

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

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

CARITAS ITALIANA

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

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

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

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

Caritas diocesana di Porto-Santa Rufina

La Caritas Diocesana di Porto-Santa Rufina è l'organismo pastorale istituito dal Vescovo, per promuovere la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale diocesana. La sua attività ha inizio nel 1981 quando, a causa della massiccia presenza a Ladispoli, in provincia di Roma, di profughi provenienti dall'Afghanistan, dal Libano, dallo Sri Lanka, dall'India e dalla Nigeria che non avevano la protezione dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati, venne creato, presso la Parrocchia di Santa Maria del Rosario, un gruppo di volontari per fronteggiare l'emergenza. La prima attività fu la raccolta di generi alimentari per soddisfare i bisogni primari dei profughi a cui si affiancò il primo Centro di Ascolto parrocchiale della Diocesi che coinvolse anche alcune parrocchie limitrofe. Nel 1986 il Vescovo Diego Bona istituì la Caritas Diocesana, nominando direttore don Adriano Furgoni che ebbe il compito di organizzare questo nuovo organismo e di sollecitare la nascita delle Caritas Parrocchiali. Il territorio in cui opera la Caritas di Porto-Santa Rufina è quello della Diocesi omonima che copre una superficie di circa 2.000 Km² con una popolazione residente di poco inferiore alle 420.000 unità. Comprende parte del territorio nord del Comune di Roma, il Comune di Fiumicino, i Comuni del Litorale laziale nord e quelli all'interno, lungo le direttrici della Via Cassia e della Via Flaminia.

Nel tempo La Caritas Diocesana ha visto accrescere le attività svolte e i servizi rivolti ai più bisognosi, che attualmente prevedono: servizi a bassa soglia per i senza fissa dimora (SFD) e servizi sanitari localizzati presso il "Centro Santi Mario, Marta e figli" (d'ora in avanti anche Centro o Centro SMMF) di Ladispoli, servizio di segretariato sociale anch'esso localizzato presso il Centro di Ladispoli, il gruppo di solidarietà "Famiglie per mano" operativo dal 2007 tra le Parrocchie della città di Fiumicino, una casa di accoglienza per persone in temporanea emergenza abitativa "Casa Madre Veronica" nel quartiere Casalotti di Roma, "Casa San Rocco" creata nel 2014 come alloggio di prima accoglienza agli immigrati e ad oggi destinato ad una fascia di povertà più ampia, ubicato a Roma, in zona Malagrotta. La Caritas Diocesana svolge, inoltre, un'attività di coordinamento e di supporto ai Centri di Ascolto parrocchiali (CdA) e, di fatto, anche alle Caritas Parrocchiali, attraverso il Progetto "Rete dei Centri di Ascolto". Per cercare di fornire, infine, una risposta al crescente disagio di tante persone che vivono in una situazione di precarietà occupazionale, da ottobre 2015 è stato attivato, attraverso il progetto "L'Ora Undecima", un servizio di supporto alla creazione di piccole attività imprenditoriali o libero-professionali e orientamento alla ricerca di lavoro.

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

CARITAS DIOCESANA DI PORTO-SANTA RUFINA – "Centro Santi Mario, Marta e figli"

Via Enrico Fermi, 10 cap 00055 città Ladispoli –

Tel. 06.9946428 – 320.8314898 - Fax 06.9946428 - E-mail ladispoli.caritas.psr@gmail.com (per informazioni)

Persona di riferimento: Laura Bianchi

2) Codice di accreditamento:

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1^a CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

ASCOLTARE CON IL CUORE-PORTO_SANTA RUFINA

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

Settore: ASSISTENZA

Area di intervento: Disagio adulto

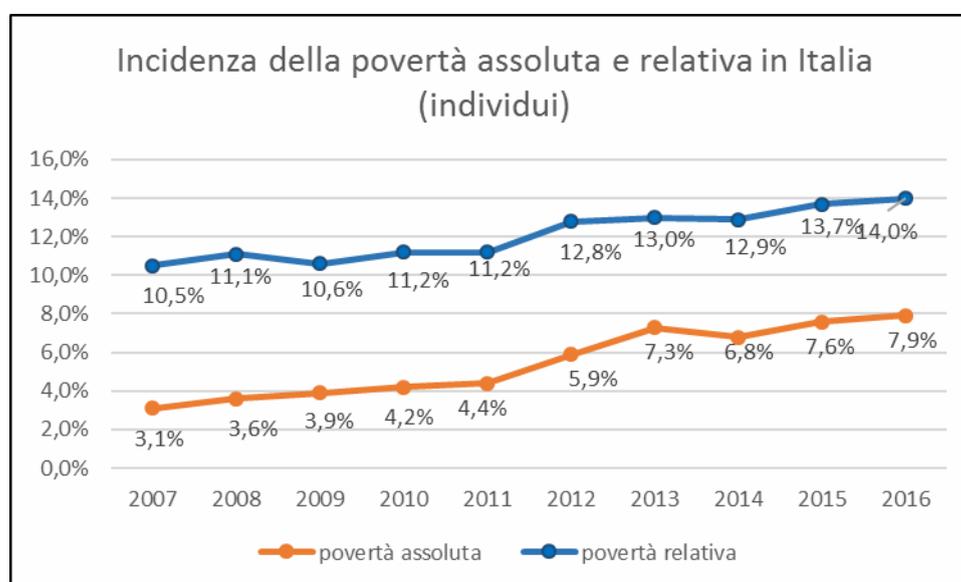
Codice: A12

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

L'area di intervento del progetto è rappresentata dalla povertà, nelle sue diverse forme e declinazioni, che costituisce il contesto nell'ambito del quale la Caritas diocesana di Porto-Santa Rufina si trova quotidianamente ad operare.

I dati nazionali sulla povertà

In Italia – secondo i dati Istat riferiti all'anno 2016 – vivono in uno stato di povertà assoluta 1 milione 619 mila famiglie, per un totale di 4 milioni 742 mila individui che rappresentano il 7,9% delle persone residenti. A queste si aggiungono 2 milioni 734 mila famiglie cui corrispondono 8 milioni 465 mila individui che versano in stato di povertà relativa (14%). Si tratta dei numeri più alti dal 2007 ad oggi.



Fonte: dati Istat

Il rapporto 2016 "Vasi Comunicanti" di Caritas Italiana su povert  ed esclusione sociale in Italia e alle porte dell'Europa, nel commentare i dati ISTAT, evidenzia come le situazioni pi  difficili sono quelle vissute dalle famiglie del Mezzogiorno, dalle famiglie con due o pi  figli minori, dalle famiglie di stranieri, dai nuclei il cui capofamiglia   in cerca di un'occupazione o operaio e dalle nuove generazioni. La persistente crisi del lavoro ha penalizzato (o meglio, sta ancora penalizzando) soprattutto giovani e giovanissimi in cerca di una prima/nuova occupazione e gli adulti rimasti senza un impiego.

Secondo il rapporto indicato, oggi la povert  presenta caratteristiche differenti rispetto a quelle che hanno tradizionalmente caratterizzato il fenomeno nel passato che si assimilava prevalentemente alle aree del Mezzogiorno, agli esclusi dal mondo del lavoro, agli anziani, alle famiglie numerose con 5 o pi  componenti, specie se con figli minori. Oggi, accanto ad alcune situazioni che rimangono stabili, irrisolte e in molti casi aggravate, si evidenziano alcuni elementi inediti e in controtendenza. Sul fronte dell'occupazione le famiglie maggiormente sfavorite sono quelle la cui persona di riferimento   in cerca di un'occupazione. Accanto a tali situazioni negli ultimi anni sembrano aggravarsi le difficolt  anche di chi pu  contare su un'occupazione, i cosiddetti workingpoor, magari sotto-occupati e/o a bassa remunerazione.

Accanto alle fonti della statistica pubblica il rapporto citato riporta i risultati dell'indagine condotta attraverso l'utilizzo di dati raccolti presso i Centri di Ascolto promossi dalle Caritas diocesane o collegati con esse, punto di riferimento di molte persone in difficolt . I CdA svolgono diverse attivit  che vanno dall'ascolto all'orientamento, all'accoglienza. In questi luoghi gli operatori incontrano quotidianamente i poveri, di cui si narra nelle statistiche sociali e per ciascuno di essi viene elaborato un progetto di accompagnamento personalizzato e sostenibile, il tutto anche grazie all'ausilio di strumenti informatici che favoriscono una lettura pi  sistematica dei bisogni.

  dal 2006 che vengono pubblicati con regolarit  i dati raccolti presso i punti di ascolto Caritas, attraverso il sistema informatizzato nazionale Ospoweb. Tuttavia, se nei primi anni si poteva far riferimento ad un numero esiguo di strutture (nel rapporto pubblicato nel 2006 i CdA inclusi nell'analisi erano 241), nel corso del tempo

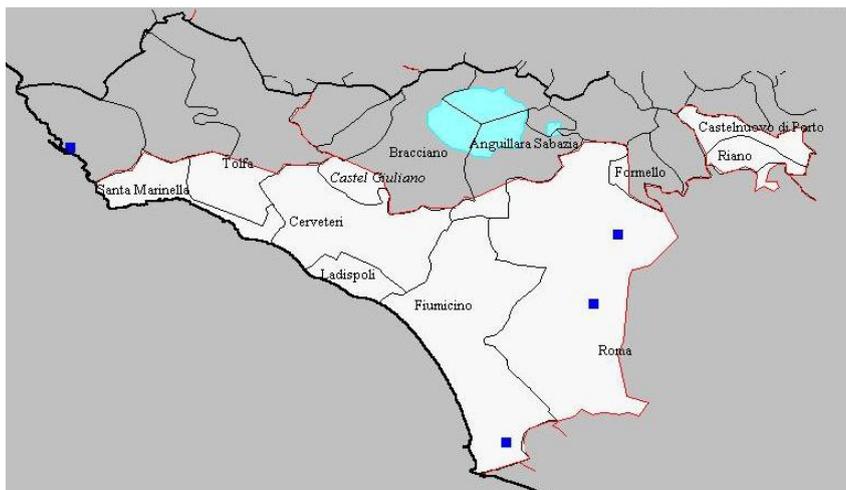
la loro consistenza numerica è aumentata gradualmente, e nel 2015, anno di riferimento del rapporto, i dati sono stati raccolti presso 1.649 CdA, dislocati su 173 diocesi, distribuiti in modo omogeneo sul territorio nazionale, garantendo una buona rappresentatività di tutte e tre le macroregioni. Nel corso del 2015, le persone incontrate sono state 190.465. Come nel passato, il peso degli stranieri continua ad essere maggioritario (57,2%) anche se non in tutte le aree del Paese; nel Mezzogiorno la percentuale di italiani è infatti pari al 66,6%.

Rispetto al genere il 2015 segna un importante cambio di tendenza; per la prima volta risulta esserci una sostanziale parità di presenze tra uomini (49,9%) e donne (50,1%), a fronte di una lunga e consolidata prevalenza del genere femminile. L'età media delle persone che si sono rivolte ai CdA è 44 anni. Tra i beneficiari dell'ascolto e dell'accompagnamento prevalgono le persone coniugate (47,8%), seguite dai celibi o nubili (26,9%). Il titolo di studio più diffuso è la licenza media inferiore (41,4%); a seguire, la licenza elementare (16,8%) e la licenza di scuola media superiore (16,5%). I disoccupati e inoccupati insieme rappresentano il 60,8% del totale. I bisogni o problemi più frequenti che hanno spinto a chiedere aiuto sono perlopiù di ordine materiale; spiccano i casi di povertà economica (76,9%) e di disagio occupazionale (57,2%); non trascurabili, tuttavia, anche i problemi abitativi (25,0%) e familiari (13,0%). Frequenti le situazioni in cui si cumulano due o più ambiti problematici. Su 100 persone (per le quali è stato registrato almeno un bisogno) solo il 38,6% ha manifestato difficoltà relative ad una sola dimensione. Per i restanti casi risultano esserci situazioni in cui si sommano almeno due (29,9%) o più ambiti problematici (31,5%). La sfida più difficile in termini di presa in carico e di sostegno riguarda proprio queste ultime situazioni dove risulta più grave la condizione di deprivazione ed esclusione sociale.

I dati sulla povertà nel territorio della Diocesi di Porto-Santa Rufina

I dati rilevati sul territorio di intervento della Caritas di Porto-Santa Rufina non si differenziano sostanzialmente da quelli riferiti a livello nazionale.

