

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 Parma

La Caritas diocesana di Parma rappresenta l'organismo pastorale della Diocesi di Parma per promuovere la carità a partire dalle comunità parrocchiali. L'impegno della Caritas si concretizza con l'aiuto alle persone e alle comunità in stato di difficoltà occasionale o permanente, a livello locale o internazionale.

Sono ormai molti anni che la Caritas di Parma opera sul territorio della Provincia di Parma in favore delle persone senza fissa dimora e in stato di disagio con numerose iniziative e progetti mirati al soddisfacimento dei bisogni primari e per l'accompagnamento al reinserimento sociale. Numerosi giovani hanno potuto svolgere il servizio civile come obiettori di coscienza nei diversi centri che gravitano attorno alla Caritas. Oggi il Servizio Civile Nazionale è un'opportunità che dà continuità e rinnova i progetti in atto.

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

CARITAS DIOCESANA DI PARMA

Piazza Duomo, 3 43121 Parma – Tel. 0521. 234765; 340.8582388 Fax
0521.284111

E-mail: a.dallasta@coopeide.org

Persona di riferimento: Annalisa Dall'Asta

2) Codice di accreditamento:

NZ01752

3) Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

1° CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

OASI DI PACE - PARMA

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:

La provincia di Parma si caratterizza per il manifestarsi di forme di povertà e di fenomeni crescenti di vulnerabilità e marginalità sociale. Un ruolo di grande rilevanza è svolto dall'offerta privata di servizi e interventi, con particolare riferimento alla rete dei Centri di ascolto e di prima accoglienza della Caritas.

Il progetto che presentiamo interessa in particolare il Centro di ascolto e di prima accoglienza della Caritas diocesana. Questo rappresenta, da un lato, una presenza in grado di fornire risposte ai bisogni di settori rilevanti della popolazione, non sempre intercettati dal servizio pubblico: si pensi in particolare a diversi profili delle cosiddette povertà estreme, dalle persone senza dimora, agli stranieri immigrati, anche non regolarmente presenti; d'altro canto esso costituisce un importante osservatorio dei fenomeni di povertà e di esclusione sociale, nelle loro principali tendenze ed evoluzioni, con particolare riferimento agli stati di vulnerabilità che interessano settori crescenti della popolazione, riconducibili alla precarizzazione dei rapporti di lavoro, alla fragilità delle reti sociali primarie e alle difficoltà dei sistemi di welfare.

PARMA

La popolazione complessiva nel 2014 fa registrare una diminuzione, la prima da quasi vent'anni. Al 1.1.2014 le anagrafi dei comuni registrano 444.285 iscritti residenti, quasi 3.000 persone in meno rispetto al 2013 (- 0,7%). Già da alcuni anni il ritmo di crescita è decisamente diminuito.

Tuttavia nell'ultimo anno si sono verificate alcune specificità, che hanno presumibilmente determinato questa flessione:

- operazioni di revisione post-censuaria che hanno apportato correzioni e cancellazioni anagrafiche. È ipotizzabile che la popolazione straniera, molto mobile sul territorio, sia quella che in misura maggiore ha risentito delle verifiche censuarie. In effetti gli stranieri al 1° gennaio 2014 sono circa 58.400, il 13,2% della popolazione complessiva, con una diminuzione di oltre 2.000 persone rispetto al 2013. Un calo consistente, che praticamente rappresenta il 70% del decremento complessivo della popolazione.
- inoltre, ormai da alcuni anni si rileva un rallentamento nella crescita dei cittadini stranieri; nel corso del 2012, per esempio, l'incremento era stato del 4%, mentre per molti anni abbiamo registrato aumenti con percentuali a due cifre.

Probabilmente la crisi economica ha diminuito il saldo migratorio degli stranieri, determinando per un certo numero di persone il ritorno in patria o l'emigrazione verso Paesi con migliori tassi di sviluppo economico; questa valutazione potrà essere fatta con maggiore certezza solo quando avremo i dati completi del bilancio anagrafico del 2013.

Sicuramente la povertà e l'impoverimento sono i due fenomeni su cui sono maggiormente concentrate risorse umane e finanziarie a livello locale: la povertà assoluta è cresciuta a livello nazionale dal 4,1% del 2005 all'8% di quest'anno (si fa riferimento a persone e famiglie che non riescono a raggiungere "uno standard di vita minimamente accettabile" calcolato dall'Istat e legato a un'alimentazione adeguata, a una situazione abitativa decente e ad altre spese basilari come quelle per vestiti e trasporti), ma dati preoccupanti si evidenziano anche a livello locale, dove si registra un sensibile peggioramento delle condizioni di vita delle persone. Sono colpite in particolare "donne, prevalentemente giovani (30-40 anni) e con figli a carico, e famiglie monoreddito (breadwinner), il cui unico percettore di reddito ha perduto la sicurezza del proprio posto di lavoro, o perché licenziato o perché in cassa integrazione". Conseguentemente il Servizio sociale ha visto aumentare la pressione da parte di utenti e famiglie che avanzano soprattutto richiesta di erogazione di contributi, richiesta di alloggio - connessa a problematiche economiche. La perdita dell'occupazione, con il conseguente insorgere di condizioni di morosità per fitto o pagamento

utenze e di sfratto, la difficoltà nella gestione domestica e nella cura dei figli minori sono i principali motivi che spingono le famiglie verso i servizi comunali.¹

Per fare fronte alle condizioni di emergenza abitativa, di disagio temporaneo o a lunga portata che la popolazione residente e non si trova ad affrontare, il Distretto di Parma ha aumentato negli ultimi anni l'offerta di servizi per l'utenza adulta (SIPS territoriale al 31.12.2013).

TIPOLOGIA DI SERVIZIO: PRESIDI PER ADULTI IN DIFFICOLTA'	NUMERO STRUTTURE
Centro residenziale prima accoglienza	6
Centro residenziale seconda accoglienza	2

TIPOLOGIA DI SERVIZIO: PRESIDI PER MULTIUTENZA	NUMERO STRUTTURE
Appartamenti per l'accoglienza temporanea di donne-madri	6
Casa famiglia	5
Appartamento accoglienza temporanea donne madri	6
Appartamenti per accoglienza temporanea a persone o nuclei famigliari	4

TIPOLOGIA DI SERVIZIO: PRESIDI PER IMMIGRATI	NUMERO STRUTTURE
Centro di accoglienza abitativa	4

Le strutture sono gestite direttamente dal Comune, dalla Caritas, da enti religiosi, cooperative o associazioni di volontariato.

Inoltre la Caritas collabora con il Comune di Parma per la realizzazione dei seguenti servizi:

1. MENSA

La Mensa della Fraternità Caritas di via Turchi, 10 da aprile 2011 ad ottobre 2013 ha subito una notevole trasformazione volta ad un suo netto miglioramento.

Gli ambienti sono stati sistemati e resi accoglienti; è stata inoltre attivata una zona ufficio che permette di poter effettuare gli ascolti necessari e le eventuali riunioni tra operatori.

La mensa è aperta 365 giorni l'anno: nei giorni feriali il servizio è attivo sia a pranzo che a cena, la domenica e i festivi solo a pranzo.

Il centro caritativo Caritas di via Turchi, 10 per far fronte a tutti i servizi, quali la mensa, che la chiesa locale concentra in questo luogo, apre i propri cancelli alle 07.45 di ogni mattina e li chiude alle ore 18.00 di ogni sera con apertura continuativa.

Tutte le persone che hanno la tessera hanno ricevuto un ascolto e il conseguente indirizzamento ai servizi necessari per la loro condizione.

La mensa Caritas ha in essere una convenzione con il Comune di Parma per un massimo di 70 persone a settimana.

La mensa Caritas accoglie anche tutte le persone in possesso della tessera della mensa di Padre Lino quando questa è chiusa, ovvero tutte le domeniche, i festivi e durante il periodo di chiusura estiva.

Da novembre 2012 tutti i pasti distribuiti vengono consumati nei locali della mensa e non è più consentito l'asporto.

Le persone che usufruiscono del servizio mensa hanno a disposizione ogni giorno un menu con ampia scelta con attenzione nel rispettare il proprio credo religioso.

¹ Piano attuativo Distretto di Parma 2013-2014

Da maggio 2011 è attivo, grazie ai volontari, un servizio di recupero pasti non consumati da diverse realtà cittadine: scuole, Barilla, EFSA, Sidel e Parma Calcio.

Nel corso di questi due anni grazie ai continui miglioramenti del servizio si è riusciti ad ottenere un fortissimo risparmio sui pasti acquistati da Camst unitamente ad un grande miglioramento sulla qualità dei pasti offerti.

