ore e ha la forma di un seminario di una giornata intera. Nel dettaglio, quattro ore saranno dedicate a tematiche trasversali al progetto, mentre altre quattro sono pensate per favorire un lavoro più personale.

Obiettivi: fornire al volontario ulteriori strumenti formativi relativamente alle attività di progetto; favorire la rielaborazione e la sintesi di quanto emerso nei primi quattro mesi di servizio civile, consentendo l'appropriazione consapevole di quanto appreso e stimolando un rilancio a livello motivazionale; verificare la formazione specifica nel suo complesso.

Periodo di svolgimento: entro il quarto mese di servizio.

Quadro sintetico dei contenuti della formazione specifica:

1°MODULO Introduzione al progetto (16 ore)			
contenuti	attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti	n° ore	formatori
<u>Conoscenza del progetto</u> Obiettivi e attività; organizzazione tecnica; procedure operative; adempimenti amministrativi; diritti e doveri dei volontari; modulistica; competenze acquisibili; figure di riferimento; calendario della formazione generale; presentazione della formazione specifica, del monitoraggio e del project work	tutte le attività (contenuti trasversali)	6	Davide Lago Fabrizio Lertora
<u>Conoscenza della struttura</u> Le differenti aree di intervento della Fondazione Auxilium, visita ad alcune sedi della fondazione e presentazione dei volontari agli operatori	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Alberto Mortara Davide Lago
<u>Conoscenza della struttura</u> Visita alla sede centrale della Caritas: accoglienza dei volontari, presentazione dell'organizzazione	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Davide Lago
<u>Conoscenza della struttura</u> Visita alla sede di servizio propria dei volontari e	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Despoina Pavlakou Alessandro Scala

loro presentazione ufficiale agli altri operatori			Davide Lago
<u>Conoscenza delle attività</u> Introduzione al contesto del progetto: i luoghi, le persone, l'organigramma e il ruolo dei volontari nel contesto della sede di servizio	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Despoina Pavlakou Alessandro Scala
Accompagnamento e verifica del modulo		2	Davide Lago

2°MODULO Seminario intensivo (16 ore)			
contenuti	attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti	n° ore	formatori
<u>Il sistema dei servizi sociali</u> Servizi sociali a livello nazionale e a livello locale; concetto di "welfare community"; comparazione dei sistemi di welfare tra i paesi dell'Unione Europea; ruolo del terzo settore, dei diversi attori sociali e dei cittadini	tutte le attività (contenuti trasversali)	4	Paolo Pezzana
<u>Elementi di sicurezza sul lavoro</u> 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; rischi da videoterminale e problemi di postura nelle mansioni sedentarie; esercitazione sulla segnaletica di sicurezza; visita guidata per individuare situazioni "a norma" o "fuori norma"	1.2, 1.3 2.2, 2.3, 2.4 3.1, 3.2	3	Paolo Bucalo Davide Lago
<u>Elementi di primo soccorso e igiene</u> Distinzione tra primo soccorso e pronto soccorso; piccoli interventi di medicazione; simulazione di chiamata al 118; elementi di igiene personale e sul luogo di lavoro; elementi di prevenzione delle malattie infettive; la cassetta di primo soccorso sul luogo di lavoro e in casa	1.2, 1.3 2.2, 2.3, 2.4 3.1	3	Lucia Borrelli Davide Lago
<u>La relazione di aiuto</u> Rapporto con le persone in difficoltà; capacità di ascolto e di empatia; comportamenti virtuosi e comportamenti problematici; ruolo delle emozioni e del vissuto personale; gestione delle relazioni con utenti e operatori	tutte le attività (contenuti trasversali)	4	Rosalba Rinzivillo
Accompagnamento e verifica del modulo		2	Davide Lago

