



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Liberi di partecipare - Crema

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

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

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Premessa

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

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

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

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

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

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

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

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

Difesa delle comunità in modo non armato 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

1. Migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà nel territorio sopradescritto offrendo la possibilità di intravedere prospettive risolutorie alla propria condizione e la motivazione ad essere accompagnate in uno stile di aiuto corresponsabile, non assistenzialistico, progettuale, non emergenziale;
2. potenziare in modo quantitativo e qualitativo le azioni di aiuto da parte dei servizi Caritas al fine di trasformare ogni incontro con la povertà nell'opportunità di promuovere le risorse delle persone in difficoltà, di attivare la loro rete informale, di rispondere a bisogni più profondi e complessi;
3. favorire un contesto di comunità attento alle esigenze dei poveri, attivo nella costruzione di reti di sostegno e relazioni di mutuo aiuto, aperto alla sperimentazioni di nuove forme di presa in carico della vulnerabilità;
4. Migliorare la raccolta dati, strumento necessario per la conoscenza della realtà del territorio, per orientare scelte progettuali future, per sensibilizzare la popolazione alla costruzione di atteggiamenti sempre più solidali e accoglienti.

Obiettivi specifici del progetto

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

SITUAZIONE DI PARTENZA	OBIETTIVI SPECIFICI E INDICATORI
degli indicatori di bisogno	situazione di arrivo
<p>1. Situazioni di povertà residenti sul territorio cremasco o di passaggio si rivolgono alla Caritas di Crema con esigenze e richieste di tipo principalmente materiale: i passaggi in un anno per ogni persona è in media massimo di 3 volte. Considerando che un colloquio dura in media 20/30 minuti, l'attuale situazione identifica il centro di ascolto quale luogo in cui le aspettative sono di risoluzione di bisogni primari e non come occasione per riprogettare la propria vita trovando opportunità informative, formative e relazionali.</p>	<p>1. Al fine di migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà intercettate dal centro di ascolto e dai servizi Caritas, è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <p>1.1. offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali;</p> <p>1.2. agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi;</p> <p>1.3. aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.</p> <p>1. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti</p>

	<p>potranno essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. aumento del 10% del numero di passaggi nella fascia "4-5 passaggi" al centro di ascolto; 1.2. aumento di una fascia oraria di apertura del centro di ascolto e del numero di persone inviate dai servizi di distribuzione al centro di ascolto 1.3. aumento del 5% di persone che raggiungono una stabile autonomia.
<p>2. Il centro di ascolto è aperto tre mattine a settimana per 2 ore e mezza, predispone di 4 operatori, tre con assunzione part time e un volontario, presenti in turni di due persone a volta. In media ad ogni fascia oraria di apertura si ricevono 4 persone: la media emerge da giorni in cui il flusso è di 1 persona e da giorni in cui si ricevono 6/7 persone. Il tempo dedicato a ogni colloquio è quindi breve, spesso schiacciato dalla necessità di rispondere a urgenze di tipo materiale e da una scarsità di tempo di back office in cui sviluppare progetti, attivare reti di sostegno, contattare i colleghi per un confronto, creare proposte nuove per rispondere ai bisogni di ricerca lavoro, di informazione e formazione, di relazione, orientare le persone a servizi differenti e mantenere la rete con questi enti. Gli operatori si trovano in media ogni 15 giorni per due ore per incontro di équipe, ad eccezione del periodo estivo.</p>	<p>2. Al fine di potenziare in modo quantitativo e qualitativo l'attività del centro di ascolto e le azioni di aiuto dei servizi Caritas è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office; 2.2. aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione; 2.3. costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale, strutturato e stabile. <p>2. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. aumento di una fascia oraria di apertura dello sportello di ascolto; 2.2. aumento del 20% degli incontri di équipe tra operatori; 2.3. aumento del 10% degli interventi di coinvolgimento e orientamento.
<p>3. La Caritas di Crema e il territorio cremasco negli ultimi anni ha sperimentato un nuovo stile di welfare, puntando ad esperienze capaci di rispondere in modo</p>	<p>3. Al fine di favorire un contesto di comunità attenta e attiva nelle esigenze della fascia più vulnerabile è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p>