Statistica generale pasti mensa Caritas dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

PASTI TOTALI EROGATI	37.306
PASTI ORDINATI DA CAMST	26.660
PASTI RECUPERATI	10.646

2. SERVIZIO DOCCE

Il servizio docce è attivo dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

dalle 08.00 alle 09.00 servizio docce per gli uomini

dalle 09.15 alle 10.00 servizio docce per le donne

Il primo accesso è sempre garantito senza prenotazione, dopodiché è necessario prenotare. Sono consentite n°2 docce alla settimana per la stessa persona.

Il servizio docce vede il coinvolgimento di n°4 volontari fissi.

Ad aprile 2013 sono terminati i lavori di ristrutturazione degli ambienti docce ed attualmente abbiamo a disposizione un ambiente molto accogliente con tre docce e un servizio igienico. Oltre all'ambiente docce sono stati rifatti i lavatoi due servizi igienici esterni nel cortile.

A tutte le persone che si rivolgono al servizio viene consegnato un kit comprendente asciugamano, bagnoschiuma e shampoo, schiuma da barba e lamette, oltre che un cambio intimo di calze e mutande.

Statistica generale docce dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

DOCCE EROGATE: 1.965 (1930 docce uomini, 35 docce donne)

3. PRONTO INTERVENTO CARITAS

Il servizio è attivo 365 giorni all'anno ogni qualvolta l'ufficio Caritas di piazza Duomo,3 sia chiuso. Consiste in un numero telefonico al quale le istituzioni ed i cittadini tutti possono rivolgersi per far fronte a situazioni di emergenza contingente. Nella fattispecie è in contatto principalmente con le unità di strada notturne per la pronta collocazione in dormitorio di persone in difficoltà.

Il servizio è in convenzione con il Comune di Parma.

Statistica generale pronto intervento Caritas dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

TELEFONATE AL PRONTO INTERVENTO CARITAS: 96

5. PRIMA ACCOGLIENZA MASCHILE

L'accoglienza notturna di primo livello, ovvero il dormitorio, è tesa a dare un'immediata risposta ad un bisogno primario di ogni persona: un posto letto. Nell'accoglienza notturna è possibile iniziare un percorso di risocializzazione e accompagnamento della persona. Il tempo di permanenza all'interno del dormitorio varia da persona a persona in base alla progettualità che insieme si riesce a costruire.

La Caritas Diocesana di Parma da ottobre 2011 dispone di un servizio di prima accoglienza aperto tutto l'anno con n°40 posti letto disposti in camere doppie.

Il dormitorio è stato ricavato al secondo piano di un'ala del Seminario Maggiore con accesso da borgo XX Marzo, 19: l'ambiente è stato completamente restaurato e reso accogliente. Nel corso di questi due anni e mezzo i rapporti con i superiori del Seminario sono stati improntati nel dialogo, nella sincerità e nel rispetto reciproco. A tutt'oggi alcune persone accolte da Caritas si impegnano nella vita del Seminario (raccolta foglie, pulizia del cortile interno e sgombero neve).

Le persone accolte in dormitorio escono dalla struttura al mattino entro le ore 08.30 per farvi rientro la sera in un orario compreso tra le ore 18.00 e le 22.30.

Alle persone inserite in dormitorio viene fornito tutto il necessario per l'accoglienza: lenzuola, ciabatte, cambio dell'intimo, materiale per l'igiene personale. A ciascuna persona accolta viene offerta la prima colazione.

Per le persone accolte è previsto un incontro comunitario una volta a settimana con obbligo di partecipazione.

Il servizio vede il coinvolgimento di n°9 volontari oltre che l'impegno e il coinvolgimento di alcune persone accolte che si rendono a loro volta disponibili a svolgere alcune mansioni come volontari nel loro cammino di recupero.

Per i lavori di tinteggio ci siamo avvalsi di tre tirocini formativi del S.I.L.D. (Servizio Inserimento Lavorativo Disabili); il quarto inizierà il 28 ottobre 2013.

Statistica generale pronto intervento Caritas dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

PERSONE ACCOLTE : 466

6. SECONDA ACCOGLIENZA MASCHILE

L'accoglienza notturna di secondo livello garantisce un alloggio senza orari in un contesto comunitario, caratterizzato da alcuni elementi: la comunitarietà, il confronto, la strutturazione di spazi personali ed educativi nei quali ritrovare una dimensione di normalità. Il periodo di permanenza è limitato e varia da persona a persona, in relazione al progetto impostato e alla sua effettiva realizzazione.

La differenza sostanziale tra prima e seconda accoglienza consiste nel fatto che in quest'ultima si perimenta una dimensione comunitaria e una dimensione di "casa" in quanto la persona può sentirsi libera di uscire quando crede senza vincoli di orario.

Alla seconda accoglienza vi si accede dopo il dormitorio con una decisa disponibilità da parte della persona a seguire le indicazioni concordate. Il passaggio dalla prima alla seconda accoglienza viene stabilito in base all'adesione ad un progetto di recupero proposto alla persona in difficoltà, il tempo di permanenza all'interno della seconda accoglienza varia da persona a persona in base al cammino da compiere.

La Caritas Diocesana di Parma da aprile 2011 dispone di un servizio di seconda accoglienza aperto tutto l'anno con n°25 posti letto disponibili in camere doppie e singole. La struttura di seconda accoglienza è stata realizzata al secondo piano di un'ala del Seminario Maggiore con accesso da borgo XX Marzo, 19: l'ambiente è stato completamente restaurato e reso accogliente.

Alle persone inserite in seconda accoglienza viene fornito tutto il necessario per l'accoglienza: lenzuola, ciabatte, cambio intimo, materiale per l'igiene personale.

A ciascuna persona accolta viene offerta la prima colazione.

Per le persone accolte è previsto un incontro comunitario una volta a settimana con obbligo di partecipazione.

Per i lavori di tinteggio ci siamo avvalsi di tre tirocini formativi del S.I.L.D. (Servizio Inserimento Lavorativo Disabili).

7. TERZA ACCOGLIENZA MASCHILE

L'accoglienza di terzo livello in appartamento a protezione sociale è definita come la possibilità di offrire un luogo dove sviluppare un'ulteriore autonomia attraverso l'inserimento, per un periodo definito, della persona in un appartamento con un supporto educativo non continuo. Lo "spazio abitativo" è vissuto come una vera e propria casa in cui le persone che abitano insieme hanno una propria camera e condividono gli spazi comuni in una vera e propria coabitazione. Gli inquilini contribuiscono alle spese di gestione dell'alloggio, mentre la conduzione dello

stesso sarà guidata da un educatore di riferimento.

La terza accoglienza rappresenta l'ultimo passaggio prima di una propria autonomia abitativa, che spesso significa l'assegnazione di un appartamento Acer.

La Caritas Diocesana di Parma da agosto 2012 ha a disposizione n°3 appartamenti di terza accoglienza:

"casa Domenico"	n°4 posti	quartiere Montanara – parrocchia SS.Stimate
"casa Biagio"	n°4 posti	quartiere Lubiana – parrocchia San Paolo apostolo
"casa Danielle"	n°2 posti	quartiere Oltretorrente – parrocchia SS. Annunziata

E' prevista una verifica a carattere mensile in ogni appartamento.

Statistica generale pronto intervento Caritas dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

PERSONE INSERITE IN TERZA ACCOGLIENZA : 15

8. DISTRIBUZIONE PACCHI VIVERI

Nel centro caritativo di via Turchi,10 avviene la distribuzione materiale dei pacchi viveri previa autorizzazione del centro di ascolto di piazza Duomo,3.

Mediamente la distribuzione avviene per 13 giorni al mese e prevede la disponibilità per n°120 posti per famiglie italiane e n°185 per famiglie non italiane. È facoltà del centro di ascolto di piazza Duomo autorizzare in ogni giorno dell'anno di distribuire pacchi viveri in emergenza per far fronte ad ogni necessità di persone che potrebbero trovarsi prive di cibo.

Il servizio prevede il coinvolgimento di n°5 volontari fissi.

Il cibo distribuito dalla Fondazione Caritas è in gran parte ricevuto in donazione grazie alla Divina Provvidenza eccetto i seguenti generi alimentari che vengono acquistati: latte, fagioli e piselli.

Il pacco viveri è mensile per ogni nucleo in carico.

Il pacco viveri consegnato ad una famiglia composta da più di tre unità è quantificabile in euro 180,00, mentre il pacco viveri consegnato ad una famiglia composta da al più due unità è quantificabile in euro 130,00.

Statistica generale pacchi viveri consegnati dal 1 gennaio al 30 settembre 2013

PACCHI VIVERI CONSEGNATI : 2.322

9. CULTO E ATTIVITÀ CULTURALI

Spesso le persone che vivono in strada hanno capacità residue veramente ridotte e spesso non esistono soluzioni attivabili per il pieno recupero. Altre volte, essendo relativamente giovani e meno provati dalla vita di strada, hanno capacità sopite ma non del tutto estinte e, quindi, potenzialmente recuperabili.