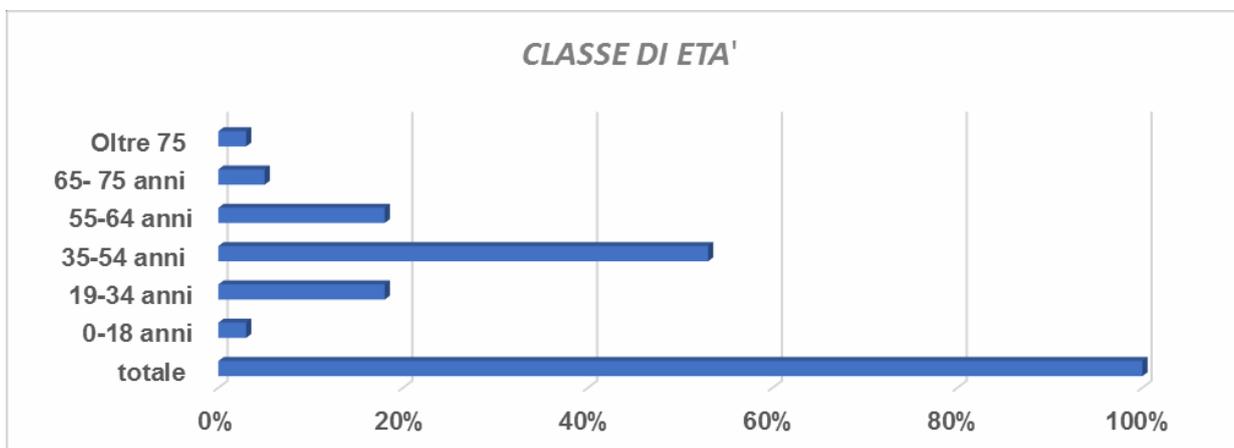
Dall'anno 2016 anche la nostra Caritas Diocesana, utilizzando il sistema Ospoweb messo a disposizione da Caritas Italiana, ha intensificato e sistematizzato la raccolta dei dati relativi agli utenti accolti e accompagnati presso il Centro diocesano SMMF e presso le parrocchie e i Centri d'ascolto parrocchiali dislocati sul territorio della Diocesi che si estende, per circa 2.000 kmq, a nord-ovest della città di Roma e comprende i Comuni di Fiumicino, Cerveteri, Ladispoli, Santa Marinella, Riano, Castelnuovo di Porto; le frazioni di Santa Severa Nord del comune di Tolfa e di Castel Giuliano del Comune di Bracciano; gran parte del territorio dei municipi XI, XII, XIII, XIV e XV del comune di Roma, esterni al Grande Raccordo Anulare.



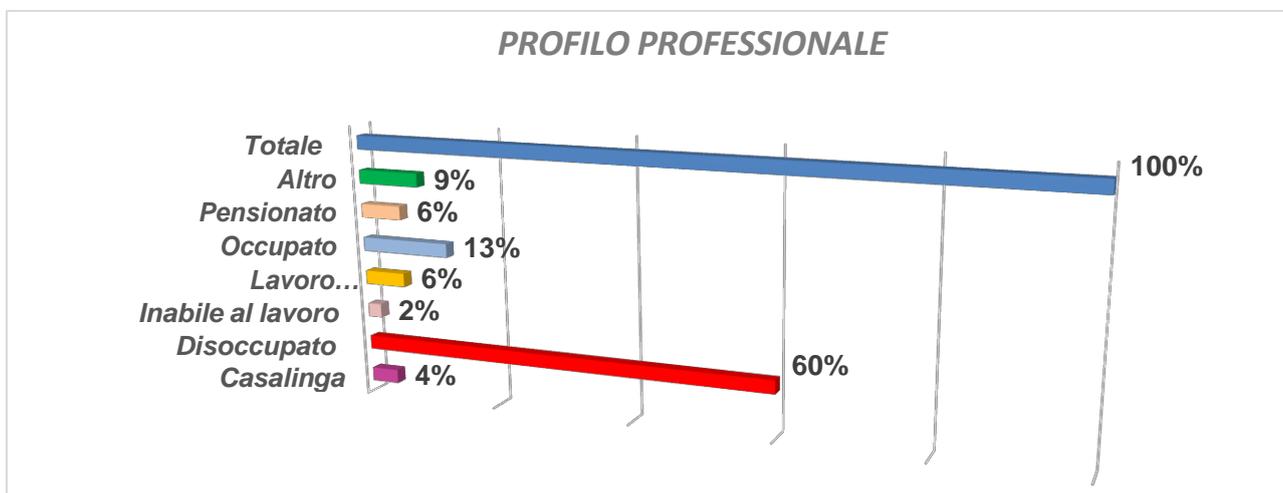
I dati raccolti, riferiti al periodo che va da luglio 2016 a giugno 2017 e diffusi con la pubblicazione annuale della Caritas Diocesana per la presentazione del Progetto Pastorale, consentono una lettura della povertà del territorio, indicando nel contempo con quali strumenti e risorse le nostre comunità rispondono.

Misurare le fragilità sociali è stato sempre un compito complesso. La rilevazione dei fenomeni in grado di elaborare un profilo di povertà degli abitanti un territorio richiede un lavoro impegnativo e dettagliato, anche in considerazione del fatto che il disagio si è amplificato fino a raggiungere strati sociali non necessariamente marginali. **Attraverso il sistema di raccolta dei dati degli ascolti rilevati dai Centri di Ascolto parrocchiali e dalle parrocchie del nostro territorio, emerge una povertà che si caratterizza soprattutto sotto il profilo della mancanza di lavoro, di difficoltà abitative e carenze nella cura e prevenzione dello stato di salute.** L'osservazione è stata fatta su 403 schede nel periodo luglio 2016/giugno 2017, relative a persone e nuclei familiari accolti e su cui è stato operato almeno un intervento. Va segnalato che i dati censiti, rispetto agli anni scorsi, sono notevolmente aumentati, indice di un positivo

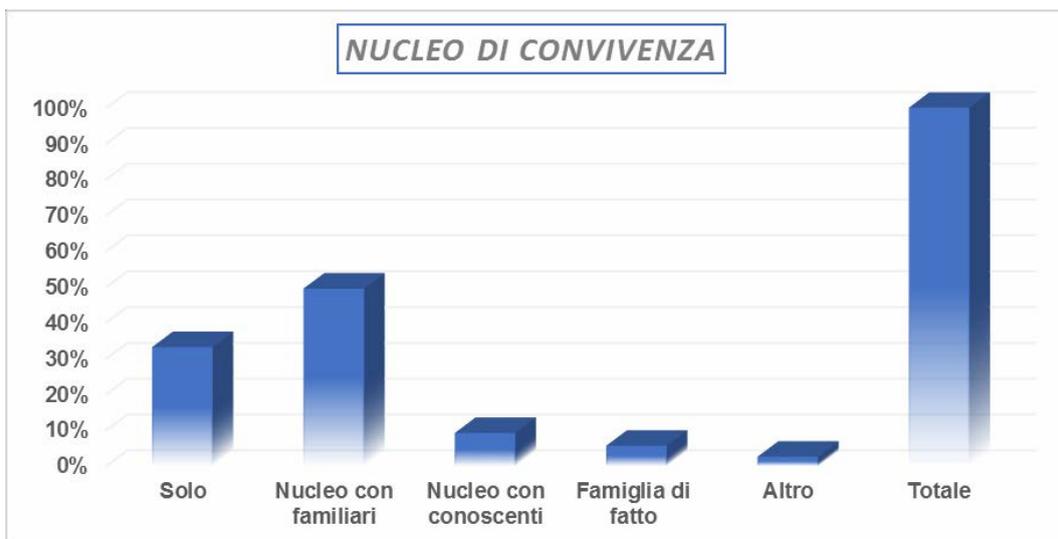
coinvolgimento delle Caritas e delle parrocchie nella rilevazione degli interventi e nella condivisione dei dati con Caritas diocesana, anche se resta ancora un "sommerso" di incontri non registrati. L'utilizzo di un sistema organizzato in rete rende possibile un'uniformità di metodo nella rilevazione dei bisogni della persona, permettendo di formulare le proposte progettuali di carità sulla base delle necessità che arrivano al discernimento delle equipe dei Centri di ascolto.



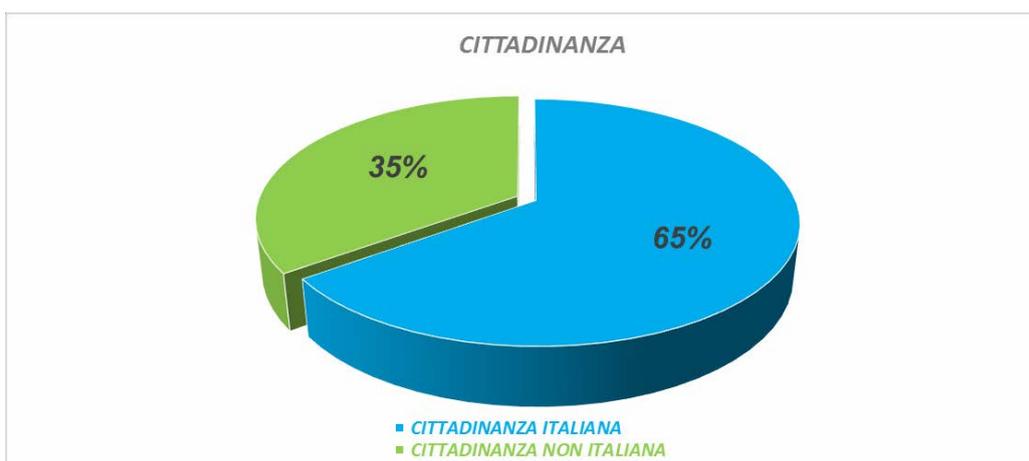
Le persone incontrate nei servizi Caritas sono rappresentate prevalentemente da individui con **età compresa tra i 35 e 54 anni, disoccupati** che hanno perso il lavoro e non riescono nonostante notevoli sforzi a reinserirsi nel mondo del lavoro.



Significativo è inoltre il fenomeno degli occupati (13%) che, pur avendo una fonte di reddito, rientrano in fasce di indigenza.



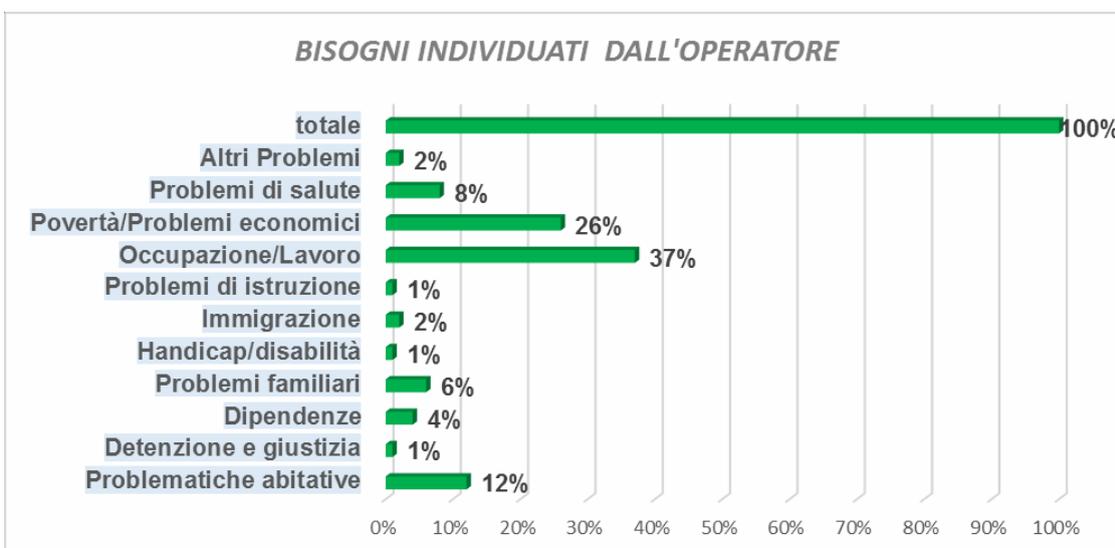
Il 50% sono rappresentanti di un **nucleo familiare** in cui la persona di riferimento, il capo famiglia, ha perso il lavoro o comunque ha un'occupazione precaria e/o saltuaria da cui non riesce a trarre un reddito sufficientemente adeguato al sostentamento dei bisogni primari dei propri cari.



Sono prevalentemente **cittadini italiani** che si trovano a dover affrontare situazioni di indigenza, sono tuttavia i cittadini stranieri che vivono sul territorio le persone che subiscono la spinta più forte verso l'emarginazione sociale.

I bisogni rilevati

Leggere e interpretare i bisogni è per l'operatore la fase più delicata. Attraverso l'accoglienza e l'ascolto inizia l'analisi delle problematiche espresse dagli ospiti che raccontano la propria vita. Per comprendere la natura del disagio, l'operatore deve stabilire una relazione con la persona per individuare gli aspetti rilevanti della storia di vita e poter condividere con l'equipe gli interventi corretti. Ascolto, osservazione, discernimento che portino all'elaborazione di un Progetto è il metodo per instaurare una corretta relazione di aiuto, che interviene con azioni immediate per tamponare esigenze di natura materiale, ma deve prevedere, ogni



qualvolta sia possibile, un accompagnamento della persona verso un percorso di autonomia individuale.