<p>comune a bisogni comuni: ciò ha permesso di avviare percorsi di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità, di attivare reti di sostegno informali e di permettere a chi si trova in una situazione di povertà di ricevere un aiuto e di corrispondere in modo socialmente utile e generativo attraverso azioni di restituzione capaci di investire sulle risorse presenti nella persona stessa.</p>	<p>3.1. avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare le risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto;</p> <p>3.2. proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i>, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.</p> <p>3. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>3.1. la proposta di almeno due esperienze informative/formative e ludico-ricreative;</p> <p>3.2. l'attuazione di almeno dieci azioni informali nella comunità capaci di attivare relazioni di sostegno di mutuo aiuto</p>
<p>4. L'ultimo Bilancio Sociale della Caritas diocesana di Crema è stato pubblicato nel 2012: da allora durante gli anni la raccolta dati si è sempre più parcellizzata e non ha permesso un rac-conto esaustivo e completo non solo delle attività Caritas e dell'utenza intercettata, ma anche dei fenomeni che in questi anni hanno abitato il contesto e il territorio cremasco e diocesano.</p> <p>Ad oggi si sente l'esigenza di riattivare strumenti strutturati di raccolta dei dati, in particolar modo per le azioni radicate nelle parrocchie, in siti quindi esterni alla sede centrale; inoltre, vista la multidimensionalità delle situazioni di povertà prese in carico, emerge l'urgenza di nuovi strumenti caratterizzati non solo da dati quantitativi ma da elementi narrativi, di ascolto e incontro, capaci di raccontare, e non solo contare, le attività Caritas.</p>	<p>4. Al fine di migliorare la raccolta dati è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <p>4.1. avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas;</p> <p>4.2. avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio.</p> <p>4. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>4.1. raggiungimento del 95% della raccolta dati in tutti i servizi e in tutte le attività Caritas;</p> <p>4.2. pubblicazione di un report annuale capace di rac-contare la Caritas diocesana e il territorio.</p>

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**Area di intervento:** Adulti e terza età in condizioni di disagio**Sede di attuazione:** Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429**Obiettivo specifico n. 1.1.:** offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali**Azione generale 1.1.:** ascolto e sostegno

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti	Affiancamento del volontario in servizio civile agli operatori del centro di ascolto diocesano nell'attività di primo ascolto e primo orientamento dell'utenza. Predisposizione del setting, dello spazio di attesa e di colloquio: preparazione dei materiali necessari all'apertura dello sportello (schede per la raccolta dati, materiali informativi, cartacei e informatici). Affiancamento durante i colloqui al fine di sviluppare una buona gestione dell'utenza: capacità di guidare un primo colloquio, competenze relazionali e di comunicazione, capacità di riconoscimento dei bisogni espliciti e sottesi, anche attraverso l'uso di strumenti di rilevazione e codifica, capacità di risposta alle richieste espresse (bisogni primari, orientamento a servizi specifici, condivisione di informazioni, condivisione di progettualità successive), capacità di scrittura della scheda di raccolta informazioni e relativo inserimento negli strumenti di raccolta dati.
Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi	Il volontario in servizio civile avrà modo di acquisire le competenze relative all'ascolto e all'orientamento gradualmente: una prima fase di osservazione e conoscenza, una seconda fase di affiancamento e sperimentazione, una terza fase di partecipazione attiva alla guida di un colloquio e alle azioni ad esso connesse.