In nessun caso si può aspirare ad alcun miglioramento senza la certezza del mantenimento in vita. Elementi concreti quindi come cibo, calore, vestiti, fiducia, affetto, comprensione, amicizia e tanto amore stanno alla base di qualsiasi progetto ispirato al reinserimento.

Nell'arco dell'ultimo anno abbiamo avviato una collaborazione con la Basilica minore della Steccata grazie alla disponibilità del rettore e del vice-rettore ad accogliere le persone seguite da Caritas. Spesso le persone che vivono in strada e usufruiscono i servizi di bassa soglia vivono come causa e conseguenza dei loro mali una profonda solitudine. Per questo motivo all'interno del centro caritativo di via Turchi sono previsti due momenti fraterni e culturali a cadenza settimanale:

- tutti i lunedì alle ore 15.00 si riunisce il centro culturale "la mensa della fraternità";
- tutti i mercoledì alle ore 15.00 si riunisce il centro culturale "il circolo della lettura".

Al termine dei due momenti è sempre prevista una merenda insieme.

In previsione del quarantesimo anniversario della Caritas Diocesana parmense i poveri coinvolti nelle attività culturali vorrebbero realizzare un semplice spettacolo teatrale per raccontare alla città di Parma i quarant'anni "con gli ultimi" della Caritas. Si vorrebbe riprendere la pubblicazione del giornale trimestrale "Compagni di strada".

All'interno delle attività culturali a novembre 2011 è stato organizzato un pellegrinaggio a Roma in occasione del quarantesimo anniversario dalla fondazione della Caritas Italiana; inoltre sono state organizzate due gite: a Siena (aprile 2012) e a Venezia (settembre 2013).

10. CENTRO DIURNO MENSA

Durante i mesi freddi si registra, da parte di persone che sono accolte nei dormitori cittadini, la necessità di un luogo dove poter stare al caldo durante il giorno.

Il centro caritativo Caritas di via Turchi risponde, tra le altre, anche a questa esigenza ed è per questo che si è dotato anche di un nuovo televisore, come complemento alle attività ricreative comunitarie.

11. DEPOSITO BAGAGLI

Visto il bisogno espresso da molte persone con disagio abitativo, è stato attivato presso il centro caritativo Caritas di via Turchi, un servizio di deposito bagagli che permette a chi lo richiede di lasciare in custodia per un periodo di tempo definito i propri effetti personali.

12. DATABASE UNIFICATO

Da ottobre 2013 la Caritas Diocesana ha iniziato a caricare i propri dati. Il gruppo di lavoro si è dato l'obiettivo che entro l'anno solare Caritas Diocesana, l'Emporio e il Centro Aiuto alla Vita abbiano caricato tutti i propri dati. La Caritas Diocesana ha nei prossimi mesi il gravoso compito di coinvolgere nell'inserimento dei dati le Caritas parrocchiali.

All'interno di questo contesto provinciale e comunale si situa il **Centro d'ascolto della Caritas** che costituisce un insostituibile osservatorio delle problematiche sociali, dei processi di povertà e di emarginazione. Fino al 2010 esistevano 2 centri d'ascolto differenziati come locazione e come tipologia di utenza (uno per gli stranieri e uno per gli italiani). Nel corso del 2011 i due centri vengono accorpati in un'unica sede.

L'attività del centro d'ascolto si svolge principalmente in 3 fasi: accoglienza, ascolto, valutazione richiesta. Rispetto agli anni precedenti le richieste sono aumentate sensibilmente, ad oggi si possono contare circa 25/30 assistiti che giornalmente varcano la soglia dell'accoglienza. Le richieste sono varie: pacchi viveri, dormitorio, pagamento utenze-affitti-ticket sanitari, biglietti ferroviari, farmaci, mensa e vestiti. Il centro d'ascolto opera in sinergia con le parrocchie, servizi sociali e altri enti che "lavorano" nel settore per cercare di dare all'assistito un aiuto migliore e concreto. La nascita del database unificato (piuttosto recente e in fase di perfezionamento) permette di ottimizzare le risorse a disposizione grazie al controllo incrociato dei dati con gli altri enti che fanno parte del progetto. Qualche dato statistico mensile:

400 ascolti (circa)

150 tessere mensa P.Lino

15/20 inserimenti in dormitorio (30/35 nel periodo invernale)

35/40 nuovi inserimenti nella lista pacchi viveri

INDICATORI

Data la situazione della città di Parma sopra descritta riteniamo opportuno valorizzare il Centro d'Ascolto che si trova in centro città per permettere un intervento maggiormente diretto, concreto e differenziato: la presenza di quattro volontari del Servizio Civile permetterebbe di dedicare più tempo (quindi migliorare il servizio) all'accoglienza dei poveri e alla cura della dimensione relazionale (ritenuta la fase più delicata e importante). In questa maniera alcuni operatori esperti avrebbero l'opportunità di dedicarsi maggiormente ad altre fasi (altrettanto importanti ma inutili se mancasse l'accoglienza) quali ad esempio il rapporto con i servizi sociali. Infatti a fronte di:

- Un aumento del numero di richieste di aiuti
- Un aumento nella durata degli aiuti erogati
- L'osservazione che la condizione di povertà mette la persona nella condizione di sfiducia e di passività
- L'osservazione che spesso tale passività porta a non reggere percorsi di autonomia lunghi e faticosi con ricadute e abbandoni e conseguenti disservizi e perdite di tempo per gli attori del sociale

Si ritiene che il progetto debba andare ad incidere su questi elementi:

- Rendere i tempi lunghi della erogazione di aiuti significativi da un punto di vista umano
- Tramite la relazione d'aiuto andare ad incidere sulla percezione di sé e delle proprie risorse residue della persona bisognosa
- Tramite la relazione d'aiuto andare a migliorare la tenuta dei percorsi di autonomia delle persone che si rivolgono al centro.

Pertanto non ci si propone di incrementare i posti mensa o i dormitori che peraltro nella realtà di Parma sono appena stati aumentati quanto piuttosto di incidere sullo stile relazionale con cui si incontrano le persone perché si vede in questo uno strumento utile per migliorare i percorsi già in atto.

Il **Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Parma** è aperto da lunedì a sabato ed accoglie persone che si rivolgono direttamente alla struttura o inviate da enti, parrocchie, associazioni, sia stranieri che italiani. Oltre ai servizi elencati prima, gestisce uno sportello di orientamento al lavoro e agisce sulla realtà carceraria attraverso il Gruppo Caritas carcere di cui fanno parte numerosi volontari collegati in rete con le Caritas parrocchiali dislocate sul territorio.

La Caritas assiste i detenuti a diversi livelli, sia dentro la struttura carceraria che all'esterno. Negli ultimi anni ha inoltre organizzato corsi per volontari.

Dal 2009 è attiva l'unità di strada che tutte le settimane agisce in orari notturni per dare supporto di vario genere alle ragazze che lavorano in strada nei contesti della prostituzione, conta circa 5 volontari appositamente formati.

Il Centro di Ascolto esplica una funzione rilevante di segretariato sociale e conduce interventi con carattere promozionale e, se possibile, preventivi. Opera in rete con istituzioni e realtà del territorio, per rispondere in modo integrato ai bisogni della persona e per promuovere la propria auto-realizzazione.

Il Centro ha instaurato negli anni un buon rapporto di collaborazione con i Servizi Sociali infatti accade spesso che vi siano segnalazioni reciproche di casi particolarmente problematici, per i quali il Centro interviene ad integrazione degli interventi comunali, tramite, ad esempio, assistenza domiciliare, distribuzione di pacchi alimentari, pagamento di spese sanitarie, oppure attraverso altri interventi di emergenza.

La collaborazione si estende anche ai Servizi Sanitari, in particolare al Ser.T e al Centro di salute mentale, vista la frequente presenza di persone con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti e di persone che mostrano problematiche psichiatriche.

Fondamentale è la collaborazione ed il lavoro in rete con le associazioni di volontariato del territorio. Alcune di esse, come "Parma Solidale" e l'Associazione "San Cristoforo", collaborano, ad esempio, nelle situazioni di emergenza abitativa e nella realizzazione di progetti di pronta accoglienza e reinserimento sociale per persone senza fissa dimora.

Da giugno 2010 è presente sul territorio la realtà dell'emporio solidale che grazie alla convenzione con il Comune di Parma permette approvvigionamento ad un buon numero di famiglie bisognose. Esso infatti, gestito da una rete di associazioni "Cento per uno", fornisce delle tessere a punti, erogate dopo un colloquio e valutando reddito e altri criteri. La tessera permette di accedere al supermercato in cui si possono trovare beni di prima necessità come detersivi, frutta e altro che nei pacchi alimentari forniti da Caritas non sono previsti. Inoltre mentre il pacco alimentare viene preparato in modo generico, l'emporio garantisce la possibilità di approvvigionamento su libera scelta della famiglia, ovvero è possibile comprare solo i beni di cui si ha effettivamente bisogno.