I **bisogni che vengono rappresentati** dalle persone ascoltate sono spesso molteplici, perché le criticità che emergono sono sempre strettamente correlate tra loro. **E' la mancanza di lavoro (37%) il bisogno rilevato in misura maggiore dagli operatori**, difficoltà che si somma a un reddito insufficiente (26%) e che sfocia in vere e proprie situazioni di povertà, da cui si diramano altri bisogni tra cui emerge la problematica abitativa (12%) sulla quale è necessario un approfondimento, dettagliato nella tabella che segue.

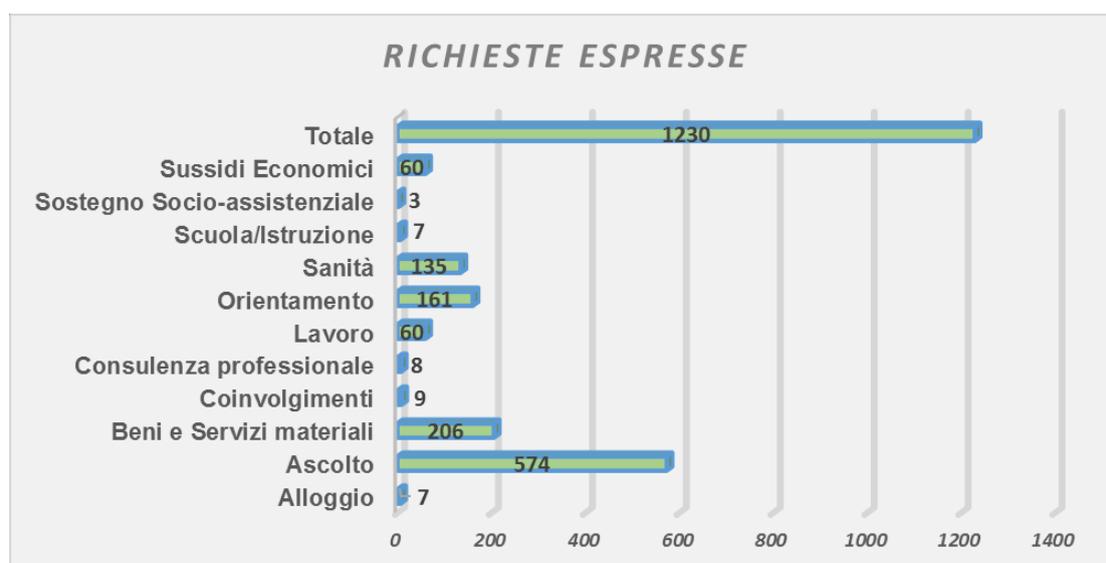
Bisogni espressi dalle persone legati ai problemi abitativi	CITTADINANZA ITALIANA	CITTADINANZA NON ITALIANA
Abitazione precaria/inadeguata	5	10
Mancanza di casa	14	59
Accoglienza provvisoria	9	14
Sfratto	2	3
Sovraffollamento	4	0
Privo di residenza anagrafica	1	18
Altro	8	3

Le voci inserite nella tabella precedente (mancanza di casa, abitazione precaria, privo di residenza anagrafica) si legano in particolare alla condizione delle persone Senza Fissa Dimora che afferiscono al Centro Santi Mario, Marta e figli, che non hanno un luogo fisicamente adeguato in cui vivere. Dormono per strada, in luoghi di fortuna o in case abbandonate e vivono comunque privi di qualsiasi confort e in condizioni igieniche inadeguate. Si sottolinea che a questi dati va aggiunto il fenomeno rilevato dal centro di ascolto che opera all'interno dell'Aeroporto Internazionale di Fiumicino, che stima in circa 45-50 il numero delle persone che vivono più o meno in maniera stabile all'interno dell'area aeroportuale.

Dalle analisi realizzate emerge che la maggioranza delle persone è di nazionalità italiana, a cui seguono i comunitari e pochi extra comunitari, prevalentemente di sesso maschile, di età compresa tra i 35 e i 65 anni, con una prevalenza di ultracinquantenni.

Le richieste espresse

Le richieste che ogni persona esprime sono spesso molteplici



Le indicazioni in merito alle richieste scaturiscono dall'elaborazione dei dati raccolti e ci confermano che **l'ascolto è la necessità più sentita da chi si trova in condizione di estrema fragilità**. Entrare in un luogo dove c'è attenzione verso la persona è il primo modo, il più immediato, per ristabilire un contatto umano che

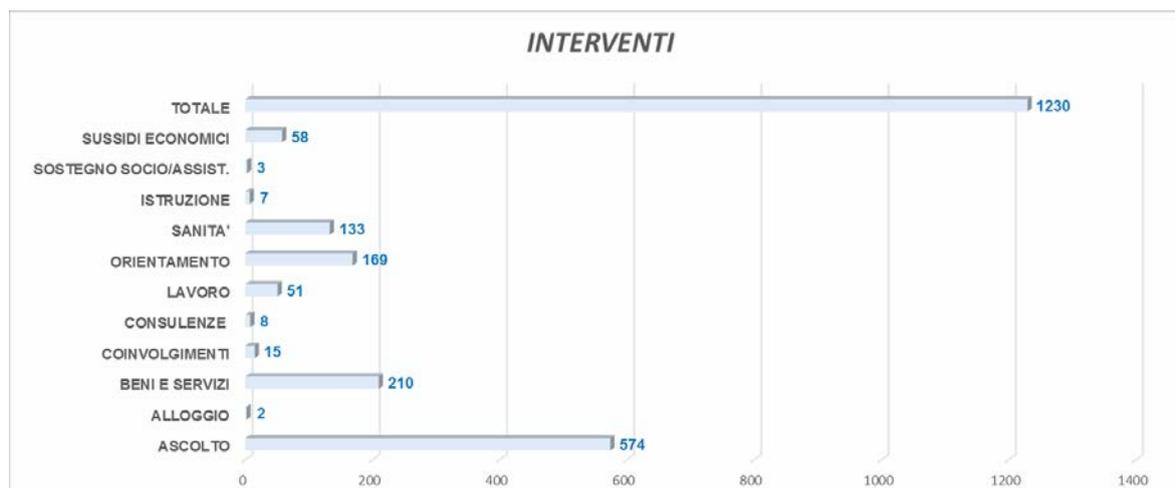
porti sollievo al proprio disagio e che la persona individua come primo passo per una richiesta di aiuto. **Altra esigenza su cui convergono le numerose richieste riguarda i problemi lavorativi.** Il dato analizzato indica la disponibilità delle persone a inserirsi in un percorso di orientamento lavorativo mirato a potenziare le possibilità di reinserimento occupazionale. Dalla lettura del dato si comprende che il contesto socio-professionale è profondamente mutato e c'è necessità di essere orientati verso percorsi in grado di potenziare le azioni di reinserimento.

Rivestono una percentuale importante anche altre richieste:

- ✓ **beni e servizi materiali** (generi alimentari, vestiario, biglietti per trasporti) sono il pronto soccorso dell'aiuto;
- ✓ **la sanità**, area in cui si convogliano le richieste per visite mediche, diagnostica o farmaci. La povertà è strettamente correlata allo stato di salute, più la persona è in difficoltà, più la qualità della salute diminuisce e aumentano i rischi correlati alla mancanza di cure e prevenzione;
- ✓ **orientamento**, comprende diverse aree di servizio: legale/burocratico, socio/sanitario, abitativo.

Gli interventi diretti o in rete con la Caritas diocesana

L'intervento è lo strumento che i Centri di Ascolto Parrocchiali e diocesano e le parrocchie utilizzano per rispondere alle domande di aiuto. Tutto inizia dall'**ascolto** che l'operatore adeguatamente formato deve condurre con attenzione. Successivamente nell'equipe si condivide l'**osservazione** su quanto emerso nell'ascolto e che conduce all'identificazione di bisogni impliciti, espliciti e latenti. Solo a seguito dell'osservazione condivisa, potrà emergere un **discernimento** sugli interventi da operare, che tenderanno non solo ad arginare il disagio che la persona sta vivendo, ma in collaborazione con la persona stessa e senza mai sostituirsì a essa, accompagneranno alla realizzazione di un progetto di vita che consenta l'uscita dallo stato di bisogno e il recupero dell'autonomia e della dignità.



Gli interventi evidenziati nel grafico sono quelli registrati all'interno del sistema di rete (OspoWeb), sicuramente inferiori a quelli realmente realizzati, dato che esiste ancora un ampio numero di interventi diretti non rilevati. L'ascolto che si sviluppa spesso in più incontri con la stessa persona, rappresenta l'intervento maggiormente realizzato (574 su un totale di 1230), seguito dall'orientamento (169), in particolare per il lavoro e dal supporto per la ricerca di una nuova occupazione. Significativi sono, inoltre, gli interventi in ambito sanitario (133), legati in particolare all'operatività dello studio odontoiatrico attivo presso il Centro Caritas Diocesano Santi Mario, Marta e Figli.

Il Centro Santi Mario, Marta e figli di Ladispoli

Il Centro diocesano Santi Mario, Marta e figli rappresenta il punto di riferimento delle attività della Caritas sul territorio diocesano che prevede un'offerta di servizi mirati ad intervenire nelle più diverse situazioni di povertà e marginalità sociale e azioni specifiche di supporto alle attività delle parrocchie e dei CdA parrocchiali.

Tali servizi e azioni, come accennato al punto 1, sono rappresentati da:

- **Servizio di accoglienza ed ascolto.** Rappresenta il cuore delle attività del Centro, perché è dall'ascolto e dall'accoglienza che è possibile stabilire un contatto con la persona che si rivolge alla Caritas e valutare la possibilità di costruire insieme un progetto finalizzato a superare lo stato di necessità. Rappresenta quindi il primo punto di contatto tra i servizi del Centro e gli utenti ed ha la finalità di accogliere, appunto, le persone che si presentano al Centro, di ascoltarne la storia, le problematiche e le difficoltà, rilevarne i bisogni e indirizzarle verso i servizi specifici del Centro più indicati. E' al servizio degli utenti del Centro e

di quelli inviati dalle Parrocchie per i quali è stato richiesto l'intervento della Caritas diocesana, attraverso il progetto "Rete dei Centri d'Ascolto".

- **Servizi a bassa soglia per SFD e per persone in situazioni di povertà estrema** che prevedono un **servizio di mensa diurna**, aperto 365 giorni all'anno e un **servizio di doccia e distribuzione di abiti e coperte** garantito 2 volte a settimana.

Ospiti della mensa sono le persone SFD a cui si aggiungono coloro, singoli o famiglie che, pur avendo un'abitazione, hanno visto venir meno la possibilità di sostenerne le spese e non hanno la disponibilità economica nemmeno per mangiare. Il problema dei SFD è presente da tempo in tutte le realtà urbane e nelle aree metropolitane ed è aumentato negli ultimi anni a causa della drammatica crisi economica che ha costretto in strada sempre più persone, non solo stranieri ma anche italiani. Tale fenomeno è presente a Ladispoli in maniera più significativa rispetto agli altri territori della diocesi. In conseguenza di questa situazione e a seguito dell'"emergenza freddo" di febbraio 2013 il Comune di Ladispoli ha messo a disposizione dei SFD dei locali comunali posizionati sotto un cavalcavia ferroviario, dotandoli di collegamento al servizio elettrico pubblico, che ancora oggi sono utilizzati da una parte degli ospiti del Centro. Gli altri dormono nelle campagne o nel bosco cittadino, in zone periferiche della città o in prossimità della ferrovia.

Non esistono dati ufficiali sulla rilevanza del fenomeno dei SFD e delle persone in situazioni di povertà estrema a Ladispoli e nei territori limitrofi. Gli unici dati di cui disponiamo sono quelli relativi ai servizi erogati dal nostro Centro. La mensa diurna distribuisce in media 50 pasti giornalieri per un totale di circa 18.250 pasti annuali. Gli ospiti sono in prevalenza uomini, di cui un ristretto numero italiani. La presenza di donne è limitata anche se continuativa. Saltuariamente arrivano anche famiglie con bambini, ai quali viene somministrato il pasto separatamente.

Il servizio docce è richiesto quasi esclusivamente da uomini ai quali viene fornito anche il cambio di abiti e biancheria e prodotti per l'igiene personale. Il Centro ha a disposizione un locale attrezzato che comprende bagni, lavandini e 4 docce. Quando pervengono richieste da parte di donne, viene messo a disposizione un locale bagno separato, attrezzato con una doccia. Gli ospiti che fruiscono del servizio sono in media 50 per ogni giorno di apertura per un totale di circa 5.200 docce nel corso dell'anno. Durante il periodo estivo il numero di ospiti aumenta leggermente in funzione dell'arrivo su Ladispoli di ospiti occasionali di passaggio.