Obiettivo specifico n. 1.2.: agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi**Azione generale 1.2.:** progetti di aiuto

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive	Il volontario in servizio civile proseguirà la sperimentazione graduale di sé nella gestione delle attività di ascolto affiancando gli operatori nei colloqui successivi al primo, in cui l'utente viene accompagnato ad approfondire e modificare la sua situazione di vita. L'azione di affiancamento agli operatori permetterà la sperimentazione e l'acquisizione di competenze relazionali necessari per la costruzione di una

	relazione di aiuto efficace e la capacità di costruzione (scrittura, condivisione, comunicazione, attuazione) di un progetto di accompagnamento individualizzato sui bisogni e sulle richieste raccolte.
Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili	<p>Il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare non solo gli operatori del centro di ascolto ma anche i volontari dei servizi di distribuzione sia negli orari di preparazione che di apertura dei servizi. Tale azione sarà occasione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • favorire la conoscenza reciproca di tutte le persone coinvolte nelle azioni di aiuto Caritas; • conoscere le dinamiche e le procedure dei servizi (come sono organizzati, come vengono gestiti, che orari hanno, quali criteri di accesso utilizzano, come raccolgono i dati) per essere informato in fase di orientamento dell'utenza; • coltivare le relazioni di aiuto e di fiducia con l'utenza a partire dalla risoluzione dei bisogni primari; • favorire l'orientamento verso il centro di ascolto di persone che accedono ai soli servizi, facilitando l'aggancio e la rilevazione dei bisogni non esplicitati. In particolare, il volontario in servizio civile potrà sperimentare le competenze legate all'ascolto e alla rilevazione dei bisogni più profondi in un contesto meno formale e strutturato quale quello dei servizi di distribuzione.
Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale	<p>Per questi motivi e ai fini dei progetti dell'azione 3.1., tra i servizi da conoscere e in cui sperimentarsi è prevista anche la mensa e i progetti di prima accoglienza, situati presso la Casa Accoglienza "Giovanni Paolo II", nonché i progetti di seconda accoglienza alla Casa della Carità.</p> <p>L'affiancamento del volontario in questo contesto avverrà con una prima presenza degli operatori del centro di ascolto, degli educatori e dei volontari, per permettere la fase di conoscenza e di osservazione, e una seconda fase in cui sarà attivamente coinvolto in tutti i processi dei servizi, mantenendo momenti di supervisione e riletture degli eventi.</p>
<p>Obiettivo specifico n. 1.3.: aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.</p> <p>Azione generale 1.3.: momenti di verifica e di rete</p>	
Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo	Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni e nei colloqui di monitoraggio, sviluppando le

incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati	competenze di osservazione del percorso dell'utenza e di verifica del progetto condiviso, anche attraverso l'uso della scheda di raccolta di informazioni e il coinvolgimento di tutti gli enti coinvolti nella presa in carico.
Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui	In particolare, attraverso l'affiancamento degli operatori nella costruzione e nel coinvolgimento della rete, il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di conoscere e tessere relazioni con i diversi enti presenti nel territorio cremasco. L'affiancamento agli operatori del centro di ascolto in queste azioni di rete prevedrà momenti di supervisione e confronto finalizzati all'apprendimento di competenze e informazioni specifiche del territorio e dell'ambito del sociale.

Obiettivo specifico n. 2.1.: avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office

Azione generale 2.1.: progettazione del centro di ascolto

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione, di attivazione delle rete di aiuto	Affiancamento del coordinare del centro di ascolto nelle sue azioni di verifica, progettazione e organizzazione dello sportello, nonché nelle azioni di comunicazione con l'équipe del centro di ascolto e nella cura delle relazioni con volontari e colleghi necessarie per un'azione di ascolto e sostegno dell'utenza efficace. Questo tipo di affiancamento permetterà l'osservazione e lo sviluppo di competenze organizzative e di coordinamento.
Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti	
Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi	

Obiettivo specifico n. 2.2.: aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione

Azione generale 2.2.: lavoro di équipe

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi	Partecipazione del volontario in servizio civile ai momenti di équipe del centro di ascolto, attraverso una prima fase di osservazione e conoscenza, e gradualmente una seconda fase di condivisione delle informazioni da lui stesso raccolte nell'azione di affiancamento durante l'apertura dello sportello.
Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci	Sostegno agli operatori nel tenere le schede aggiornate e compilate in tutte le loro parti e promozione della raccolta dati: il volontario in

	servizio civile, essendo coinvolto nell'azione generale 4.1. di raccolta dati, potrà affiancare l'azione di monitoraggio della raccolta dati sia verso il centro di ascolto diocesano, sia in affiancamento ai centri di ascolto parrocchiali (spostandosi presso le loro sedi).
--	--

Obiettivo specifico n. 2.3.: costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale strutturato e stabile

Azione generale 2.3.: lavoro di rete

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio	Affiancamento degli operatori del centro di ascolto nel processo di mappatura del territorio: ricerca informatica degli enti utili, avvio dei contatti con possibile referente, verifica delle informazioni, presentazione reciproca, redazione di un database ad uso degli operatori e di un report utile per l'utenza.
Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto	In quest'azione sono considerati sia gli enti pubblici e privati sia tutti i servizi e le realtà parrocchiali, nonché i luoghi di aggregazione e i punti di riferimento per le persone residenti.
Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza	Il volontario in servizio civile sarà coinvolto attivamente nell'azione di mappatura, prima in osservazione degli operatori del centro di ascolto per conoscere quali informazioni chiedere e quali condividere, poi sperimentandosi in affiancamento.
Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati	Tale sperimentazione e presa di contatti in prima persona è ritenuta utile ai fini delle azione di un orientamento competente dell'utenza.

Obiettivo specifico 3.1.: avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto

Azione generale 3.1.: promozione del benessere

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti	Affiancamento agli operatori del centro di ascolto, degli educatori dell'area accoglienze e dei servizi di distribuzione nell'ideazione e nella progettazione delle proposte: verifica di progetti precedentemente attuati, lavoro in équipe di costruzione delle proposte, suddivisione del lavoro di preparazione del materiale necessario per l'attuazione (compresa la cura del setting), promozione delle proposte all'utenza (con particolare attenzione alle modalità di ingaggio e di informazione) e alla rete degli enti coinvolti, nonché attuazione della proposta, verifica in itinere, verifica finale e riprogettazione.
Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte	Il volontario in servizio civile verrà coinvolto nella progettazione solo dopo:

formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> • aver condiviso e sperimentato per almeno tre mesi il centro di ascolto e i servizi Caritas, essendo quindi a conoscenza dei bisogni e delle risorse dell'utenza destinataria dei progetti; • aver partecipato all'incontro di formazione finalizzato all'acquisizione di competenze di metodo sulla costruzione di progetti formativi. <p>Il volontario in servizio civile avrà anche per questa azione l'occasione di sperimentarsi in modo graduale, mettendo a disposizione dell'équipe di lavoro e delle proposte formative i propri interessi e le proprie attitudine che diventeranno risorsa integrante per idee nuove.</p>
--	---

Obiettivo specifico 3.2.: proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a *corrispettivo sociale*, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.

Azione generale 3.2.: azioni gener-attive

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...)	<p>Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni di accompagnamento delle persone che accedono allo sportello: si tratterà di azioni sul territorio che coinvolgeranno la ricerca lavoro, l'accesso a servizi specialistici, l'affiancamento per la facilitazione della mediazione linguistica e culturale, la conoscenza delle risorse del territorio.</p> <p>Queste azione di sostegno e accompagnamento permetteranno la creazione di relazioni d'aiuto, l'accompagnamento nei processi di inclusione sociale, nonché la sperimentazione di capacità relazionali e la conoscenza in uno spazio informale di persone che sono portatori si di bisogni ma anche di risorse e competenze.</p>
Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ...	<p>Per completare l'osservazione e la sperimentazione della relazione di aiuto e della presa in carico della povertà, il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori nell'individuazione per ciascun caso delle risorse presenti, attraverso la partecipazione ai colloqui e agli accompagnamenti sul territorio.</p> <p>Tale azione permetterà al volontario di acquisire un pensiero e una sensibilità rispetto ai temi sociali ed educativi che vedono la persona bisognosa non come oggetto dell'azione di aiuto ma come soggetto corresponsabile e protagonista dell'azione stessa.</p>
Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a <i>corrispettivo sociale</i> inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create <i>ad hoc</i>	<p>Per completare tale visione, il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare e di sperimentarsi nella costruzione di progetti gener-attivi individualizzati, facendo fruttare l'azione di conoscenza del territorio, la creazione della</p>