DESTINATARI DIRETTI

Tramite il progetto si vuole agire sul numero totale dell'utenza annua, ovvero **4800 persone** che si sono rivolte al centro per motivi diversi. Si tratta di persone che rientrano in queste tipologie, indipendentemente che siano italiane o di altra cittadinanza:

- persone senza lavoro
- persone senza dimora
- famiglie in difficoltà economica
- famiglie o persone (madrì con figli) in emergenza abitativa
- persone con multiproblematiche (es.economiche e psichiche;economiche e sanitarie,...)
- anziani soli
- persone con dipendenze

BENEFICIARI INDIRETTI

Trai beneficiari indiretti del progetto si possono annoverare i seguenti soggetti:

- sistema di welfare locale che trova un valido aiuto nel centro d'ascolto Caritas
- comunità comunali o di Caritas o di enti no profit in cui sono inserite queste persone attraverso abbassamento delle frustrazioni individuali e quindi della conflittualità con aumento della compliance educativa
- aziende private e cooperative di tipo B tramite l'accompagnamento all'inserimento lavorativo, maggiormente individualizzato e quindi mirato alla prevenzione di eventuali abbandoni

I BISOGNI RILEVATI

Se da un lato, la rilevazione e l'analisi dei dati relativi all'attività del Centro di ascolto documenta la crescita costante dell'utenza e la differenziazione delle situazioni problematiche, dall'altro essa mette in luce l'opportunità e l'efficacia di una prospettiva promozionale e educativa di intervento (in presenza di persone prevalentemente giovani-adulte, in situazione di povertà), una prospettiva che presuppone tuttavia un coordinamento e la diversificazione dei servizi.

La crescita esponenziale dell'utenza evidenzia sempre di più il rischio di una burocratizzazione del processo di aiuto e di una progressiva contrazione dei tempi necessari per lo sviluppo di significative relazioni di aiuto. Inoltre la realtà che i tempi di sostegno alle persone si stiano allungando porta inevitabilmente alla necessità di personalizzare i contatti e di fornire un'accoglienza umanizzata anche laddove, proprio l'aumento delle richieste porterebbe a rendere più frettoloso questo momento. Si intende dare un'accoglienza che in primis tolga dalla solitudine la persona che porta un bisogno perché solo in questa condizione potrà eventualmente accedere alle risorse personali aggiungendole a quelle che il territorio può offrire.

Considerando quindi le descrizioni territoriali e quelle più specifiche del centro a cui fa riferimento il progetto, si rilevano i seguenti **bisogni di intervento**:

1. Bisogno di offrire relazioni significative alle persone che frequentano i vari servizi, un accompagnamento umano oltre che operativo
2. Incrementare il collegamento permanente e lavoro di rete tra i diversi servizi pubblici e privati presenti sul territorio
3. Opportunità di reinserimento sociale e lavorativo alle persone in condizioni di povertà e di marginalità sociale

Il progetto si propone di offrire alle persone adulte in situazione di disagio e che si rivolgono al centro d'ascolto, un'offerta più consistente e articolata di servizi, incrementando le risposte ai bisogni primari ma soprattutto offrendo spazi e occasioni di condivisione e di dialogo, in cui sviluppare relazioni di aiuto e avviare percorsi di reinserimento sociale.

Il centro d'ascolto avrà la possibilità di lavorare in rete con molti enti presenti sul territorio. Tra tutti verranno evidenziati di seguito, e poi ripresi al punto 8.1 e dettagliatamente al punto 24, quelli il cui contributo risulta importante e fondamentale per la buona riuscita del progetto, e quindi per il raggiungimento degli obiettivi che verranno definiti al punto successivo sulla base dei bisogni appena espressi.

I partner del progetto vengono individuati nei seguenti enti:

- "Vita Nuova"
- Ottica Queirolo s.n.c.

- Associazione San Cristoforo

7) *Obiettivi del progetto:*

PREMESSA

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

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

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

Le Caritas diocesane si uniscono nell'impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi e fare nuove amicizie; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi.

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito sociale.

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

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

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

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Si intende intervenire privilegiando un approccio di natura educativa e promozionale, che si specifica nell'offerta di sostegno e accompagnamento in percorsi di reinserimento sociale.

In questa prospettiva risulta cruciale la fase di accoglienza delle persone e la cura della dimensione relazionale: la sede operativa del progetto intende qualificare i tempi e gli spazi dedicati all'accoglienza delle persone e potenziare la realizzazione di attività di animazione e socializzazione. Questo impegno dovrebbe avere come esito una più fitta trama relazionale tra personale e utenza del centro di ascolto che costituirà il terreno su cui sviluppare percorsi di accompagnamento delle persone e progetti di reinserimento sociale e lavorativo. La realizzazione di tali progetti richiede peraltro la mobilitazione di altri attori della rete dei servizi istituzionali e di presenze di volontariato diffuse sul territorio e nelle comunità parrocchiali.

Il progetto si articola quindi nella duplice prospettiva di modificare lo stile tradizionale dei servizi e di ampliarne e differenziarne l'offerta. In quest'ottica l'apporto dei volontari in Servizio Civile potrebbe incrementare la possibilità di rendere il Centro d'ascolto luogo meno "istituzionalizzato" e più rivolto ad uno stile di intervento personalizzato ed umano.

In relazione ai bisogni indicati al punto 6 si identificano i seguenti obiettivi generali:

Bisogni	Obiettivi generali
1. Bisogno di offrire relazioni significative alle persone che frequentano i vari servizi, un accompagnamento umano oltre che operativo	1. Facilitare l'aggancio relazionale delle persone affinché possano trovarsi in situazione di empowerment
2. Bisogno di incrementare il collegamento permanente e lavoro di rete tra i diversi servizi pubblici e privati presenti sul territorio	2. Mantenere contatti regolari con i servizi territoriali e favorire la presa in carico della persona ai servizi
3. Bisogno di aumentare le opportunità di reinserimento sociale e lavorativo alle persone in condizioni di povertà e di marginalità sociale	3. Favorire l'accompagnamento di percorsi di reinserimento sociale e lavorativo.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Partendo dagli indicatori di bisogni individuati al punto 6 (quindi indicatori della situazione di partenza) nascono gli obiettivi generali e da questi si sviluppano quelli specifici quantificabili attraverso indicatori (nella situazione di arrivo)

A - CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

Obiettivi generali	Obiettivi specifici	Indicatori relativi ad 1 anno di SC
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Facilitare l'aggancio relazionale delle persone affinché possano trovarsi in situazione di empowerment; 	<ul style="list-style-type: none"> a) Potenziare l'attività dell'ascolto; b) Mantenere contatti con gli utenti dei dormitori/mense c) Potenziare la presa in carico della persona al centro d'ascolto 	<ul style="list-style-type: none"> a) Aumento di 10 minuti dei tempi di ascolto b) 1) Incremento del 10% del numero di persone incontrate periodicamente con incontri intenzionali presso mensa e dormitori; 2) Riduzione del 20% delle situazioni di conflittualità nelle comunità/dormitori/mense c) 1) Aumento del 20% di persone che vanno allo spazio salute immigrati; 2) attivazione di almeno 2 esperienze innovative di presa in carico (es. un ex utente che aiuta un altro povero o altro...)
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Mantenere contatti regolari con i servizi 	<ul style="list-style-type: none"> a) Orientare le persone rispetto ai servizi disponibili ed alle 	<ul style="list-style-type: none"> a) Incremento del 10% delle persone accompagnate ai servizi

territoriali e favorire la presa in carico della persona ai servizi	modalità di accesso b) Incrementare i contatti con i referenti territoriali (assistenti sociali, medici, educatori)	b) Incremento del 20% dei contatti con i servizi
◦ Favorire l'accompagnamento di percorsi di reinserimento sociale e lavorativo.	a) elaborazione e accompagnamento di progetti individuali di riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo che muovendo dalla valorizzazione delle risorse personali si propongano l'acquisizione di livelli crescenti di autonomia	a. 1) Aumento del 5% del N° di percorsi di accompagnamento e dei progetti di reinserimento sociale sviluppati dal personale della équipe del Centro di ascolto 2) Aumento del 15% del N° di persone partecipanti al corso di lingua italiana 3) Riduzione del 10% degli abbandoni lavorativi

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

Dettagliamo le fasi di attuazione che sosterranno la realizzazione di ogni singolo obiettivo specifico riportato al punto 7.

• Obiettivo specifico 1

Potenziare l'attività dell'ascolto; Mantenere contatti con gli utenti dei dormitori/mense ; potenziare la presa in carico della persona al centro d'ascolto

Fasi temporali:

1° FASE (1-3 mese) AVVIO –

- ✓ Lettura e analisi dei bisogni espressi dall'utenza dei centri di ascolto.
- ✓ Riorganizzazione dei compiti nell'equipe con coinvolgimento attivo dei volontari anche tramite formazione specifica sulle life skills per permettere un aumento dei tempi di ascolto.
- ✓ Condivisione dell'equipe di nuovi strumenti di intervento per potenziare e migliorare quanto già in atto.