Gli ospiti dei servizi a bassa soglia richiedono anche altri servizi del Centro, in particolare servizi sanitari, di segretariato sociale e, in alcuni casi, anche di orientamento al lavoro o di informazioni sulla creazione d'impresa. In molti casi la richiesta non perviene direttamente dall'interessato ma è mediata dagli ospiti più intraprendenti o da volontari con cui sono più in confidenza e spesso il bisogno espresso rappresenta solo una parte delle reali necessità. Per molti ospiti, infatti, la richiesta di un colloquio, l'incontro più strutturato con un operatore, la formalità apparente di un ufficio, rappresentano un ostacolo alla manifestazione del bisogno e alla formulazione di una richiesta di aiuto. Tale situazione ha portato a considerare l'opportunità di potenziare il servizio di ascolto e di rilevazione dei bisogni direttamente nei luoghi di fruizione, attraverso l'intervento di operatori dell'ascolto nell'erogazione dei servizi, in affiancamento ai volontari, in modo da stabilire una relazione informale in grado di far emergere più facilmente le necessità.

Il Centro SMMF è l'unica struttura sul territorio della Diocesi in cui vengono erogati servizi a bassa soglia di questo tipo.

- **Servizi sanitari** che prevedono un **ambulatorio odontoiatrico** aperto 1 volta a settimana, rivolto a SFD e a persone in situazione di povertà estrema e un **ambulatorio medico con dispensario di medicinali**, rivolto a persone che non hanno possibilità di accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attivato in funzione delle specifiche richieste. **L'ambulatorio odontoiatrico** "Julitta Machan" è stato riaperto a gennaio 2016 dopo un lungo periodo di sospensione del servizio dovuto al venir meno di medici volontari specializzati. Opera ora grazie alla disponibilità di una dentista, un'igienista dentale e un direttore sanitario che coordina il servizio, tutti volontari, che garantiscono un'apertura di un giorno a settimana per l'intera giornata. Dalla riapertura ad oggi sono 180 i pazienti assistiti per un totale di oltre 600 interventi effettuati. La necessità di riapertura è stata determinata dalla completa assenza su tutto il territorio della Diocesi di un servizio odontoiatrico gratuito a fronte di una richiesta in continuo aumento. I problemi odontoiatrici sono infatti quelli più diffusi tra la popolazione ma anche quelli più difficilmente accessibili attraverso il Servizio Sanitario Nazionale (SNN) e il cui costo, nel caso di prestazioni private, è molto elevato. I pazienti dell'ambulatorio provengono soprattutto dal territorio di Ladispoli e dai Comuni limitrofi. Sono in prevalenza persone SFD e immigrati ma è in aumento la richiesta anche da parte di italiani. L'età è molto varia ed include anche bambini. Sono diversi i pazienti in carico con patologie infettive che richiedono una estrema attenzione nell'erogazione delle prestazioni.

L'accesso al servizio è preceduto dalla compilazione di una scheda di anamnesi da parte del servizio di accoglienza e, per i nuovi utenti del Centro, anche da una scheda di ascolto.

L'ambulatorio medico funziona grazie alla disponibilità di un medico volontario che viene coinvolto dagli operatori del Centro in funzione di specifiche richieste provenienti da persone che per problemi di irregolarità amministrativa non hanno possibilità di accesso al SNNe fornisce prestazioni mediche di base. Il Centro dispone anche di un dispensario di medicinali, alimentato attraverso donazioni volontarie e raccolte periodiche (ad esempio attraverso il Banco Farmaceutico), a disposizione degli ospiti del Centro e delle Parrocchie.

L'ambulatorio odontoiatrico "JulittaMachan", come accennato in precedenza, rappresenta l'unica struttura sul territorio della diocesi ad offrire servizi odontoiatrici completamente gratuiti per persone in stato di difficoltà, con modalità di accesso facilitata. Il servizio di odontoiatria sociale della ASL RMF, attivo in diversi comuni della Diocesi, prevede requisiti di accesso alle prestazioni gratuite limitative e comunque riservate a chi è in possesso dell'iscrizione al servizio sanitario nazionale e prevede tempi di attesa spesso non compatibili con l'urgenza di un problema odontoiatrico conclamato. In considerazione di ciò, il rimando al servizio pubblico, anche per le persone in possesso dei requisiti di accesso, risulta spesso inefficace.

Per quanto riguarda il servizio medico, è attivo presso il poliambulatorio di Ladispoli un servizio rivolto esclusivamente a persone straniere, garantito da medici aderenti all'A.M.S.I. (Associazione medici di origine straniera in Italia), presso cui in cui medici ed operatori di diverse nazionalità erogano servizi gratuiti per il superamento di varie problematiche mediche. Il servizio è però attivo solo il secondo sabato di ogni mese.

Il dispensario medico rappresenta, infine, l'unico servizio di questo tipo sul territorio della Diocesi.

- **Segretariato sociale.** E' un servizio che fornisce informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle risorse sociali del territorio e alle modalità di accesso ai vari servizi pubblici, privati, della Caritas Diocesana e delle Parrocchie, alle normative vigenti riguardo lo stato sociale. Il servizio è rivolto prevalentemente ad utenti immigrati, famiglie in difficoltà e persone senza fissa dimora. Le richieste che pervengono al servizio di segretariato sociale del Centro, sebbene molto diversificate, possono essere ricondotte a 3 aree prevalenti:
 - richieste di orientamento ai servizi socio-assistenziali sanitari che provengono prevalentemente dalle persone SFD che hanno una situazione di irregolarità anagrafica, per i quali è necessario prevedere di volta in volta un servizio ad hoc per verificare il diritto e la possibilità di accesso ai servizi stessi. Si tratta in maggioranza degli utenti che usufruiscono dei servizi a bassa soglia e che episodicamente richiedono servizi di questo tipo.
 - richieste provenienti dai nuclei familiare residenti sul territorio. Possono essere accompagnati dai CdA parrocchiali e giungono al Centro con situazioni di particolare complessità che le parrocchie non sono riuscite a risolvere, per cui chiedono il supporto della Caritas diocesana ad integrazione di quello che già fa la parrocchia. Possono altresì essere inviati da associazioni, servizi sociali istituzionali, Comune o ospedali per richiedere un intervento integrato con la Caritas.
 - richieste provenienti dalla popolazione immigrata che giunge al Centro attraverso diversi canali: servizi a bassa soglia o, più raramente, da altri servizi, passaparola all'interno delle comunità di immigrati, associazioni ed enti istituzionali del territorio, CdA parrocchiali. Le richieste riguardano in prevalenza l'assistenza per rimpatri volontari, sia comunitari che extra comunitari, assistiti anche tramite l'accesso a fondi istituzionali, se operativi, orientamento verso gli uffici amministrativi preposti per la soluzione di specifici problemi relativi alla regolarità amministrativa dello straniero.
- **Servizi di supporto alla creazione di piccole attività imprenditoriali o libero-professionali e di supporto all'inserimento lavorativo.** I servizi sono erogati nell'ambito del progetto "L'Ora Undecima" attivato in modo continuativo a partire da ottobre 2015, per rispondere alle sempre più pressanti richieste degli utenti del Centro SMMF e dei CdA parrocchiali di far fronte ai problemi legati alla mancanza di lavoro. Come rilevato in precedenza, infatti, il contesto socio economico dei territori in cui si trova ad operare la Diocesi è, sempre più caratterizzato dall'incremento di situazioni di disagio personale e familiare dovute alla perdita del posto di lavoro, alla sempre maggiore difficoltà per i giovani di introdursi nel mercato del lavoro e alla quasi impossibilità di trovare un'occupazione rispondente alle proprie competenze ed aspirazioni. Nella prima fase di sperimentazione, da poco conclusa, l'attività è stata incentrata soprattutto sui servizi di supporto alla creazione d'impresa (informazioni generali e specialistiche, assistenza per il business plan percorsi di orientamento e di formazione, sostegno economico a fondo perduto e assistenza per l'accesso a finanziamenti agevolati), da poco ampliati con una serie di servizi più specifici di supporto all'inserimento lavorativo che si prevede di sviluppare ulteriormente a seguito delle continue richieste di intervento in questo ambito da parte degli utenti. I servizi pubblici del territorio, anche quelli

specificamente deputati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, non sono in grado di fornire risposte al fabbisogno lavorativo. I Centri per l'impiego intercettano solo una minima parte delle richieste provenienti dalle aziende del territorio. Nell'area considerata esistono solo 2 COL – Centri di Orientamento al lavoro sul territorio romano della Diocesi. L'unico presente in Provincia, quello di Ladispoli è stato chiuso a gennaio 2013. Il Piano Nazionale "Garanzia per i Giovani", specificamente dedicato all'inserimento lavorativo e alla creazione d'impresa di giovani da 18 a 30 anni, ha prodotto risultati molto limitati in termini di nuova occupazione e comunque vede una concentrazione di servizi quasi esclusivamente nella Capitale, lasciando scoperto la maggior parte del territorio di intervento della Caritas di Porto Santa-Rufina.

Nella prima fase del progetto sono stati accolti e orientati oltre 200 utenti. Sono 20 gli utenti che hanno partecipato al corso per aspiranti imprenditori. Sono 12 le nuove imprese avviate.

Il presente progetto di Servizio Civile Nazionale (SCN) prevede il coinvolgimento dei volontari nelle attività del Centro Santi Mario Marta e Figli (SMMF) di Ladispoli, sede accreditata per il SCN che offre una molteplicità di servizi che con il progetto di SCN potranno essere sistematizzati, migliorati ed integrati per offrire una risposta ancora più adeguata alle esigenze dei destinatari e del territorio. La scelta di prevedere un progetto di SCN non focalizzato su un unico servizio ma sul complesso dei servizi offerti dal Centro consentirà ai giovani in SCN di acquisire competenze trasversali e competenze specifiche in diversi ambiti dell'assistenza e del disagio in grado di arricchire concretamente il loro bagaglio di conoscenze ed esperienze.

IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO

SERVIZIO	DESTINARI DIRETTI	BENEFICIARI INDIRETTI
Servizi a bassa soglia	- Persone SFD di qualunque età e provenienza; - Persone in situazione di povertà estrema di qualunque età e provenienza;	- Comunità
Servizi sanitari.	- Persone SFD - Persone in situazione di povertà estrema - Italiani ed immigrati in difficoltà economica	- Famiglie - Comunità
Segretariato sociale	- Persone SFD - Persone in situazioni di povertà estrema - Famiglie - Immigrati	- Comunità
Servizi di supporto alla creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo	- Adulti che hanno perso il posto di lavoro, con difficoltà di reinserimento lavorativo; - Giovani con difficoltà di inserimento lavorativo	- Famiglie - Comunità

7) *Obiettivi del progetto:*

PREMESSA

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

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

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

Le Caritas diocesane condividono l'impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno

per mettersi alla prova, per conoscere se stessi, fare nuove amicizie, accrescere le proprie conoscenze e competenze; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi se stessi e gli altri.

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per sperimentare nuovi percorsi professionali in ambito sociale.

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

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

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

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Il progetto si propone, come obiettivo generale, quello di alleviare le tante situazioni di disagio presenti sul territorio della nostra Diocesi, migliorando ed integrando i servizi offerti ed ampliando le collaborazioni sul territorio, in modo da fornire una risposta sempre più confacente ai bisogni dei potenziali destinatari. Tale risposta deve tenere conto sia dell'allargamento di fasce di popolazione che si ritrovano in condizioni di povertà estrema sia delle nuove povertà emergenti, con particolare riferimento a quelle legate alla perdita del posto di lavoro.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Gli obiettivi specifici del progetto che si intende perseguire per il raggiungimento dell'obiettivo generale sopra indicato, sono rappresentati da:

1. Migliorare l'organizzazione del servizio di accoglienza ed ascolto del Centro SMMF, al fine di fornire risposte sempre più rispondenti ai bisogni dei potenziali destinatari;
2. Organizzare il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati ed informazioni del Centro, al fine di disporre di un sistema informativo completo a supporto di tutti i servizi del Centro e delle parrocchie con l'obiettivo di monitorare l'andamento dei servizi presenti sul territorio della Diocesi, disporre di una base informativa a supporto dello sviluppo di nuovi servizi, favorire l'attività di verifica interna e di comunicazione esterna;
3. Consolidare ed ampliare i rapporti con soggetti privati ed istituzionali che operano in ambiti di interesse dei servizi del Centro, al fine di razionalizzare le risorse presenti sul territorio, evitare duplicazioni e migliorare la capacità di risposta per chi si rivolge al Centro.;
4. Intensificare l'attività di animazione e sensibilizzazione sul territorio della Diocesi, al fine di diffondere i principi dell'accoglienza e della solidarietà e coinvolgere nuove persone e professionalità nell'erogazione dei servizi.
5. Migliorare i servizi per la creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo;
6. Potenziare e dare continuità all'attività di progettazione e gestione di nuovi servizi in grado di rispondere a nuovi bisogni rilevati.

Tutti gli obiettivi specifici individuati partono da esigenze reali riscontrate dagli operatori nello svolgimento della quotidiana attività presso il Centro SMMF che ha visto, in questi ultimi anni, un allargamento delle

situazioni di disagio a nuove fasce di popolazione con conseguente incremento delle richieste di intervento e di nuove tipologie di servizi.