	<p>relazione di fiducia e la rilevazione delle risorse dell'utenza.</p> <p>Fondamentale in questa azione è la partecipazione attiva del volontario nei momenti di équipe del centro di ascolto.</p>
--	---

Obiettivo specifico 4.1.: avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas

Azione generale 4.1.: raccolta dati

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati regionali e diocesani	<p>Affiancamento dell'operatore responsabile della raccolta dati nella costruzione di strumenti statistici da affidare ai servizi Caritas. Tale azione potrà essere condivisa dal volontario in servizio civile dopo aver conosciuto e sperimentato tutti i servizi Caritas, così da padroneggiare il contesto da analizzare e partecipare attivamente nella costruzione degli strumenti affinché siano sostenibili per gli operatori coinvolti.</p> <p>Il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di apprendere nozioni metodologiche di rilevazioni statistica, quantitativa e qualitativa, partecipando con la figura responsabile in quei momenti di promozione, formazione e accompagnamento all'uso degli strumenti nei servizi Caritas e nelle parrocchie, presso le loro sedi.</p> <p>Infine, il volontario in servizio civile, dopo una prima fase di osservazione, parteciperà attivamente durante l'anno ai momenti di verifica e monitoraggio della raccolta.</p>
Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa	
Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza	

Obiettivo specifico 4.2.: avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio

Azione generale 4.2.: rac-conto della realtà Caritas

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianza e materiale narrativo,..)	<p>Il volontario in servizio civile, al fine di acquisire una competenza statistica e di comunicazione dei dati completa, affiancherà il responsabile nella lettura dei dati raccolti e nella loro rielaborazione: tale azione sarà attuabile solo dopo che il volontario ha avuto modo di sperimentare e conoscere tutti i servizi coinvolti, così da poter partecipare attivamente spendendo la sensibilità matura nell'esperienza diretta. Il volontario in servizio civile affiancherà il responsabile e i coordinatori dei servizi anche nei momenti di confronto qualitativo sui dati, così da osservare e raccogliere le impressioni di vissuto e gli elementi narrativi.</p>
Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio	

Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali	L'azione di comunicazione della rielaborazione sarà un'ulteriore occasione per coltivare le competenze di costruzione e mantenimento della rete coinvolta nelle azioni di aiuto e di sensibilizzazione e formazione del territorio.
Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici	Il volontario parteciperà in affiancamento al direttore, al vicedirettore e alla segreteria Caritas nell'organizzazione, nella promozione e nell'attuazione di eventi, sperimentandosi in azioni istituzionali e contemporaneamente acquisendo capacità di organizzazione e cura di eventi pubblici.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

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

4

11) Numero posti con vitto e alloggio (*)

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio (*)

4

13) Numero posti con solo vitto (*)

0

	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
	Casa della Carità diocesana	Crema	Viale Europa 2 26010 Crema CR	Codice Helios 80429	4

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

25

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

5

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

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

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

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

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

recupero).

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

vedi sistema accreditato

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

voce 23

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

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

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

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

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

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

28) Eventuali tirocini riconosciuti:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Incontro con gli Operatori locali di Progetto (OLP) per illustrare il significato dell’azione di rilevazione delle competenze, le modalità tecniche di realizzazione, le corrette modalità di compilazione della “Scheda di presentazione delle strutture ospitanti” (prima dell’attivazione del servizio civile);