2° FASE (3-12 mese) REALIZZAZIONE –

- ✓ Accoglienza e ascolto delle persone con registrazione dei dati sulle schede e loro traduzione nel sistema informatico "data base unificato".
- ✓ Interventi di risposta ai bisogni presentati dagli utenti in termini di pagamento utenze, farmaci, biglietti ferroviari, ecc; distribuzione buoni mensa e accesso ai dormitori; ecc.
- ✓ Organizzazione, calendarizzazione e realizzazione di visite periodiche a mense, dormitori e servizio docce per realizzare una presa in carico diretta

3° FASE (10-12 mese) POTENZIAMENTO E VERIFICA –

- ✓ L'equipe del centro, attraverso incontri periodici, valuta l'efficacia dell'attività del centro e sistematizza i dati.

- ✓ Si intraprendono azioni di aggiustamento circa le metodologie messe in atto.

- **Obiettivo specifico 2**

Orientare le persone rispetto ai servizi disponibili ed alle modalità di accesso;

Incrementare i contatti con i referenti territoriali (assistenti sociali, medici, educatori)

1° FASE (1-3 mese) AVVIO –

- ✓ Lettura e analisi del rapporto fra i centri di ascolto Caritas e la rete dei servizi.
- ✓ Valutazione circa l'opportunità di potenziare il raccordo fra i centri ed i servizi;
- ✓ analisi delle metodologie adottate per orientare gli utenti alla fruizione dei servizi e valutazione di eventuali azioni di potenziamento

2° FASE (3-12 mese) REALIZZAZIONE –

- ✓ Orientamento degli utenti verso i servizi presenti sul territorio informando sui servizi offerti e le diverse funzioni dei vari uffici.
- ✓ Utilizzo da parte dell'equipe di tutti gli strumenti informativi presenti sul territorio: guide orientative ai servizi, accesso alle reti informatiche, possibilità di contatto con enti, associazioni e cooperative attive nel terzo settore.
- ✓ In alcuni casi specificatamente valutati si provvederà ad un accompagnamento degli utenti maggiormente in difficoltà presso servizi ed uffici.

3° FASE (10-12 mese) POTENZIAMENTO E VERIFICA –

- ✓ L'equipe del centro, attraverso incontri periodici, valuta l'efficacia dell'attività del centro e sistematizza i dati.
- ✓ Si intraprendono azioni di aggiustamento circa le metodologie messe in atto.

- **Obiettivo specifico 3**

Elaborazione e accompagnamento di **progetti individuali di riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo** che muovendo dalla valorizzazione delle risorse personali si propongano l'acquisizione di livelli crescenti di autonomia

1° FASE (1-3 mese) AVVIO –

- ✓ Lettura dei bisogni degli utenti che presentano particolare interesse ad avviare percorsi individuali o famigliari di riabilitazione e inserimento socio-lavorativo.
- ✓ Valutazione delle strategie di intervento messe in atto e individuazione di metodologie condivise dall'equipe.

2° FASE (3-12 mese) REALIZZAZIONE –

- ✓ Colloqui personali con gli utenti interessati;
- ✓ condivisione di un progetto e raccordo con i servizi di riferimento;
- ✓ orientamento degli utenti circa le azioni da intraprendere e affiancamento in fasi particolarmente delicate.

3° FASE (10-12 mese) POTENZIAMENTO E VERIFICA –

- ✓ Monitoraggio dei percorsi attraverso colloqui periodici o altra metodologia.
- ✓ Valutazione circa il termine del percorso o la sua prosecuzione.

Presentiamo ora come il centro d'ascolto provvederà, con attività e azioni dettagliate, alla realizzazione degli obiettivi previsti.

Seguirà la tabella con la cronologia di Gantt che permetterà di visualizzare i tempi previsti per raggiungere tali obiettivi.

A - CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

Obiettivi specifici (dalla tabella al punto 7)	Attività	Descrizione delle azioni
<p>1. Potenziare l'attività dell'ascolto;</p> <p>2. Mantenere contatti con gli utenti dei dormitori/mense</p> <p>3. Potenziare la presa in carico della persona al centro d'ascolto</p>	<p>Ascolto</p> <p>Servizio mensa</p> <p>Accesso ai dormitori</p> <p>Servizio distribuzione indumenti</p> <p>Interventi di sostegno economici (spese sanitarie, utenze, ecc.).</p> <p>Fornitura pacchi alimentari</p> <p>Servizio docce</p> <p>Interventi domiciliari</p> <p>Pronto cassa</p>	<p>Le persone che si presentano al centro di ascolto verranno accolte in una sala che funge da reception. Da qui, a seconda dei bisogni, verranno fatti accomodare in sale diverse per un colloquio di ascolto della durata minima di 35 minuti (al momento attuale il tempo dedicato è di 20-25 minuti). Si procederà quindi con un eventuale orientamento ai servizi o, in caso di bisogno, si provvederà ad un accompagnamento.</p> <p>Verranno offerti generi di ristoro o buoni mensa; per le emergenze si provvederà all'attivazione dei servizi di bassa soglia (buoni mensa, accesso ai dormitori, servizio docce). Alcune situazioni necessiteranno anche di assistenza domiciliare per le quali si provvederà alla distribuzione di pacchi di alimenti o altro.</p> <p>Inoltre si effettueranno Interventi di mediazione linguistica e culturale nel contatto con l'utenza migrante, laddove sia necessario, in affiancamento agli operatori e in supporto ai volontari.</p> <p>Si provvederà a realizzare momenti di incontro di alcune persone, identificate con un progetto, sia nel momento in cui vanno alla mensa ma anche nel momento di socializzazione serale presso i dormitori per creare un legame relazionale significativo.</p> <p>Inoltre si provvederà a garantire la presenza di uno/due operatori in più (compresi i volontari) nel momento del servizio docce in modo che se si ravvisa la necessità di fare invii al servizio sanitario per visite mediche specifiche, la persona possa essere accompagnata.</p>
<p>1. Orientare le persone rispetto ai servizi disponibili ed alle modalità di accesso;</p> <p>2. Incrementare i contatti con i referenti territoriali (assistenti sociali, medici, educatori)</p>	<p>Orientamento ai servizi sociali e ai servizi sanitari</p> <p>Realizzazione progetti individuali insieme ai servizi competenti</p> <p>Monitoraggio utenza per data base unificato</p>	<p>Il personale presente al centro di ascolto fornirà informazione rispetto ai servizi disponibili ed alle modalità di accesso, contribuendo nell'elaborazione anche di materiale informativo e strumenti che facilitino la fruizione da parte degli utenti; in alcuni casi particolari l'equipe prenderà in carico singoli o famiglie e attiverà percorsi progettuali individuali e/o con i servizi del pubblico e del privato sociale, contribuendo nel riconoscere e mettere in rilievo i processi culturali e gli ostacoli che impediscono il pieno inserimento</p>

	Accompagnamento agli uffici	dell'utenza soprattutto immigrata. I progetti saranno scritti e avranno una durata variabile da pochi mesi ad 1 anno; per le emergenze un operatore con un cellulare a disposizione negli orari di chiusura del centro di ascolto sarà disponibile ad offrire un aiuto nella ricerca di un posto letto per i senza dimora e attiverà il raccordo con i servizi; in alcuni casi si provvederà ad un accompagnamento ai servizi sul territorio. Ogni intervento realizzato sarà documentato attraverso la compilazione di apposite schede per favorire il monitoraggio.
	Servizio di ricerca alloggio	
	Pronto intervento	
1. elaborazione e accompagnamento di progetti individuali di riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo che muovendo dalla valorizzazione delle risorse personali si propongano l'acquisizione di livelli crescenti di autonomia	Orientamento al lavoro	Il centro accoglierà italiani e persone con altra cittadinanza, molti dei quali alla ricerca di un lavoro. La prima accoglienza delle persone immigrate cercherà di offrire assistenza legale, orientamento nel riconoscimento di diritti e doveri, sostegno nelle pratiche per l'ottenimento e il rinnovo del permesso di soggiorno; chi ne avesse bisogno sarà invitato a seguire i corsi di italiano organizzati sul territorio; poi, anche attraverso un'azione di mediazione linguistica e culturale si offrirà aiuto nella compilazione del curriculum e un orientamento o accompagnamento ai centri per l'impiego. Per quanto riguarda gli italiani il centro fornirà assistenza e orientamento alle persone in cerca di occupazione; un colloquio valuterà le competenze in possesso e quelle che si dovrebbero acquisire; si daranno indicazioni circa possibilità formative e si offrirà aiuto nella compilazione del curriculum; infine gli utenti verranno inviati o accompagnati ai centri per l'impiego. Gli operatori forniranno inoltre sostegno per il disbrigo delle pratiche pensionistiche.
	Accompagnamento a consulenze professionali e disbrigo pratiche pensionistiche	
	Aiuto nella compilazione del curriculum vitae	
	Accompagnamento centri per la ricerca del lavoro	
	Iscrizioni e orientamento corso di italiano	