AREA DI INTERVENTO: A12 disagio adulto		
SEDE: Via Enrico Fermi, 10 – Ladispoli (Roma)		
SITUAZIONE DI PARTENZA	OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORI
<p>SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ed ASCOLTO Ad oggi il servizio di ascolto del Centro SMMF viene garantito alternativamente dai diversi operatori del Centro in funzione delle richieste e delle disponibilità degli stessi, durante l'intero orario di apertura del Centro. A seguito dell'incremento del numero di utenti e dell'ampliamento dei servizi offerti, è emersa una oggettiva difficoltà di gestione degli afflussi di utenti, in particolare in alcuni giorni e fasce orarie specifiche ed una aumentata complessità nella gestione dei servizi che funzionano su appuntamento e che spesso sono costretti ad interrompere l'attività per rispondere a richieste di utenti in attesa. Da qui la necessità di strutturare un servizio unificato di accoglienza e primo ascolto per tutti i servizi del Centro, aperto in fasce orarie definite, in grado poi di indirizzare gli utenti verso i servizi più idonei in funzione del bisogno specifico.</p> <p>Inoltre per molti ospiti la richiesta di un colloquio, l'incontro più strutturato con un operatore, la formalità apparente di un ufficio, rappresentano un ostacolo alla manifestazione del bisogno e alla formulazione di una richiesta di aiuto, impedendo di rilevarne i reali fabbisogni e di monitorarne l'evoluzione. Si ritiene quindi necessario prevedere in modo continuativo il servizio di ascolto direttamente nei luoghi di fruizione, attraverso la presenza di un operatore dell'ascolto che affianchi i volontari nell'espletamento del servizio, in modo da stabilire una relazione informale in grado di far emergere più facilmente le necessità.</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 1 Migliorare l'organizzazione del servizio di accoglienza ed ascolto del Centro SMMF, al fine di fornire risposte sempre più rispondenti ai bisogni dei potenziali destinatari;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di un servizio di accoglienza e primo ascolto unificato, aperto dal lunedì al venerdì per almeno 2 ore al giorno. - Implementazione del servizio di ascolto presso i luoghi di fruizione. - Accoglienza, ascolto e registrazione sulla piattaforma OspoWebdi tutti gli utenti che accedono al Centro. - Incremento del 20% di utenti indirizzati verso i servizi del Centro.
<p>RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI Il Centro SMMF ha avviato in modo sistematico, nell'anno 2016, un'attività di raccolta, registrazione ed elaborazione dei dati e delle informazioni sulle attività svolte non solo dal Centro stesso ma anche di tutte le parrocchie e i CdA parrocchiali, attraverso la piattaforma messa a disposizione da Caritas Italiana "OspoWeb". In tale ottica la Caritas Diocesana ha predisposto una modulistica comune condivisa con tutti i soggetti coinvolti. Si rende ora necessario organizzare in modo continuativo il servizio di raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati.</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 2 Organizzare il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati ed informazioni del Centro, al fine di disporre di un sistema informativo completo a supporto di tutti i servizi del Centro e delle parrocchie con l'obiettivo di monitorare l'andamento dei servizi presenti sul territorio della Diocesi, disporre di una base informativa a supporto dello sviluppo di nuovi servizi, favorire l'attività di verifica interna ed comunicazione esterna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registrazione settimanale dei dati raccolti presso il Centro, in modo che possano essere disponibili per tutti gli operatori. - Aggiornamento semestrale dei dati provenienti dalle parrocchie centri d'ascolto. - Analisi ed elaborazione dei dati e pubblicazione di un report annuale.

<p>RELAZIONI DI RETE</p> <p>La collaborazione con soggetti privati ed istituzionali che operano in ambiti di interesse dei servizi del Centro contribuisce a qualificare i servizi offerti e a garantire una più ampia possibilità di risposta ai bisogni dei destinatari. Sebbene per ognuno dei servizi del Centro siano in essere collaborazioni attive, spesso si tratta di attività discontinue, limitate a specifiche situazioni ed emergenze. Inoltre, ancora oggi, in molti casi, i servizi presenti sul territorio non si conoscono, collaborano in modo saltuario o operano in modo indipendente l'uno dall'altro, si sovrappongono nella tipologia di servizi offerti, non sono accessibili facilmente dagli interessati.</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 3</p> <p>Consolidare ed ampliare i rapporti con soggetti privati ed istituzionali che operano in ambiti di interesse dei servizi del Centro, al fine di razionalizzare le risorse presenti sul territorio, evitare duplicazioni e migliorare la capacità di risposta per chi si rivolge al Centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizzazione di protocolli o accordi di collaborazione o lettere di intenti con soggetti pubblici e/o privati. - Aggiornamento della guida ai servizi di solidarietà presenti sul territorio della Diocesi
<p>ANIMAZIONE TERRITORIALE</p> <p>Le nostre comunità parrocchiali e la più ampia comunità del territorio in cui opera la Diocesi restano spesso ai margini dei bisogni dei più poveri e di chi si trova in situazioni di disagio, non conoscono le attività svolte dalla Caritas o non sanno come partecipare e collaborare.</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 4</p> <p>Intensificare l'attività di animazione e sensibilizzazione sul territorio della Diocesi, al fine di diffondere i principi dell'accoglienza e della solidarietà e coinvolgere nuove persone e professionalità nell'erogazione dei servizi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione di 1 referente per ogni Caritas parrocchiale. - Realizzazione di incontri informativi sulle attività della Caritas organizzati sul territorio della Diocesi. - Diffusione sul territorio del report annuale sulle attività svolte dalla Caritas diocesana e dalle Caritas parrocchiali. - Nuovi volontari coinvolti nei servizi erogati in funzione di specifici bisogni.
<p>SERVIZI DI SUPPORTO ALLA CREAZIONE D'IMPRESA e DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO</p> <p>L'aumento continuo delle richieste di intervento in questo specifico ambito, sia per il supporto alla creazione d'impresa che di orientamento lavorativo, ha fatto emergere la necessità di un ampliamento del servizio. L'apertura dello sportello informativo prevista attualmente per 2 mattine a settimana è diventata ormai insufficiente, con la conseguenza di creare file di attesa e comunque un prolungamento dell'orario di servizio.</p> <p>Per quanto riguarda, in particolare, la creazione d'impresa, l'incremento delle richieste e la complessità delle idee proposte rende necessaria l'introduzione di nuove professionalità che possano potenziare i servizi ed integrare le competenze degli operatori e dei professionisti già coinvolti nel servizio. Con riferimento ai servizi di orientamento lavorativo, l'orientamento generale, fornito attualmente, non è più sufficiente ad attivare la tipologia di utenti seguita, per la quale è necessario sviluppare servizi specialistici che vengano da un'assistenza alla redazione del CV, simulazioni di colloqui, percorsi di orientamento individuali e di gruppo.</p> <p>Molti degli utenti che si rivolgono al servizio hanno poi manifestato una oggettiva difficoltà a seguire in autonomia i percorsi concordati in quanto non</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 5</p> <p>Migliorare i servizi per la creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento delle ore di apertura dello Sportello informativo di 4 ore a settimana pomeridiane. - Incremento del numero di utenti assistiti per la redazione del BP del 20% rispetto all'anno precedente. - Offerta di consulenze specialistiche per la creazione d'impresa in nuovi ambiti richiesti, attraverso l'introduzione di nuove professionalità - Introduzione di servizi specialistici di supporto all'inserimento lavorativo: redazione di CV, simulazioni di colloqui, organizzati settimanalmente e n.2 percorsi di orientamento al lavoro che prevedano attività individuali e di gruppo - allestimento di n.2 postazioni informatiche in cui gli utenti possano lavorare

in possesso di un PC e/o collegamento ad internet		con il supporto e la supervisione degli operatori.
<p><i>PROGETTAZIONE E GESTIONE DI NUOVI SERVIZI.</i></p> <p>L'ampliamento di fasce di popolazione che si ritrovano in condizioni di povertà estrema e le nuove povertà emergenti hanno determinato, da un lato, l'incremento del numero di persone che si rivolgono al Centro e, dall'altro, la necessità di adeguare i servizi esistenti alle richieste emergenti e di svilupparne di nuovi, con la conseguente necessità di individuare fonti di finanziamento integrative. Da qui la necessità di potenziare e dare continuità ad un'attività specifica che partendo dai bisogni rilevati sia in grado di progettare servizi adeguati alle richieste degli ospiti del Centro e di organizzare e gestire la realizzazione, verificando anche la possibilità d'accesso a finanziamenti esterni.</p>	<p>OBIETTIVO SPECIFICO 6</p> <p>Potenziare e dare continuità all'attività di progettazione e gestione di nuovi servizi in grado di rispondere a nuovi bisogni rilevati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nuovi progetti presentati. - Nuovi progetti avviati. - Progetti chiusi e rendicontati.

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

AREA DI INTERVENTO: A12 disagio adulto		
SEDE: Via Enrico Fermi, 10 – Ladispoli (Roma)		
OBIETTIVO SPECIFICO 1: Migliorare l'organizzazione del servizio di accoglienza ed ascolto del Centro SMMF, al fine di fornire risposte sempre più rispondenti ai bisogni dei potenziali destinatari.		
AZIONI GENERALI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESCRIZIONE
AZIONE GENERALE 1 Implementazione e gestione di un servizio di accoglienza e primo ascolto unificato.	Attività 1.1 – verifica e integrazione della modulistica	Analisi della modulistica esistente e verifica del fabbisogno informativo per ogni servizio. Aggiornamento della modulistica di accoglienza, in grado di soddisfare l'esigenza di raccolta di informazioni utili per i diversi servizi a cui verrà rimandato l'utente
	Attività 1.2. – aggiornamento materiale informativo	Integrazione e organizzazione di materiale informativo sui servizi del Centro da distribuire agli utenti
	Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto	Accoglienza degli utenti, ascolto finalizzato alla rilevazione dei bisogni, illustrazione dei servizi offerti e presa in carico attraverso l'indirizzamento ai servizi del Centro in grado di accompagnare l'utente nella risoluzione del problema
	Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi	Durante il funzionamento dei servizi mensa, docce, servizi sanitari, attività di gruppo previste dai servizi di creazione d'impresa e orientamento lavorativo, un operatore dell'ascolto affiancherà i volontari nell'espletamento del servizio con la finalità di incontrare gli ospiti e utenti, instaurare una relazione di ascolto e rilevarne i bisogni nei luoghi di fruizione

<p>OBIETTIVO SPECIFICO 2: Organizzare il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati ed informazioni del Centro, al fine di disporre di un sistema informativo completo a supporto di tutti i servizi del Centro e delle parrocchie con l'obiettivo di monitorare l'andamento dei servizi presenti sul territorio della Diocesi, disporre di una base informativa a supporto dello sviluppo di nuovi servizi, favorire l'attività di verifica interna e di comunicazione esterna.</p>		
<p>AZIONE GENERALE 2 Raccolta ed elaborazione dei dati</p>	<p>Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma Ospoweb</p>	<p>In seguito alle attività di ascolto ed accoglienza e agli interventi realizzati, i dati e le informazioni relativi ad ogni singolo utente raccolti dagli operatori in formato cartaceo devono essere registrati sulla piattaforma informatica Ospoweb, con cadenza almeno settimanale in modo che siano disponibili per tutti gli operatori del Centro</p>
	<p>Attività 2.2 – raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle Parrocchie e dei CdA parrocchiali</p>	<p>Con cadenza semestrale, a scadenze prestabilite, si procederà a sollecitare le parrocchie e i CdA per l'invio in formato cartaceo delle nuove schede di ascolto o di quelle aggiornate in funzione di ulteriori interventi, per procedere successivamente all'inserimento nella piattaforma informatica Ospoweb</p>
	<p>Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale.</p>	<p>Tutti i dati e le informazioni raccolti verranno analizzati ed elaborati al fine di realizzare un report sulla povertà del territorio, sui bisogni emergenti e sugli interventi realizzati a livello diocesano.</p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 3: Consolidare ed ampliare i rapporti con soggetti privati ed istituzionali che operano in ambiti di interesse dei servizi del Centro, al fine di razionalizzare le risorse presenti sul territorio, evitare duplicazioni e migliorare la capacità di risposta per chi si rivolge al Centro.</p>		
<p>AZIONE GENERALE 3 Consolidare e ampliare la rete territoriale</p>	<p>Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio</p>	<p>Analisi dei servizi del territorio con cui è già in atto una collaborazione Analisi e selezione di nuovi servizi presenti sul territorio della Diocesi, che svolgono attività simili e di quelli che possono integrare i servizi offerti dal Centro. Verifica modalità di accesso.</p>
	<p>Attività 3.2 – formalizzazione della rete</p>	<p>Contatti e selezione dei soggetti pubblici e privati di interesse Predisposizione e sottoscrizione di accordi di collaborazione con quelli che gestiscono i servizi, in grado di integrare l'offerta del Centro e fornire agli utenti la possibilità di accesso ad una gamma di servizi il più ampia possibile</p>