- Compilazione via web del **“Questionario di presentazione del servizio”** a cura degli OLP prima dell'avvio del servizio civile;
- Presentazione al giovane della metodologia e del processo di valutazione durante il primo incontro di gruppo in Caritas
- Compilazione via web del **“Questionario di inizio servizio”** entro le prime due settimane di servizio
- Dopo 5 mesi compilazione via web del **“Questionario intermedio”** a cura del giovane
- Compilazione via web del **“Questionario di fine servizio”** a cura del giovane, a fine servizio (durante le ultime due settimane di servizio)
- Compilazione via web della **“Scheda finale di valutazione del giovane”**, a cura degli OLP;
- Predisposizione del **documento “Certificato/attestato delle Competenze acquisite durante il servizio civile”** e consegna al diretto interessato entro 1 mese al termine del servizio civile

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
--

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429
--

Contenuti della formazione specifica e durata	Formatore	Azioni generali di progetto
1. Conoscenza del gruppo e presentazione di sé. Avvio del percorso di volontario in Servizio Civile con un tempo di conoscenza: del progetto (attività in cui si verrà coinvolti, adempimenti burocratici), dei referenti, di eventuali volontari altri in servizio. Attraverso metodologie interattive, ciascun volontario avrà occasione per presentarsi e condividere attese, paure, interessi e impegni. [5 ore]	Paola Vailati Fabrizio Motta	Tutte le azioni
2. Conoscenza del contesto Caritas. Attraverso un incontro frontale e la possibilità di visitare tutte le strutture, i servizi e le attività Caritas, in questo modulo i volontari avranno l'occasione di apprendere nozioni sull'ente e sul metodo Caritas, nonché di conoscere cosa fa Caritas e chi sono i diversi operatori coinvolti, così da collocarsi all'interno del contesto specifico e del ruolo acquisito. [5 ore]	Don Francesco Gipponi Claudio Dagheti	Tutte le azioni
3. La relazione d'aiuto e il centro di ascolto. Attraverso un incontro-racconto e modalità di simulazione e giochi di ruolo i volontari avranno occasione di conoscere nel dettaglio l'attività del centro di ascolto, le finalità, le dinamiche e i processi relativi allo sportello e al lavoro di presa in carico dell'utenza. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3.
4. L'ascolto attivo. Affondo teorico e pratico sul tema dell'ascolto, inteso come strumento di relazione non solo verso l'utenza, ma anche nel lavoro di équipe e di rete. Esercitazioni pratiche, simulazioni e giochi di ruolo, nonché apprendimento di strumenti teorici e pratici. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.
5. Il disagio adulto e la progettazione educativa. Affondo teorico sul target del progetto, ossia su quell'utenza che maggiormente i volontari avranno occasione di incontrare. Attraverso la descrizione e il racconto, nonché l'ascolto di testimonianze, i volontari avranno occasione di acquisire strumenti per leggere l'incontro con l'utenza, per rilevare i bisogni espressi e	Miriel Campi Massimo Montanaro	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 3.1., 3.2.