Obiettivi specifici (dalla tabella al punto 7)	Attività	Mese											
		1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
1. Potenziare l'attività dell'ascolto;	Ascolto in affiancamento			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Servizio mensa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Valutazione accesso ai dormitori					X	X	X	X	X	X	X	X
2. Mantenere contatti con gli utenti dei	Distribuzione indumenti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

dormitori/mense	Interventi di sostegno economico (spese sanitarie, utenze, ecc.). In affiancamento			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Distribuzione pacchi alimentari	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Interventi domiciliari				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3.Potenziare la presa in carico della persona al centro d'ascolto	1. Orientare le persone rispetto ai servizi disponibili ed alle modalità di accesso;			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.Incrementare i contatti con i referenti territoriali (assistenti sociali, medici, educatori)					x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Realizzazione progetti individuali insieme ai servizi competenti					x	x	x	x	x	x	x	x
		Monitoraggio utenza attraverso data base unificato	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Accompagnamento agli uffici	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Servizio di ricerca alloggio				x	x	x	x	x	x	x	x	x
1. elaborazione e accompagnamento di progetti individuali di riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo che muovendo dalla valorizzazione e delle risorse personali si propongano l'acquisizione di livelli crescenti di autonomia		Orientamento al lavoro	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Accompagnamento a consulenze professionali			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Aiuto nella compilazione del curriculum vitae	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Accompagnamento centri per la ricerca del lavoro	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Iscrizioni e orientamento corso di italiano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Accoglienza notturna presso i dormitori maschile e femminile					x	x	x	x	x	x	x	x

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati e i tempi nei quali le attività previste verranno realizzate, saranno strettamente connessi al lavoro di rete che i due centri di ascolto attiveranno con i vari enti e associazioni sul territorio. Come riportato dettagliatamente al punto 24 e già citato al punto 6, vengono elencate di seguito le principali reti messe in atto:

- “Vita Nuova”
- Ottica Queirolo s.n.c.
- Associazione San Cristoforo

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.

A - CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

Figure presenti	Attività
1 direttrice	Funzioni di indirizzo pastorale
1 operatore in servizio da 10 anni	attività ascolto e prima accoglienza funzioni di supporto per la gestione di progetti individuali che coinvolgono le Istituzioni o altri enti referente informatico e del monitoraggio
1 operatore in servizio da 7 anni	attività ascolto e prima accoglienza
1 amministratore In servizio da più di 10 anni	Contabilità del centro di ascolto e disbrigo pratiche burocratiche e amministrative; Raccolta prima nota e servizio cassa
1 operatore 10 volontari con esperienza pluriennale	Coordinamento e gestione mensa
1 operatore dal 2010 con esperienza pluriennale	Coordinamento dormitorio Seminario maggiore, 40 posti in prima accoglienza e 24 in seconda accoglienza, per uomini
1 operatore	Accoglienza dormitorio femminile, 9 posti
2 volontari provenienti da parrocchie	Rapporti con caritas parrocchiali (gestione incontri diocesani più vari incontri a livello parrocchiali)
3 volontari con esperienza pluriennale	Responsabili settore caritas carcere
1 volontario Ex funzionario di banca	Responsabile Prestito della speranza (progetto CEI)
4 volontari con formazione specificata	Attività in strada con ragazze prostitute
2 volontari	Orientamento lavoro

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

A - CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

Obiettivi specifici (dalla tabella al punto 7)	Attività del giovane in servizio civile
<ol style="list-style-type: none"> 1. Potenziare l'attività dell'ascolto; 2. Mantenere contatti con gli utenti dei dormitori/mense 3. Potenziare la presa in carico della persona al centro d'ascolto 	<p>Conoscenza del centro e degli operatori con diverse presenze professionali e volontarie e acquisire familiarità con la metodologia di intervento, i processi e gli strumenti quotidiani di lavoro</p> <p>prima accoglienza delle persone durante l'apertura del centro,</p> <p>compilazione delle schede degli utenti e orientamento degli utenti a seconda delle richieste effettuate in collaborazione con l'operatore e/o volontario addetto al Centro di Ascolto</p> <p>raccolta e rielaborazione dei dati sulle povertà attraverso data base unificato</p> <p>accompagnamento degli utenti ai servizi sul territorio</p> <p>servizio ai dormitori e alle mense e monitoraggio informatico</p> <p>servizio alle docce</p> <p>servizio distribuzione indumenti</p> <p>Primo colloquio e colloquio di verifica con alcune delle persone che chiedono aiuto al centro (inizialmente in affiancamento)</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientare le persone rispetto ai servizi disponibili ed alle modalità di accesso; 2. Incrementare i contatti con i referenti territoriali (assistenti sociali, medici, educatori) 	<p>orientamento degli utenti verso i servizi presenti sul territorio informando sui servizi offerti e le diverse funzioni dei vari uffici</p> <p>accompagnamento degli utenti presso i servizi territoriali e partecipazione dei volontari alle riunioni e ai gruppi di lavoro che verranno condotti dai diversi operatori del Centro</p> <p>diffusione di informazioni su campagne, incontri e occasioni formative</p> <p>partecipazione ad incontri promozionali sul Servizio Civile come testimoni nei confronti di gruppi giovanili</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. elaborazione e accompagnamento di progetti individuali di riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo che muovendo dalla valorizzazione delle risorse personali si propongano l'acquisizione di livelli crescenti di autonomia 	<p>conoscenza dei servizi presenti sul territorio in particolare dei servizi per il lavoro (centro per l'impiego, cooperative sociali, agenzie per il lavoro, realtà del terzo settore)</p> <p>accompagnamento degli utenti presso i servizi per l'impiego, redazione dei curriculum vitae</p> <p>ricerca insieme con gli utenti di corsi di formazione o di lingua italiana (nel caso di utenti stranieri) finalizzati all'inserimento lavorativo (nel caso non siano forniti direttamente dalla Caritas diocesana)</p> <p>in casi specifici identificati da apposito progetto, contatti con un referente sul lavoro per verificare in itinere l'andamento del percorso di reinserimento sociale</p>

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

N. posti:0

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con vitto e alloggio (indicare il codice sede e il numero di posti con V/A):

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

N. posti:0

Modalità di fruizione del vitto:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con solo vitto (indicare il codice sede e il numero di posti con vitto):

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

1.400 – minimo ore settimanali: 12

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

5

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

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

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

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

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

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di soggiorno con gli adulti ospiti della sede di progetto realizzato prevalentemente nel periodo estivo presso struttura esterna

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO	PARMA	PIAZZA DUOMO, 3	24588	4	QUARTARONE SERAFINO	31/07/1982	QRTSFN82L31F943Q			
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

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

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

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

ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito 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

Le Caritas dell'Emilia Romagna hanno allestito e aggiornano regolarmente il sito web www.caritas-er.it per promuovere il Servizio Civile volontario, descrivendo nelle varie sezioni del sito i progetti e pubblicizzando i diversi bandi.

Sono stati prodotti dalle Caritas dell'Emilia Romagna anche un video promozionale, pieghevoli e locandine contenenti le principali informazioni riguardo al Servizio Civile volontario in Caritas e con rimandi al sito.

La Caritas diocesana di Parma e tutte le sedi di attuazione del progetto sono impegnate in una campagna permanente per promuovere il Servizio Civile Volontario presso la popolazione giovanile del territorio. Ciò viene effettuato sia autonomamente che in stretta collaborazione con il Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Parma (COPESC). La **Caritas diocesana di Parma** è membro dell'esecutivo del Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile (COPESC) di Parma e si avvale di tutti gli strumenti di divulgazione che il COPESC stesso predispone prima dei vari bandi.

Per portare avanti la campagna di promozione del servizio civile vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- Pagina www.sociale.parma.it allestimento di un sito allo scopo di promuovere il Servizio Civile proposto su base provinciale.
- Comunicazioni mirate e sostenute dalle diverse realtà attraverso le mailing list di Azione Cattolica, Agesci, Pastorale Giovanile.
- Invio di comunicati stampa a giornali, radio locali, televisioni e siti web (Teleducato, Tv Parma, RPR Radio Parma, Gazzetta di Parma, Polis Quotidiano, Il Nuovo di Parma, Vita Nuova, RepubblicaParma.it, ParmaDaily, Il Rosso di Parma).
- Allestimento pagina facebook
- Realizzazione di un numero speciale di InformaCaritas all'interno del settimanale diocesano Vita Nuova.
- Promozione ed organizzazione di incontri di sensibilizzazione/approfondimento con gruppi giovanili parrocchiali, Caritas parrocchiali, associazioni (in particolare all'interno di realtà associative come AC e AGESCI) e scuole per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile, con la partecipazione dei Volontari del Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati.
- Coinvolgimento nelle attività e proposte dei Centri Missionari diocesani e degli Uffici di Pastorale giovanile.
- Presentazione capillare della proposta del Servizio civile all'interno della rete delle Caritas e degli oratori parrocchiali attraverso i coordinatori del Progetto Oratori.
- Realizzazione di banchetti informativi in occasione di eventi e manifestazioni.