	Attività 3.3 – guida ai servizi	Aggiornamento della guida ai servizi di solidarietà presenti nel territorio della Diocesi, da distribuire agli utenti e diffondere attraverso diverse modalità: invio ai CdA parrocchiali, internet, soggetti con cui si sono sviluppate collaborazioni...
OBIETTIVO SPECIFICO 4: Intensificare l'attività di animazione e sensibilizzazione sul territorio della Diocesi, al fine di diffondere i principi dell'accoglienza e della solidarietà e coinvolgere nuove persone e professionalità nell'erogazione dei servizi.		
AZIONE GENERALE 4 Sensibilizzazione del territorio	Attività 4.1 –incontri di informazione e sensibilizzazione	Organizzazione di incontri informativi sui servizi svolti dal Centro e di sensibilizzazione verso le situazioni di disagio e le povertà che riguardano il territorio, rivolti alle comunità parrocchiali e ai volontari dei Centri di Ascolto. Organizzazione di incontri presso altri soggetti rivolti alla più ampia realtà del territorio. Individuazione di referenti presso i CdA e altri soggetti. Gli incontri prevedono la partecipazione di diversi operatori impegnati nei servizi, integrati, qualora disponibili, dalle testimonianze di utenti e da quelle dei volontari in servizio civile
	Attività 4.2 –diffusione del report	Diffusione del report annuale, attraverso la presentazione nel corso dell'Assemblea diocesana e la distribuzione attraverso stampa, parrocchie ed enti istituzionali e privati.
	Attività 4.3 – coinvolgimento di nuovi volontari	Una maggiore attività di animazione e sensibilizzazione del territorio, con conseguente migliore conoscenza dei servizi offerti, porta, come già sperimentato in passato, ad offerte di collaborazioni volontarie su specifiche attività che consentono di migliorare i servizi. Tale attività richiede l'analisi delle offerte e la selezione delle professionalità più idonee da inserire nei diversi servizi
OBIETTIVO SPECIFICO 5: Migliorare i servizi per la creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo.		
AZIONE GENERALE 5 Potenziare ed integrare i servizi per la creazione d'impresa e orientamento lavorativo	Attività 5.1 –apertura pomeridiana dello sportello informativo per i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo	Prevedere un'apertura anche pomeridiana dello sportello, di almeno 2 giorni per 2 ore ognuno

	Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP	Fornire un maggior numero di assistenze ai BP attraverso l'introduzione di nuove professionalità esperte e la diponibilità di postazioni informatiche con cui gli utenti possano lavorare in modo guidato ed assistito.
	Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza	Introdurre nuovi ambiti di consulenza per la creazione d'impresa, attraverso l'apporto di professionalità esperte
	Attività 5.4 –incontri specialistici di orientamento al lavoro	Organizzare servizi specialistici di supporto all'inserimento lavorativo: con cadenza settimanale prevedere incontri per supportare gli utenti nella realizzazione del CV, simulazioni di colloqui lavoro, e n.2 percorsi di orientamento al lavoro che prevedano attività individuali e di gruppo.
	Attività 5.5 – assistenza all'autoconsultazione e allo sviluppo del business plan	Verranno create 2 postazioni informatiche dotate di collegamento ad internet rese disponibili per gli utenti in determinati giorni e fasce orarie o per l'autoconsultazione di offerte di lavoro, in base alle indicazioni e siti selezionati dall'operatore o per lavorare allo sviluppo delle proprie idee d'impresa. E' prevista la presenza di un operatore che possa supportare l'utente in caso di necessità e guidarlo anche nell'utilizzo del PC nel caso in cui abbia competenze limitate.
OBIETTIVO SPECIFICO 6: Potenziare e dare continuità all'attività di progettazione e gestione di nuovi servizi in grado di rispondere a nuovi bisogni rilevati.		
AZIONE GENERALE 6 Progettazione e gestione di nuovi servizi	Attività 6.1. – analisi dei bisogni emergenti	I dati e le informazioni rilevati presso il Centro SMMF e presso le parrocchie e CdA parrocchiali vengono analizzati per individuare bisogni e richieste emergenti che i servizi offerti non sono in grado, in tutto o in parte, di soddisfare
	Attività 6.2 – progettazione ed eventuale accesso a fonti di finanziamento esterne	L'individuazione dei bisogni emergenti rappresenta il presupposto per riprogettare i servizi esistenti o progettarne di nuovi. Qualora le risorse finanziarie proprie non sono sufficienti a coprire il fabbisogno finanziario previsto si valuta il

		ricorso a fonti di finanziamento esterne, qualora presenti (Fondi CEI 8x1000, Fondi regionali,), seguendo l'iter previsto per l'accesso ai fondi
	Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione	La modifica o ampliamento dei servizi esistenti o l'implementazione di nuovi servizi comporta l'attivazione di tutte le risorse umane e finanziarie previste, l'attività di monitoraggio e, soprattutto in presenza di fonti di finanziamento esterne, un'attività di rendicontazione puntuale delle spese sostenute.

AZIONI GENERALI/ATTIVITA'	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
Azione generale 1												
Implementazione e gestione di un servizio di accoglienza e primo ascolto unificato.												
Attività 1.1 – verifica e integrazione della modulistica												
Attività 1.2. – aggiornamentomateriale informativo												
Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto												
Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi												
Azione generale 2												
Raccolta ed elaborazione dei dati												
Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma OspoWeb												
Attività 2.2 – raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle Parrocchie e dei CdA parrocchiali												
Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale.												
Azione generale 3												
Consolidare ed ampliare la rete territoriale												
Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio												
Attività 3.2 – formalizzazione della rete												
Attività 3.3 – guida ai servizi												
Azione generale 4												
Sensibilizzazione del territorio												
Attività 4.1 –incontri di informazione e sensibilizzazione												
Attività 4.2 –diffusione del report												
Attività 4.3 – coinvolgimento di nuovi volontari												
Azione generale 5												
Potenziare ed integrare i servizi per la creazione d'impresa e orientamento lavorativo												
Attività 5.1 –apertura pomeridiana dello sportello informativo per i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo												
Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP												
Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza												
Attività 5.4 –incontri specialistici di orientamento al lavoro												
Attività 5.5 – assistenza all'autoconsultazione e allo sviluppo del business plan												
Azione generale 6												
Progettazione e gestione di nuovi servizi												
Attività 6.1. – analisi dei bisogni emergenti												
Attività 6.2 – progettazione ed eventuale accesso a fonti di finanziamento esterne												
Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione												

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.

Si precisa che nella descrizione che segue vengono indicate solo le risorse impegnate continuativamente e a tempo pieno nei progetti e non i numerosi volontari che prestano servizio presso i servizi a bassa soglia e i servizi sanitari con un impegno limitato ad 1 giorno a settimana ognuno.

Gli operatori coinvolti continuativamente per la realizzazione del progetto sono rappresentati da n.4 risorse a cui si aggiungono:

- n.1 risorsa responsabile della segreteria della Caritas Diocesana, con sede di lavoro presso la Curia, presente al Centro in funzione di specifiche necessità;
- 1 risorsa responsabile della Comunicazione sociale della Diocesi, con sede di lavoro presso la Curia, che collaborerà alla realizzazione del progetto;
- Consulenti, in numero variabile, per assistenza alla redazione dei BP e per consulenze specialistiche, provenienti in parte dall'Associazione HincThink e dallo Studio tecnico Ambiente e Sicurezza.

Si riporta, di seguito, la ripartizione delle attività in capo ai diversi operatori di progetto. Molte delle attività indicate prevedono la collaborazione di più operatori, in quanto la modalità consueta adottata presso il Centro è quella della condivisione, realizzata attraverso il lavoro di equipe a cui sono di volta in volta chiamati a partecipare i diversi operatori in funzione delle specifiche competenze e delle attività svolte.

AREA DI INTERVENTO: A12 disagio adulto		
SEDE: Via Enrico Fermi, 10 – Ladispoli (Roma)		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto ed eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
n.1	Coordinatrice Responsabile del Centro SMMF Esperienza di segretariato sociale, di animazione territoriale, di analisi ed elaborazione di dati ed informazioni, di creazione di reti, di selezione del personale	<p>Attività 1.1 –verifica e integrazione della modulistica Attività 1.2 – aggiornamento materiale informativo <i>Le 2 attività vengono svolte in quanto ha una approfondita conoscenza dei servizi del Centro, dei dati ed informazioni da rilevare e dei bisogni dei destinatari.</i></p> <p>Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale. <i>L'attività viene svolta, in particolare in relazione alla predisposizione del report annuale, in quanto esperta di analisi ed elaborazione di dati</i></p> <p>Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio Attività 3.2 – formalizzazione della rete <i>Le attività vengono svolte in quanto ha una conoscenza approfondita del territorio</i></p> <p>Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto <i>L'attività viene svolta in quanto ha una specifica esperienza in attività di accoglienza e ascolto</i></p> <p>Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione <i>L'attività viene svolta in quanto ha una approfondita conoscenza dei servizi del Centro</i></p> <p>Attività 4.3 – coinvolgimento di nuovi volontari <i>L'attività viene svolta in quanto possiede un'esperienza consolidata in attività di selezione delle risorse umane e ha una approfondita conoscenza dei servizi del Centro che permettono di valorizzare le professionalità dei volontari</i></p>

		<p>Attività 6.1. – analisi dei bisogni emergenti <i>L'attività viene svolta in quanto ha una approfondita conoscenza dei servizi del Centro e competenze specifiche in attività di analisi di dati ed informazioni</i></p> <p>Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione <i>L'attività viene svolta in particolare per quanto attiene alla fase di gestione dei servizi in qualità di responsabile del Centro</i></p>
n.1	<p>Operatore esperto nell'ascolto ed accoglienza degli utenti. Esperienza specifica nell'ascolto ed accoglienza di utenti, in particolare con disagio dovuto alla perdita del posto di lavoro. Esperienza in attività di raccolta ed elaborazione dati, con buona conoscenza del pacchetto office, e del sistema OspoWeb. Esperienza in attività di animazione territoriale</p>	<p>Attività 1.1 – verifica e integrazione della modulistica <i>L'attività viene svolta in quanto ha una specifica esperienza in attività di raccolta dati e una approfondita conoscenza della piattaforma informatica in cui devono essere inseriti</i></p> <p>Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi (creazione d'impresa e orientamento al lavoro). <i>Le attività vengono svolte in quanto operatrice dell'ascolto con esperienza specifica con utenti in difficoltà lavorativa</i></p> <p>Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma OspoWeb Attività 2.2 – raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle Parrocchie e dei CdA parrocchiali <i>Le attività vengono svolte sulla base delle conoscenze informatiche possedute, della conoscenza della rete dei CdA e delle parrocchie della Diocesi</i></p> <p>Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale. <i>L'attività viene svolta sulla base di esperienze analoghe già realizzate.</i></p> <p>Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione <i>L'attività viene svolta in quanto operatore di accoglienza con esperienza in animazione territoriale</i></p> <p>Attività 5.1 – apertura pomeridiana dello sportello informativo per i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo <i>L'attività viene svolta in quanto ha una specifica esperienza in attività di informazione rivolta a persone in cerca di occupazione</i></p> <p>Attività 5.4 – incontri specialistici di orientamento al lavoro Attività 5.5 – assistenza all'autoconsultazione <i>Le attività vengono svolte sulla base delle conoscenze specifiche in materie e delle competenze informatiche possedute</i></p>
n.1	<p>Operatore del Centro, referente per i servizi di mensa, docce e distribuzione vestiario. Esperienza specifica nell'attività di accoglienza ed ascolto, in particolare nei luoghi fruizione dei servizi a bassa soglia. Esperienza nell'organizzazione e coordinamento il lavoro dei</p>	<p>Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi (servizi a bassa soglia e servizi sanitari) <i>Le attività vengono svolte in quanto ha una specifica esperienza in attività di accoglienza e ascolto</i></p> <p>Attività 4.3 – coinvolgimento di nuovi volontari <i>L'attività viene svolta, congiuntamente alla Responsabile del Centro, in quanto ha un'esperienza specifica nell'organizzare e coordinare il lavoro dei volontari</i></p>