quelli non espressi e per costruire in modo efficace progetti educativi e di accompagnamento. Questo modulo avvierà i volontari nell'acquisizione di un diverso punto di vista, intendendo l'adulto portatore di bisogno anche come adulto portatore di risorse. [5 ore]		
6. L'incontro con culture differenti. Approfondimento del target coinvolto nel progetto da un punto di vista sociologico e culturale. Attraverso contenuti teorici e testimonianze, nonché strumenti di narrazione e confronto, i volontari avranno l'occasione di maturare sensibilità e modalità relativamente a questo specifico target. [5 ore]	Miriel Campi Fabrizio Motta	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2., 4.1., 4.2.
7. La comunicazione con adulti portatori di bisogni. Ulteriore sviluppo dei temi legati all'ascolto, all'accompagnamento e alla progettazione educativa. Attraverso nozioni teoriche ed esperienze pratiche, i volontari verranno accompagnati nella costruzione di buone prassi e processi positivi di comunicazione. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.
8. La sicurezza e i rischi nelle attività. Informazione e formazione dei volontari sulle buone prassi da tenere nel rispetto delle norme vigenti relative alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro. [2 ore]	Mauro Fiorentini	Tutte le azioni
9. Le Caritas parrocchiali. Affondo rispetto al contesto Caritas sulla realtà dei servizi e delle esperienze caritative quando vengono attivati in parrocchia: conoscenza delle finalità di tali esperienze, del ruolo dei volontari, delle dinamiche e dello stile di accompagnamento e affiancamento dei volontari parrocchiali. [5 ore]	Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi Miriel Campi	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3.,
10. Le risorse del territorio nell'ambito del disagio adulto e il lavoro di rete. Panoramica virtuale sulle risorse di cui il territorio dispone per rispondere ai bisogni legati al disagio adulto, confronto su punti di forza e punti di debolezza e sulle modalità di contatto e di mantenimento delle relazioni e della rete. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 2.3., 3.2.
11. Progettare la promozione del benessere. Affondo teorico sulla psicologia positiva, di comunità e sulla promozione del benessere. Laboratorio di sperimentazione sui contenuti e i metodi per costruire e progettare proposte formative relative all'attivazione e alla promozione delle risorse presenti nell'utenza, ai processi di inclusione sociale e alle esperienze di conduzione di gruppi formativi e di mutuo aiuto. [5 ore]	Paola Vailati Veruska Stanga	Azioni generali: 3.1., 3.2.
12. Welfare generativo e animazione di comunità. Approfondimento del tema del coinvolgimento di comunità e delle azioni così dette <i>a corrispettivo sociale</i> : incontro teorico e laboratorio di verifica a partire dalle testimonianze dei Bandi territoriali Fare Legami e Doniamo Energia, attraverso cui i volontari saranno coinvolti in un lavoro di riflessioni per provare ad punti di forza da replicare e punti critici da evitare. [5 ore]	Massimo Montanaro Veruska Stanga	Azioni generali: 3.1., 3.2.

<p>13. Il rac-conto della povertà e del territorio. Modulo dedicato al tema della raccolta dati e della loro rielaborazione e comunicazione. Incontro teorico rispetto ai metodi e agli strumenti di raccolta dati, con spazio dedicato alla condivisione della finalità di tale lavoro. Laboratorio esperienziale di creazione di idee per la promozione e la comunicazione dei dati, con particolare attenzione allo stile della narrazione qualitativa dell'esperienza. [5 ore]</p>	<p>Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi Mirieli Campi</p>	<p>Azioni generali: 4.1., 4.2.</p>
<p>14. Il lavoro nell'ambito del sociale. Acquisizione degli elementi teorici sulle professioni in campo sociale mediante il racconto e la testimonianza dei formatori. Lavoro di gruppo di simulazione in cui i ragazzi proveranno a ideare una risposta personalizzata ad un bisogno riscontrato nella loro realtà quotidiana di servizio. [5 ore]</p>	<p>Veruska Stanga Paola Vailati</p>	<p>Tutte le azioni</p>
<p>15. Incontro conclusivo. Momento interattivo finalizzato alla rilettura e alla rielaborazione dell'esperienza vissuta. Utilizzo di strumenti di confronto, condivisione e racconto per riflettere attentamente sull'evoluzione dell'esperienza, sulle tappe significative, sui cambiamenti maturati all'interno del servizio, nelle proprie competenze e nei diversi ambiti di vita oltre al servizio. Proiezione di sé nelle scelte future a partire dalla consapevolezza dell'esperienza vissuta. [5 ore]</p>	<p>Paola Vailati Fabrizio Motta</p>	<p>Tutte le azioni</p>

42) *Durata* (*)

Il progetto prevede 15 moduli, ciascuno di 5 ore, ad eccezione del modulo sulla sicurezza da 2 ore, per un percorso di formazione specifica totale di 72 ore.