- Tirocini o volontariato nelle sedi operative.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 20 ore

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

I volontari della Caritas diocesana di Parma saranno coinvolti nella progettazione ed attuazione degli incontri portando la loro testimonianza sulle motivazioni della scelta e sui nodi del servizio civile in cui stanno operando, fungendo da ulteriore contatto tra il territorio ed i centri Caritas.

Le attività di promozione si realizzeranno con l'utilizzo di metodologie dinamiche (proiezioni, presentazioni fotografiche, giochi di ruolo, ecc) e attraverso le seguenti modalità:

- Promozione ed organizzazione di incontri di sensibilizzazione/approfondimento con gruppi giovanili, associazioni e scuole per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile.
- Partecipazione a banchetti informativi sul servizio civile in occasione di eventi e manifestazioni
- Distribuzione di materiale promozionale.

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 20 ore.

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 40 ore

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Criteri autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO

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

SI

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

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

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

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

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

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

SI

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

NESSUNO

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

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. alla copertura della quota-parte che il personale dipendente di cui alla voce 8.2 dedica al progetto;
2. alle attività di formazione specifica previste alla voce 39 e 40;
3. alle risorse tecniche e strumentali dedicate al progetto previste alla voce 25;
4. alle attività di promozione di cui alla voce 17;

secondo la seguente ripartizione:

Voci di spesa in quota parte del personale retribuito (cfr voce 8.2)	Risorse finanziarie
n. 1 Operatore Centro di ascolto diocesano di Parma (3h a settimana x 45 settimane all'anno x €15,85)	€ 2.139, 75
n. 1 Operatore servizio mensa e dormitorio (3h a settimana x 45 settimane all'anno x €15,85)	€ 2.139, 75
Totale spesa	€ 4.279,5

Voci di spesa formazione specifica	Risorse finanziarie
Formazione e partecipazione a convegni	€ 600
Totale spesa	€ 600

Voci di spesa risorse tecniche e strumentali (come da voce 26)	Risorse finanziarie
Internet, telefono, utenze	€ 1.500
Totale spesa	€ 1.500

Voci di spesa promozione del progetto (come da voce 18)	Risorse finanziarie
Costo personale per promozione	€ 500
Totale spesa	€ 500

TOTALE RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE: € 6.879,5

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

“Vita nuova” cod fiscale 80001410341

Settimanale diocesano di Parma collabora nella promozione, informazione e sensibilizzazione a livello locale sia nella fase precedente l'avvio del progetto che nello svolgimento dello stesso (vedi dichiarazione allegata)

Ottica Queirolo s.n.c. partita Iva 00150030344

Negoziato di ottica in Parma, collabora alla realizzazione del progetto attraverso un accordo con il centro di ascolto praticando prezzi ribassati per gli utenti (vedi dichiarazione allegata)

Associazione San Cristoforo cod fiscale 92121210345

L'associazione collabora alla realizzazione del progetto con la Caritas diocesana di Parma nell'elaborazione e nella concreta realizzazione di progetti individualizzati di reinserimento e inclusione sociale rivolti a soggetti emarginati o a grave rischio di emarginazione (vedi. dichiarazione allegata)

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

A - CARITAS DIOCESANA DI PARMA/CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

Attività previste come da punto 8	Risorse tecniche e strumentali previste
<ul style="list-style-type: none">◦ Ascolto◦ Accesso ai dormitori◦ Sostegno economico (spese sanitarie, utenze, ecc.).◦ Interventi domiciliari◦ Orientamento ai servizi sociali e ai servizi sanitari◦ Realizzazione progetti individuali insieme ai servizi competenti◦ Monitoraggio utenza con data base unificato◦ Servizio di ricerca alloggio◦ Orientamento al lavoro◦ Aiuto nella compilazione del curriculum vitae◦ Orientamento corso di italiano	<ul style="list-style-type: none">◦ Una stanza predisposta alla prima accoglienza degli utenti dotata di 20 sedie◦ tre stanze predisposte ai colloqui◦ Un Centralino dotato di telefono, fax, fotocopiatrice, videocamera◦ Materiale di cancelleria per compilazione moduli utenti◦ 9 Postazioni PC con possibilità di consultazioni on-line; utilizzo posta elettronica◦ Materiale informativo specifico per Caritas e suoi servizi◦ Punto ristoro (caffè, te...)◦ 2 fotocopiatrici
<ul style="list-style-type: none">◦ Raccolta indumenti e sgomberi	<ul style="list-style-type: none">◦ Un magazzino dedicato al ritiro e distribuzione del vestiario◦ Una macchina furgonata utilizzabile da parte dei giovani in servizio civile previo accordo con gli operatori referenti e possesso dei requisiti

o Servizio alloggio	<ul style="list-style-type: none"> o 2 dormitori: uno di 60 posti maschile e 9 posti femminile o 3 strutture di terza accoglienza (12 posti)
o Servizio docce	<ul style="list-style-type: none"> o Locale docce con 6 posti doccia e anticamera
o Servizio mensa	<ul style="list-style-type: none"> o Una Mensa fraternità (1 stanza predisposta per il vitto due stanze per dispensa 4 servizi igienici un cortile per accoglienza)
o Fornitura pacchi alimentari	<ul style="list-style-type: none"> o 2 Locali adibiti alla distribuzione alimenti o 4 Frigoriferi, 1 cella frigorifera e 1 congelatore, scaffalatura uso dispensa o Pacchi alimentari
o Unità di strada	<ul style="list-style-type: none"> o Auto furgonata o Viveri o Coperte o Materiale di primo soccorso

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

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

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

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

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

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

- Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarietà)
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari)
- Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.
- Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica e competenza nell'accompagnamento di tali soggetti in un percorso di autonomia e liberazione dal disagio
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale.
- Conoscere le tecniche e le modalità di comunicazione e ascolto efficaci
- Mediare tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale
- Conoscere ed utilizzare il sistema informatico per aggiornare il data base unificato della rete dei servizi
- Conoscere la rete di servizi ed opportunità per le persone adulte in disagio

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Il corso di formazione generale si terrà prevalentemente

a Parma, presso la Caritas Diocesana di Parma, Piazza Duomo, 3

a Parma, nella mensa della Caritas, via Turchi 10

a Parma, nel Seminario Minore, viale Solferino 25

a Parma, nella sede di Samarcanda, via Bandini, 6

a Parma, nella sede del Copesc provinciale, presso Provincia di Parma, Stradone Martiri della Libertà 15

Ulteriori sedi saranno:

- Parrocchia Gesù Redentore, via Leonardo da Vinci 220 - Modena
- Villaggio senza Barriere Pastor Angelicus – Tolè frazione di Vergato (BO)
- Oratorio Don Bosco, via Adua 79 - Reggio Emilia

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 circa 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	20f – 17i

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

Fermo restando le ore complessive di formazione ed 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 circa 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:*

a Parma, presso la Caritas Diocesana di Parma, Piazza Duomo, 3
a Parma, nella mensa della Caritas, via Turchi 10

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:*

Elisa Maccari nata a Parma il 05/10/1975 – cod. fiscale MCCLSE75R45G337C
Alessandro De Luca nato a Parma il 13/02/1980 – cod. fiscale DLCLSN80B13G337P
Nicoletta Allegri nata a Parma il 12/04/1976 – cod. fiscale LLGNLT76D52G337J
Simone Strozzi nato a Parma il 27/04/1975 – cod. fiscale STRSMN75D27G337N
Serafino Quartarone nato a Noto SR il 31/07/1982 – cod. fiscale QRTSFN82L31F943Q
Senzio Lamberto Giacomo nato a WOLFSBURG (DDD) il 11/05/1985 codice fiscale SNZGCM85E11Z112G

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

Elisa Maccari, laurea in Scienze Politiche, ha maturato esperienza presso la Provincia di Parma nell'Assessorato alle Politiche Sociali e rispetto ai temi degli equilibri economici tra nord e sud del mondo e sulle politiche territoriali in merito, lavora da diversi anni in ambito educativo in progetti di rete sulle politiche giovanili e ha esperienza pluriennale in ambito di formazione a volontari in servizio civile di diversi enti. Inoltre ha maturato diversi anni di esperienza sul tema dell'immigrazione e intercultura.