n.1	<p>volontari.</p> <p>Operatore del Centro SMMF, referente per i servizi di creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo.</p> <p>Esperienza in attività di progettazione, gestione e rendicontazione, di raccolta ed elaborazione dati, di creazione reti, di animazione territoriale, di servizi per la creazione d'impresa e orientamento al lavoro.</p> <p>Referente del progetto "L'Ora Undecima" per la creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo.</p>	<p>Attività 1.1 – verifica e integrazione della modulistica Attività 1.2. – aggiornamento materiale informativo <i>Le attività vengono svolte in quanto ha una approfondita conoscenza dei servizi del Centro, dei dati ed informazioni da rilevare e dei bisogni dei destinatari per quanto riguarda, in particolare, i servizi di supporto alla creazione d'impresa e di primo supporto all'inserimento lavorativo.</i></p> <p>Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale. <i>L'attività viene svolta, in quanto esperta di analisi ed elaborazione di dati, sulla base delle conoscenze informatiche possedute e di analoghe esperienze già realizzate</i></p> <p>Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio Attività 3.2 – formalizzazione della rete <i>Le 2 attività vengono svolte in quanto ha una conoscenza approfondita del territorio per quanto riguarda, in particolare, i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo</i></p> <p>Attività 3.3 – guida ai servizi <i>L'attività viene svolta in quanto ha un'approfondita conoscenza del territorio</i></p> <p>Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione <i>L'attività viene svolta in quanto ha una specifica esperienza ed è referente dei servizi di supporto alla creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo</i></p> <p>Attività 5.1 – apertura pomeridiana dello sportello informativo per i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo <i>L'attività viene svolta in quanto referente dei servizi ed ha una specifica esperienza in attività di informazione rivolta a persone in cerca di occupazione e ad aspiranti imprenditori</i></p> <p>Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP <i>L'attività viene svolta sulla base di un'esperienza specifica maturata nel settore.</i></p> <p>Attività 5.5 – assistenza allo sviluppo dei BP <i>L'attività viene svolta sulla base delle conoscenze specifiche in materie e delle competenze informatiche possedute</i></p> <p>Attività 6.1. – analisi dei bisogni emergenti <i>L'attività viene svolta in quanto ha competenze specifiche in attività di analisi di dati ed informazioni</i></p> <p>Attività 6.2 – progettazione ed eventuale accesso a fonti di finanziamento esterne <i>L'attività viene svolta in quanto ha una esperienza specifica in attività di progettazione e reperimento di fonti di finanziamento.</i></p> <p>Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione <i>L'attività viene svolta soprattutto per quanto riguarda la fase di amministrazione e rendicontazione in quanto ha un'esperienza specifica nel settore.</i></p>
-----	---	--

n.1	Responsabile della Segreteria della Caritas Diocesana	<p>Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio</p> <p>Attività 3.2 – formalizzazione della rete <i>Le 2 attività vengono svolte in quanto ha una conoscenza approfondita del territorio, soprattutto per quanto riguarda i servizi offerti dalle Parrocchie e dai Centri di Ascolto parrocchiali</i></p> <p>Attività 3.3 – guida ai servizi <i>L'attività viene svolta in quanto è la persona che si occupa, all'interno della Caritas Diocesana, di coordinare la realizzazione di materiale informativo e di pubblicazioni che riguardano l'attività della Caritas</i></p> <p>Attività 4.2 – diffusione del report <i>L'attività viene svolta per la parte di diffusione del report annuale attraverso le parrocchie ed enti istituzionali e privati del territorio</i></p>
n.1	Referente della comunicazione sociale della Diocesi	<p>Attività 4.2 – diffusione del report <i>L'attività viene svolta per la parte di diffusione del report annuale attraverso la stampa.</i></p>
n.2	Esperti nell'assistenza a BP	<p>Attività 5.2 –potenziare il servizio di assistenza ai BP <i>L'attività viene svolta sulla base dell'esperienza specifica posseduta</i></p>
n.3	Professionisti esperti in nuovi ambiti di interesse degli utenti. Ad esempio: marchi e brevetti, contrattualistica del lavoro, sicurezza sul lavoro, HACCP	<p>Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza <i>L'attività viene svolta sulla base dell'esperienza specifica posseduta</i></p>

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

Le attività dei volontari di servizio civile saranno svolte in affiancamento e/0 in collaborazione con gli operatori e volontari che operano presso il Centro e con la costante supervisione e coordinamento dell'OLP.

SEDE: Via Enrico Fermi, 10 – Ladispoli (Roma)	
OBIETTIVO SPECIFICO 1: Migliorare l'organizzazione del servizio di accoglienza ed ascolto del Centro SMMF, al fine di fornire risposte sempre più rispondenti ai bisogni dei potenziali destinatari.	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 1.1 – verifica e integrazione della modulistica	<p><i>Verifica ed integrazione della modulistica di accoglienza, in grado di soddisfare l'esigenza di raccolta di informazioni utili per i diversi servizi a cui verrà rimandato l'utente.</i></p> <p>Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa specifica attività</p>
Attività 1.2. – aggiornamento materiale informativo	<p><i>Integrazione e organizzazione di materiale informativo sui servizi del Centro da distribuire agli utenti</i></p> <p>I volontari in servizio civile si occuperanno di predisporre il materiale informativo relativo ai servizi che ne sono sprovvisti e ad integrare e migliorare quello esistente, sulla base delle indicazioni ed informazioni fornite dagli operatori impegnati nell'attività, di organizzarlo in modo da renderlo fruibile per gli utenti.</p>
Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primo ascolto	<p><i>Accoglienza degli utenti, rilevazione dei fabbisogni, illustrazione dei servizi offerti e presa in carico attraverso l'indirizzamento ai servizi del Centro in grado di accompagnare l'utente nella risoluzione del problema</i></p> <p>I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori di ascolto nell'accoglienza degli utenti e nell'indirizzamento verso i servizi più idonei. Si occuperanno, inoltre della gestione degli appuntamenti.</p>
Attività 1.4. – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi	<p><i>Durante il funzionamento dei servizi mensa, docce, servizi sanitari, attività di gruppo previste dai servizi di creazione d'impresa, un operatore dell'ascolto affiancherà i volontari e/o operatori nell'espletamento del servizio con la finalità di incontrare gli ospiti/utenti, instaurare una relazione di ascolto e rilevarne i bisogni nei luoghi di fruizione.</i></p> <p>I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori dell'ascolto al fine di incontrare da vicino gli ospiti/utenti e rilevarne i fabbisogni nei luoghi di fruizione.</p>
OBIETTIVO SPECIFICO 2: Organizzare il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati ed informazioni del Centro, al fine di disporre di un sistema informativo completo a supporto di tutti i servizi del Centro e delle parrocchie con l'obiettivo di monitorare l'andamento dei servizi presenti sul territorio della Diocesi, disporre di una base informativa a supporto dello sviluppo di nuovi servizi, favorire l'attività di verifica interna e di comunicazione esterna.	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma OspoWeb	<p><i>I dati e le informazioni relativi ad ogni singolo utente raccolti dagli operatori in formato cartaceo devono essere registrati sulla piattaforma informatica OspoWeb, con cadenza almeno settimanale</i></p> <p>I volontari in servizio civile si occuperanno dell'inserimento dei dati relativi agli utenti del Centro nella piattaforma OspoWeb</p>

Attività 2.2 – raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle Parrocchie e dei CdA parrocchiali	<p><i>I dati e le informazioni provenienti dalle parrocchie e dai CdA parrocchiali in formato cartaceo devono essere registrati sulla piattaforma informatica Ospoweb, con cadenza semestrale</i></p> <p>I volontari in servizio civile si occuperanno dell'inserimento dei dati provenienti dalle parrocchie e dai CdA parrocchiali nella piattaforma Ospoweb</p>
Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale.	<p><i>I dati raccolti verranno analizzati ed elaborati al fine di realizzare un report sulla povertà del territorio, sui bisogni emergenti e sugli interventi realizzati a livello diocesano.</i></p> <p>I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori preposti nell'analisi ed elaborazione dei dati e nella predisposizione del report</p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 3: Consolidare ed ampliare i rapporti con soggetti privati ed istituzionali che operano in ambiti di interesse dei servizi del Centro, al fine di razionalizzare le risorse presenti sul territorio, evitare duplicazioni e migliorare la capacità di risposta per chi si rivolge al Centro.</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile</p>
Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio	<p><i>Analisi dei servizi del territorio con cui è già in atto una collaborazione. Analisi e selezione di nuovi servizi presenti sul territorio della Diocesi, che svolgono attività simili e di quelli che possono integrare i servizi offerti dal Centro. Verifica modalità di accesso.</i></p> <p>I volontari in servizio affiancheranno gli operatori nell'analisi delle collaborazioni già in essere, nella mappatura dei nuovi servizi e nella verifica delle modalità di accesso, attraverso ricerche tramite internet, telefono, incontri di persona con i referenti.</p>
Attività 3.2 – formalizzazione della rete	<p><i>Contatti e selezione dei soggetti pubblici e privati di interesse. Predisposizione e sottoscrizione di accordi di collaborazione con quelli che gestiscono i servizi in grado di integrare l'offerta del Centro e fornire agli utenti la possibilità di accesso ad una gamma di servizi il più ampia possibile.</i></p> <p>I volontari in servizio civile collaboreranno con gli operatori all'attività di contatto e selezione dei soggetti pubblici e privati di interesse</p>
Attività 3.3 – guida ai servizi	<p><i>Aggiornamento della guida ai servizi di solidarietà presenti nel territorio della Diocesi, da distribuire agli utenti e diffondere attraverso diverse modalità: invio ai CdA parrocchiali, internet, soggetti con cui si sono sviluppate collaborazioni</i></p> <p>I volontari in servizio civile, in collaborazione con gli operatori, si occuperanno di organizzare le informazioni raccolte, di predisporre una pubblicazione unica e della sua diffusione.</p>

OBIETTIVO SPECIFICO 4: Intensificare l'attività di animazione e sensibilizzazione sul territorio della Diocesi, al fine di diffondere i principi dell'accoglienza e della solidarietà e coinvolgere nuove persone e professionalità nell'erogazione dei servizi.	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione	<p><i>Organizzazione di incontri informativi sui servizi svolti dal Centro e di sensibilizzazione verso le situazioni di disagio e le povertà che riguardano il territorio, rivolti alle comunità parrocchiali e ai volontari dei Centri di Ascolto. Organizzazione di incontri presso altri soggetti rivolti alla più ampia realtà del territorio. Individuazione di referenti presso i CdA e altri soggetti. Gli incontri prevedono la partecipazione di diversi operatori impegnati nei servizi, integrati, qualora disponibili, dalle testimonianze di utenti e di quelle volontari in servizio civile</i></p> <p>L'attività dei volontari in servizio civile è rappresentata, da un lato, dalla collaborazione nell'organizzazione degli incontri informativi: contatto con i soggetti potenzialmente interessati, definizione di un calendario degli incontri, predisposizione della documentazione necessaria (firmari, slide, ...); e, dall'altro, dalla partecipazione agli incontri in qualità di "testimoni" del servizio prestato.</p>
Attività 4.2 – diffusione del report	<p><i>Diffusione del report annuale, attraverso la presentazione nel corso dell'Assemblea diocesana e la distribuzione attraverso stampa, parrocchie ed enti istituzionali e privati.</i></p> <p>Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa attività</p>
Attività 4.3 – coinvolgimento di nuovi volontari	<p><i>Una maggiore attività di animazione e sensibilizzazione del territorio, con conseguente migliore conoscenza dei servizi offerti, porta, come già sperimentato in passato, ad offerte di collaborazioni volontarie su specifiche attività che consentono di migliorare i servizi. Tale attività richiede l'analisi delle offerte e la selezione delle professionalità più idonee da inserire nei diversi servizi.</i></p> <p>Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa attività</p>
OBIETTIVO SPECIFICO 5: Migliorare i servizi per la creazione d'impresa e di supporto all'inserimento lavorativo.	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 5.1 – apertura pomeridiana dello sportello informativo per i servizi di supporto alla creazione d'impresa e supporto all'inserimento lavorativo	<p><i>Prevedere un'apertura anche pomeridiana dello sportello di almeno 2 giorni per 2 ore ognuno</i></p> <p>I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori di sportello nell'erogazione del servizio di informazioni.</p>
Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP	<p><i>Fornire un maggior numero di assistenze ai BP attraverso l'introduzione di nuove professionalità esperte e la diponibilità di postazioni informatiche con cui gli utenti possano lavorare in modo guidato ed assistito.</i></p> <p>I volontari in servizio civile affiancheranno gli esperti nell'attività di supporto allo sviluppo del BP, sulla base di un format già in uso, limitatamente ad alcuni aspetti specifici e a conoscenze e competenze già possedute, quali, a titolo esemplificativo, la presentazione del progetto imprenditoriale, l'analisi dei requisiti richiesti per la realizzazione, l'analisi di mercato, ...</p>
Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza	<p><i>Introdurre nuovi ambiti di consulenza per la creazione d'impresa, attraverso l'apporto di professionalità esperte.</i></p>

	Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa attività
Attività 5.4 –incontri specialistici di orientamento al lavoro	<p>Organizzare servizi specialistici di supporto all'inserimento lavorativo: con cadenza settimanale prevedere incontri per supportare gli utenti nella realizzazione del CV, simulazioni di colloqui lavoro, e n.2 percorsi di orientamento al lavoro che prevedano attività individuali e di gruppo.</p> <p>Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa attività</p>
Attività 5.5 – assistenza all'autoconsultazione e allo sviluppo del business plan	<p>E' prevista la presenza di un operatore che possa supportare l'utente in caso di necessità e guidarlo anche nell'utilizzo del PC nel caso in cui abbia competenze limitate.</p> <p>I volontari in servizio civile forniranno assistenza agli utenti in caso di necessità, limitatamente allo sviluppo del BP e all'utilizzo del PC.</p>
OBIETTIVO SPECIFICO 6: Potenziare e dare continuità all'attività di progettazione e gestione di nuovi servizi in grado di rispondere a nuovi bisogni rilevati.	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
Attività 6.1. – analisi dei bisogni emergenti	<p>I dati e le informazioni rilevati presso il Centro SMMF e presso le parrocchie e CdA parrocchiali vengono analizzati per individuare bisogni e richieste emergenti che i servizi offerti non sono in grado, in tutto o in parte, di soddisfare</p> <p>Non è prevista la partecipazione dei volontari in servizio civile a questa attività</p>
Attività 6.2 – progettazione ed eventuale accesso a fonti di finanziamento esterne	<p>L'individuazione dei bisogni emergenti rappresenta il presupposto per riprogettare i servizi esistenti o progettarne di nuovi. Qualora le risorse finanziarie proprie non sono sufficienti a coprire il fabbisogno finanziario previsto si valuta il ricorso a fonti di finanziamento esterne, qualora presenti (Fondi CEI 8x1000, Fondi regionali,), seguendo l'iter previsto per l'accesso ai fondi</p> <p>I volontari di servizio civile avranno l'opportunità di affiancare l'operatore preposto nella progettazione o riprogettazione dei servizi, in funzione delle loro specifiche competenze e capacità. Si occuperanno, inoltre, di monitorare la presenza di fonti di finanziamento esterne e di verificare la possibilità e l'iter di accesso ai fondi.</p>
Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione	<p>La modifica o ampliamento dei servizi esistenti o l'implementazione di nuovi servizi comporta l'attivazione di tutte le risorse umane e finanziarie previste, l'attività di monitoraggio e, soprattutto in presenza di fonti di finanziamento esterne, un'attività di rendicontazione puntuale delle spese sostenute.</p> <p>I volontari di servizio civile parteciperanno, in affiancamento all'operatore preposto, all'attività di rendicontazione dei progetti e alla corretta tenuta della documentazione contabile</p>

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

n. 4

10) Numero posti con vitto e alloggio:

N. posti: 0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

n.4

12) Numero posti con solo vitto:

N. posti: 0

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

1.400 con un minimo di 12 ore settimanali

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

n.6

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

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

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

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

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

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

Disponibilità a missioni o trasferimenti.

Flessibilità oraria per le attività previste dal progetto e disponibilità a turni festivi (giornate rosse da calendario).

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per 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.
I	Caritas Diocesana Porto-Santa Rufina/Centro Diocesano Santi Mario, Marta e figli	Ladispoli	Via Enrico Fermi, 10	6534	4	Bianchi Laura			Giannone Emanuele		

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

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

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

ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito di Caritas Italiana www.caritas.it

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile www.esseciblog.it

Sito www.antennedipace.org della Rete Caschi Bianchi (per il servizio all'estero)

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

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

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

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

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

La promozione del progetto avverrà, a livello locale, secondo le seguenti modalità:

- Pubblicazione di un'informativa sul sito della Diocesi www.diocesiportosantarufina.it, con allegato il Bando e la domanda di partecipazione sito diocesano;
- Attraverso il quotidiano "Avvenire" nella pagina settimanale, dedicata alla Diocesi di Porto-Santa Rufina "Lazio7"
- Attraverso la stampa di materiale informativo (locandine e volantini), distribuito sul territorio, presso gli Istituti Superiori e presso le Parrocchie e i Centri di Ascolto parrocchiali;
- Comunicati stampa, diffusi attraverso l'Ufficio Comunicazione della Diocesi, ai media locali.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 20

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

Le attività di promozione durante lo svolgimento del progetto saranno curate dalle Caritas Diocesane, in fattiva collaborazione con i volontari in servizio civile, e saranno considerate parte integrante e fondamentale dell'esperienza di servizio civile. Saranno rappresentate, in particolare, da:

- Promozione attraverso il sito della Diocesi www.diocesiportosantarufina.it;
- Pubblicazione di uno o più articoli sull'esperienza dei volontari in servizio civile pubblicati sul quotidiano "Avvenire" nella pagina dedicata alla Diocesi di Porto-Santa Rufina "Lazio7"
- Incontri con le diverse realtà ecclesiali, associative ed istituzionali presenti sul territorio, in cui i volontari in servizio civile apportheranno la loro testimonianza di servizio;
- Invio di almeno 2 articoli, realizzati in collaborazione con i volontari in servizio civile, diffusi attraverso l'Ufficio Comunicazione della Diocesi, ai media locali.

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 20

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 40

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

Criteria autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO

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

SI

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

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

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

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

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

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

SI

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

Si richiede, come requisito preferenziale una buona conoscenza del pacchetto Office ed in particolare dei programmi Word ed Excel.

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

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

PARTNER	TIPOLOGIA	C.F.	APPORTO AL PROGETTO	AZIONI DI PROGETTO
---------	-----------	------	---------------------	--------------------

HINC ASSOCIATI ITALIA	No profit	97897240582	Supporto e consulenza per la valutazione di fattibilità e lo sviluppo di nuove idee d'impresa Informazioni, formazione e consulenza orientativa in tema di marchi e brevetti	Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza
Studio Tecnico Progetto Ambiente Sicurezza	Profit	08664611004	Informazioni e consulenza in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, HACCP, adempimenti amministrativi	Attività 5.3 – ampliare le assistenze specialistiche a nuovi ambiti di consulenza

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

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

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

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

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

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

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

27) Eventuali tirocini riconosciuti :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMPETENZE TRASVERSALI

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

COMPETENZE SPECIFICHE

Al termine del Progetto di SCN presso la Caritas Diocesana di Porto-Santa Rufina, i volontari saranno in grado di:

- Lavorare in equipe con le altre risorse impegnate nel progetto
- Ottimizzare la gestione di tempi e risorse nello svolgimento del servizio
- Utilizzare le procedure atte a svolgere le mansioni assegnate nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro
- Fronteggiare situazione di emergenza e imprevisti

- Comunicare in modo efficace con diverse tipologie di utenti
- Instaurare relazioni di ascolto empatico
- Controllare la propria emotività di fronte alla sofferenza
- Raccogliere i bisogni degli utenti espressi e delle necessità non espresse sia presso il servizio di Accoglienza e primo ascolto che nei luoghi di fruizione dei servizi

- Collaborare alla progettazione di percorsi di assistenza individualizzati per il superamento del disagio
- Fornire informazioni generali per l'avvio di una attività imprenditoriale o di lavoro autonomo
- Collaborare nell'assistere gli utenti nella verifica di fattibilità della propria attività
- Assistere gli utenti nella predisposizione di un Curriculum efficace
- Orientare gli utenti nell'utilizzare internet come strumento di ricerca di lavoro

- Reperire ed organizzare le informazioni provenienti dal territorio
- Interagire con soggetti istituzionali e privati che operanti sul territorio del diocesi
- Lavorare in rete con altri soggetti privati ed istituzionali operanti sul territorio della Diocesi
- Predisporre materiale informativo e divulgativo

- Collaborare all'organizzazione di incontri di animazione territoriale
- Parlare in pubblico

- Organizzare e gestire i dati e le informazioni sugli utenti del Centro e delle realtà parrocchiali utilizzando supporti informatici

- Leggere un bando di finanziamento nel settore del sociale
- Ricercare fonti di finanziamento
- Predisporre semplici rendiconti

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

CENTRO CARITAS DIOCESANO "SANTI MARIO MARTA E FIGLI", VIA ENRICO FERMI, N.10 - LADISPOLI (RM)

30) *Modalità di attuazione:*

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

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

SI

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

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

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

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

Articolazione della proposta di formazione previste;

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

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

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

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

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

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

33) Contenuti della formazione:

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

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

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

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

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

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

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

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

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

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

34) *Durata:*

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

CENTRO CARITAS DIOCESANO “SANTI MARIO MARTA E FIGLI” , VIA ENRICO FERMI,
N.10 - LADISPOLI (RM)

36) *Modalità di attuazione:*

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

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

Nominativo Formatore		
Don Emanuele Giannone		
Monica Puolo		
Paolo Roccetti		
Serena Campitiello		
Luisa Cappelletti		
Simona Solombrino		
Laura Bianchi		

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

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Le modalità di attuazione della formazione specifica sono le seguenti:

- (F) FORMALI (Lezioni frontali)
- (I) NON FORMALI (esercitazioni, lavori individuali e di gruppo, analisi di casi e simulazione di situazioni reali)

40) *Contenuti della formazione:*

AREA DI INTERVENTO: A12 disagio adulto			
SEDE di svolgimento della formazione: Centro Diocesano SMMF - Via Enrico Fermi, 10 – Ladispoli (Roma)			
Contenuti della Formazione specifica Moduli	Attività di riferimento(*)	Durata in ore	Formatori
<i>Modulo 1</i> L'inclusione sociale dei poveri nella dottrina sociale della chiesa	Attività 1.3 –servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 –ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 3.2 – formalizzazione della rete (contatti) Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione	4 (F)	Emanuele Giannone
<i>Modulo 2</i> I servizi del Centro Diocesano Santi Mario Marta e Figli e la tipologia di utenza”	Attività 1.2 – aggiornamento materiale informativo Attività 1.3 – servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma Ospoweb Attività 2.2 –raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle parrocchie e dei CdA parrocchiali sulla piattaforma Ospoweb Attività 2.3 – analisi ed elaborazione di dati e predisposizione del report annuale Attività 3.1 – aggiornamento della mappatura servizi del territorio Attività 3.2 – formalizzazione della rete (contatti) Attività 3.3 – guida ai servizi Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione Attività 6.1 – analisi dei bisogni emergenti	4 (F)	Monica Puolo
<i>Modulo 3</i> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Tutte le attività	10 di cui 8 (F) e 2 (I)	Paolo Rocchetti
<i>Modulo 4</i> Dall'accoglienza alla presa in carico: richieste, bisogni, discernimento e accompagnamento	Attività 1.3 – servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 4.1 – incontri di informazione e sensibilizzazione Attività 6.1 – analisi dei bisogni emergenti	4 (F)	Serena Campitiello
<i>Modulo 5</i> Le barriere personali all'ascolto e l'empatia: i dialoghi interni, i pregiudizi i desideri, mettersi nei panni dell'altro	Attività 1.3 – servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi	8 di cui 5 (F) e 3 (I)	Luisa Cappelletti
<i>Modulo 6</i> Saper ascoltare: le regole per un buon ascolto, il linguaggio verbale-non verbale, conseguenze dell'ascolto, ascoltare senza bruciarsi	Attività 1.3 – servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi	8 di cui 5 (F) e 3 (I)	Luisa Cappelletti
<i>Modulo 7</i> La comunicazione efficace	Attività 1.2 – aggiornamento materiale informativo Attività 1.3 – servizio di accoglienzae primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma Ospoweb Attività 2.2 –raccolta e inserimento dati ed	8 di cui 5 (F) e 3 (I)	Luisa Cappelletti

	informazioni relativi agli utenti delle parrocchie e dei CdA parrocchiali sulla piattaforma Attività 3.2 – formalizzazione della rete (contatti) Attività 3.3 – guida ai servizi		
Modulo 8 Come relazionarsi alla persona con problemi di dipendenza	Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi	4 (F)	Simona Solombrino
Modulo 9 La gestione dei conflitti	Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 5.1 – sportello informativo	4 di cui 2 (F) e 2 (I)	Simona Solombrino
Modulo 10 L'importanza del lavoro di equipe e della rete dei servizi territoriali	Attività 1.3 – servizio di accoglienza e primoascolto Attività 1.4 – ascolto nei luoghi di fruizione dei servizi Attività 2.1 – inserimento dati ed informazioni relativi agli ospiti/utenti del Centro sulla piattaforma Ospoweb Attività 2.2 – raccolta e inserimento dati ed informazioni relativi agli utenti delle parrocchie e dei CdA parrocchiali sulla piattaforma Ospoweb Attività 3.1 – mappatura servizi del territorio Attività 3.2 – formalizzazione della rete (contatti e selezione) Attività 3.3 – guida ai servizi	4 (F)	Monica Puolo
Modulo 11 Conoscenze e strumenti di base per i servizi di supporto alla creazione d'impresa	Attività 5.1 – sportello informativo Attività 5.2 – potenziare il servizio di assistenza ai BP Attività 5.5 – assistenza allo sviluppo del business plan	8 di cui 6 (F) e 2 (I)	Laura Bianchi
Modulo 12 Elementi di base di progettazione nel settore del sociale, principali fonti di finanziamento esterne e principi di rendicontazione	Attività 6.2 – progettazione ed eventuale accesso a fonti di finanziamento esterne Attività 6.3 – gestione dei servizi e rendicontazione	6 di cui 4 (F) e 2 (I)	Laura Bianchi
TOTALE ORE DI FORMAZIONE SPECIFICA		72	

(*) sono state indicate solo le attività in cui sono direttamente coinvolti i volontari in servizio civile

41) Durata:

La durata della formazione specifica è pari a 72 ore e sarà erogata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto

Altri elementi della formazione

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

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