3°MODULO Le attività del progetto (16 ore)			
contenuti	attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti	n° ore	formatori
<u>L'igiene e l'ambiente di lavoro</u> L'igiene come dimensione globale di sicurezza e qualità del proprio servizio; igienizzazione di locali e strumenti per la ristorazione; norme alimentari e igieniche; norme HACCP	1.2, 1.3, 1.4 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 3.1	4	Marisa Casalini Despoina Pavlakou
<u>Gli stili e le modalità relazionali</u> Setting e relazione nell'accoglienza; i contenuti del primo colloquio; normativa sulla privacy	tutte le attività (contenuti trasversali)	4	Francesca Ricci Despoina Pavlakou
<u>La registrazione dei dati del primo colloquio</u> Corretta compilazione della modulistica; registrazione computerizzata; aggiornamento dati dei servizi territoriali	3.1, 3.2	2	Despoina Pavlakou Alessandro Scala
Formazione in equipe	1.4 2.5	4	Despoina Pavlakou Alessandro Scala
Coaching	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Despoina Pavlakou Alessandro Scala

4°MODULO Le aree di azione del progetto (16 ore)			
contenuti	attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti	n° ore	formatori
<u>Persone senza dimora e territorio</u> Le risorse del territorio; conoscenza e visita ad altri servizi di ristorazione e di accoglienza per persone senza dimora; comparazione di buone	1.2, 1.3, 1.4 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	4	Despoina Pavlakou Alessandro Scala

pratiche e testimonianze			
<u>Disagio e patologie</u> Il disagio e le varie forme della sua manifestazione; correlazione tra disagio e differenti patologie	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Alberto Mortara Lucia Borrelli
<u>L'emergenza freddo</u> La previsione e la gestione dei piani di emergenza-freddo; le sinergie con gli enti pubblici e con l'accoglienza diurna e notturna dell'Area Senza Dimora; l'importanza di una corretta educazione alimentare	1.2, 1.3 2.4, 2.5 3.1, 3.2	2	Francesca Ricci Despoina Pavlaku
<u>La cura di sé</u> L'importanza dell'igiene personale e della cura del vestiario nel percorso di educazione delle persone senza dimora	2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1	2	Alessandro Scala Despoina Pavlaku
Formazione in equipe	1.4 2.5	4	Despoina Pavlaku Alessandro Scala
Coaching	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Despoina Pavlaku Alessandro Scala

5° MODULO Seminario finale (8 ore)			
contenuti	attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti	n° ore	formatori
<u>La povertà e le sue forme</u> L'Osservatorio delle povertà come strumento di lettura del disagio vissuto nel territorio	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Lucia Foglino
<u>La relazione di aiuto (ripresa)</u> Rapporto con le persone in difficoltà; capacità di ascolto e di empatia; comportamenti virtuosi e comportamenti problematici; ruolo delle emozioni e del vissuto personale; gestione delle relazioni con utenti e operatori	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Rosalba Rinzivillo
<u>Verifica intermedia del progetto</u> Ripresa degli obiettivi iniziali; stato di avanzamento delle attività; analisi dei punti critici emersi; bilancio delle competenze acquisite o acquisibili; rilancio in vista dei mesi successivi	tutte le attività (contenuti trasversali)	2	Despoina Pavlaku Alessandro Scala
Verifica del modulo e della formazione specifica nel suo complesso		2	Davide Lago

41) Durata:

- **1° MODULO:**
16 ore di formazione a inizio servizio.
- **2° MODULO:**
16 ore di formazione entro il primo mese dall'entrata in servizio.
- **3° MODULO:**
16 ore di formazione entro il terzo mese dall'entrata in servizio.
- **4° MODULO:**
16 ore di formazione entro il quarto mese dall'entrata in servizio.
- **5° MODULO:**
8 ore di formazione entro il quarto mese dall'entrata in servizio.

Durata complessiva della Formazione Specifica: 72 ore.

• **ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE:**

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

SI RINVIA AL SISTEMA DI MONITORAGGIO VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

Data: 28 febbraio 2011

Il Responsabile legale dell'ente
(Sac. Vittorio NOZZA Direttore)

Il Condirettore della Caritas diocesana
(Franco Catani)