Alessandro De Luca, laurea in economia e marketing, diploma in scienze religiose e laurea in scienze religiose. Esperienza pluriennale nella formazione di gruppi giovanili sulle tematiche legate alla missionarietà, cooperazione allo sviluppo, povertà.

Simone Strozzi, baccellierato in teologia, esperienza pluriennale in Italia e all'estero nell'accoglienza e progettualità persone senza dimora, esperienza pluriennale nel coordinamento servizi mensa e bassa soglia della Caritas

Nicoletta Allegri, laurea in psicologia con specializzazione in psicoterapia; esperienza pluriennale nella conduzione di gruppi e supervisione a professionisti della relazione di aiuto.

Serafino Quartarone, esperienza pluriennale all'interno dei centri di ascolto Caritas. Conosce e utilizza il data base unificato per il monitoraggio dei servizi e degli utenti. Conosce le metodologie di lavoro all'interno del centro di ascolto. Sa condurre i gruppi giovanili nella conoscenza del centro. Conosce la rete dei servizi nel quale è inserito il centro.

Senzio Lamberto Giacomo, laurea in tecnico della prevenzione negli ambienti e nei luoghi di lavoro

Esperienza pluriennale nel lavoro sulla sicurezza nei posti di lavoro; Esperienza pluriennale nella formazione dei lavoratori sulla legislazione sulla sicurezza

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Ai volontari verrà proposto un percorso formativo complessivo comprendente:

- incontro di accoglienza iniziale: presentazione delle sedi di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario;
- ascolto delle attese e valutazione finale del percorso formativo
- incontri che si realizzeranno nelle diverse sedi di attuazione del progetto per conoscere meglio il contesto territoriale di realizzazione del progetto
- incontri che prevederanno l'utilizzo di una metodologia interattiva con l'utilizzo di role playing, visione di video, letture e confronto nel gruppo per sostenere l'apprendimento attivo dei partecipanti
- incontri di approfondimento tematico e teorico su argomenti relativi al progetto;
- possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori dei centri

Il centro operativo e le opportunità del territorio – Serafino Quartarone (36 ore)

- conoscenza del centro, delle persone che vi lavorano, dei volontari, dei rispettivi incarichi (organigramma)
- conoscenza delle attività e delle procedure operative – utilizzo data base unificato e di tutti i data base dei vari servizi
- Mensa, docce e dormitorio
- Il carcere e l'apporto della Caritas
- Il data base unificato
- Unità di strada
- Servizi e opportunità del territorio: Emporio
- Servizi e opportunità del territorio: CIAC e Centro interculturale
- Servizio e opportunità del territorio: Sert e Spazio salute immigrati

Migrazioni e lavoro interculturale – Elisa Maccari (8 ore)

- i fenomeni migratori
- l'approccio interculturale e la mediazione culturale

Modulo sicurezza – Senzio Lamberto Giacomo (4 ore)

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Conoscenza dei problemi sociali – Simone Strozzi, Alessandro De Luca (16 ore)

- metodologia e tecniche del lavoro socioeducativo: lavoro di rete, intervento a bassa soglia, *empowerment*
- assistenzialismo e promozione umana
- la povertà: realtà locale
- la povertà: relazioni economiche micro e macro

La relazione d'aiuto – Nicoletta Allegri (12 ore)

- la relazione di aiuto, la capacità di dialogo e di ascolto attivo
- introduzione alle life skills: problem solving, gestione dello stress, autoconsapevolezza, gestione delle emozioni,...
- la gestione del conflitto

TEMATICA	FORMATORE	ORE
Il centro di ascolto: finalità, approccio operativo e risorse umane	Serafino Quartarone	4
Mensa, docce e dormitorio	Serafino Quartarone	4
Il carcere e l'apporto della Caritas	Serafino Quartarone	4
Il data base unificato	Serafino Quartarone	4
Unità di strada	Serafino Quartarone	4
Servizi e opportunità del territorio: Emporio	Serafino Quartarone	4
Servizi e opportunità del territorio: CIAC e Centro interculturale	Serafino Quartarone	4
Servizio e opportunità del territorio: Sert e Spazio salute immigrati	Serafino Quartarone	4
L'approccio interculturale e la mediazione culturale	Elisa Maccari	4
I fenomeni migratori	Elisa Maccari	4
la povertà: realtà locale	Alessandro De Luca	4
la povertà: relazioni economiche micro e macro	Alessandro De Luca	4

Metodologie di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarità)	Simone Strozzi	4
Assistenzialismo e promozione umana	Simone Strozzi	4
I rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Senzio Lamberto Giacomo	4
la relazione di aiuto, la capacità di dialogo e di ascolto attivo	Nicoletta Allegri	4
introduzione alle life skills: problem solving, gestione dello stress, autoconsapevolezza, gestione delle emozioni,...	Nicoletta Allegri	4
la gestione del conflitto	Nicoletta Allegri	4
TOTALE		72

Di seguito vengono riportate le azioni come da punto 8.3 e le tematiche formative specifiche correlate

ATTIVITÀ	TEMI DI FORMAZIONE SPECIFICA
<p>conoscenza del centro e degli operatori per sviluppare la conoscenza delle diverse presenze professionali e volontarie e acquisire familiarità con la metodologia di intervento, i processi e gli strumenti quotidiani di lavoro accompagnamento degli utenti ai servizi sul territorio</p> <p>compilazione delle schede degli utenti e orientamento degli utenti a seconda delle richieste effettuate in collaborazione con l'operatore e/o volontario addetto al Centro di Ascolto</p> <p>rapporti di collaborazione anche con l'osservatorio delle povertà e delle risorse raccolta e rielaborazione dei dati sulle povertà attraverso l'osservatorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza del centro, delle persone che vi lavorano, dei volontari, dei rispettivi incarichi (organigramma) • conoscenza delle attività e delle procedure operative • approfondimento della relazione tra persone che lavorano in sinergia all'interno del medesimo progetto ma con ruoli e competenze differenti • conoscenza delle attività e delle procedure operative • la relazione di aiuto • introduzione alle life skills: problem solving, gestione dello stress, autoconsapevolezza, gestione delle emozioni,... • l'accompagnamento sociale • povertà e multi problematicità • metodologia e tecniche del lavoro socioeducativo: lavoro di rete, intervento a bassa soglia, <i>empowerment</i> • la capacità di dialogo e di ascolto attivo.
<p>prima accoglienza delle persone durante l'apertura del centro</p> <p>visite ai dormitori e alle mense visite al servizio delle docce colloqui a stampo educativo con alcune delle persone che chiedono aiuto al centro (inizialmente in affiancamento)</p> <p>in casi specifici identificati da apposito progetto, contatti con un referente sul lavoro per verificare in itinere l'andamento del percorso di reinserimento sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • approfondimento delle problematiche legate all'immigrazione e alle situazioni di povertà e di grave disagio presenti sul territorio • la gestione del conflitto • la capacità di dialogo e di ascolto attivo. • assistenzialismo e promozione umana • la competenza progettuale
orientamento degli utenti verso i servizi presenti sul	<ul style="list-style-type: none"> • assistenzialismo e promozione umana

<p>territorio informando sui servizi offerti e le diverse funzioni dei vari uffici conoscenza dei servizi presenti sul territorio in particolare dei servizi per il lavoro (centro per l'impiego, cooperative sociali, agenzie per il lavoro, realtà del terzo settore) accompagnamento degli utenti presso i servizi per l'impiego, redazione dei curriculum vitae ricerca insieme con gli utenti di corsi di formazione o di lingua italiana (nel caso di utenti stranieri) finalizzati all'inserimento lavorativo (nel caso non siano forniti direttamente dalla Caritas diocesana)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • approfondimento dei servizi territoriali • la relazione di aiuto • introduzione alle life skills: problem solving, gestione dello stress, autoconsapevolezza, gestione delle emozioni,... • l'accompagnamento sociale • metodologia e tecniche del lavoro socioeducativo: lavoro di rete, intervento a bassa soglia, <i>empowerment</i>
<p>partecipazione dei volontari alle riunioni e ai gruppi di lavoro che verranno condotti dai diversi operatori del Centro diffusione di informazioni su campagne, incontri e occasioni formative partecipazione ad incontri promozionali sul Servizio Civile come testimoni nei confronti di gruppi giovanili</p>	<ul style="list-style-type: none"> • il lavoro in équipe: riconoscimento di ruoli e competenze, processi di comunicazione e costruzione di sinergie • la capacità di dialogo e di ascolto attivo <p>metodologia e tecniche del lavoro socioeducativo: lavoro di rete, intervento a bassa soglia, <i>empowerment</i></p>

41) *Durata:*

72 ore

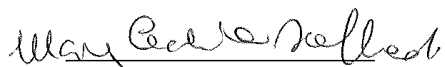
Altri elementi della formazione

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

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

Data

Il direttore della Caritas diocesana
Maria Cecilia Scaffardi



Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Antonio Soddu
Direttore