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto (*)*

CARITAS ITALIANA

1.1) *Eventuali enti attuatori*

Caritas Diocesana di Crema

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

Viale Europa 2, 26010 Crema (CR) - Tel. 0373286175 - Fax 0373203881

E-mail: young@caritascrema.it

Persona di riferimento: Paola Vailati

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

NZ01752

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

Nazionale

1^a classe

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto (*)*

Liberi di partecipare - Crema

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

Settore: Assistenza

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

Codice: 2

6) *Durata del progetto (*)*

12 mesi

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

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

Caritas Italiana

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

È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito di 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 Crema

La Caritas Diocesana di Crema, costituita in Diocesi dal 1978 per attuare le finalità di promozione alla carità, ha realizzato in questi anni azioni a livello formativo e di sensibilizzazione per una rinnovata coscienza nel campo della carità e dell'accoglienza riservata agli ultimi, nell'educazione alla cultura della solidarietà e della gratuità, della pace, nella formazione al volontariato e nella cooperazione su progetti di solidarietà e di aiuto diretto alle persone attraverso le 40 Caritas Parrocchiali presenti nel suo territorio di competenza.

La Caritas diocesana di Crema collabora inoltre con altre istituzioni ecclesiali per il pieno conseguimento delle loro finalità statutarie, oltre a varie iniziative realizzate in collaborazione con altri soggetti ecclesiali, associazioni di volontariato ed enti pubblici.

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

Ambito di intervento del progetto

Anche in questa nuova ripresentazione, il progetto è orientato alla necessità della Caritas di Crema di porsi di fronte ai problemi della fascia adulta della popolazione, soggetta a vulnerabilità o ad un'emarginazione già conclamata a causa di uno stato di povertà, in un'ottica di attenzione culturale, di piena collaborazione con gli enti pubblici e privati del territorio e, nello stesso tempo, anche in un atteggiamento di concreta operatività. Tale atteggiamento deve poter rispondere da una parte con prontezza ed efficacia ai problemi complessi ed in continuo divenire che si presentano (soprattutto sul fronte dei servizi essenziali e alla risposta dei bisogni primari), dall'altra di attuare sempre più processi di valorizzazione delle risorse interne ed esterne dei soggetti coinvolti, nonché delle potenzialità di apprendimento degli stessi.

Analisi del territorio cremasco

Il territorio di riferimento (Figura 1) per questa progettualità resta la diocesi di Crema, ossia i 33 comuni dei 48 che costituiscono il distretto cremasco (48 comuni in totale) nella Provincia di Cremona (115 comuni).



Figura 1 L'area territoriale della provincia di Cremona

La Provincia di Cremona ha un'estensione di 1.823 Km² ed è composta da 115 Comuni. Ha una densità di 195 abitanti/Km² ed è suddivisa in 3 principali aree territoriali: il *cremasco* con un'estensione di circa 572 Km², 48 comuni e capoluogo distrettuale Crema; il *cremonese* con un'estensione di circa 830 Km², 47 comuni e capoluogo distrettuale Cremona; il *casalasco* con un'estensione di circa 364 Km², 20 comuni e capoluogo distrettuale Casalmaggiore.

Secondo i dati Istat, il distretto cremasco è la zona più densamente abitata della provincia di Cremona con 162.323 abitanti sui 360.444 totali della provincia. La popolazione cremasca si distribuisce equamente tra maschi e femmine, con una prevalenza femminile che si conferma anche nel territorio diocesano (Tabella 1 e 2). L'11,51% della popolazione provinciale residente (8,9% se consideriamo il solo territorio diocesano) è di origine straniera, anche qui con una leggera maggioranza femminile (Tabella 3): il dato equivale alla presenza di una persona straniera ogni 10 abitanti, un'incidenza maggiore rispetto a quella nazionale (8,3%; Istat al 31/12/2017) e che non tiene conto della "zona d'ombra" dell'irregolarità e della clandestinità, nonché degli immigrati di passaggio, tra cui i richiedenti asilo politico che vengono ospitati da realtà del territorio ma che non ottengono in automatico la residenza.

Tabella 1 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco: popolazione

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2017

FASCE DI ETÀ	CREMASCO							
	UOMINI		DONNE		TOTALE		%	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
0-14 anni	11528	11390	10588	10365	22116	21755	13,58	13,40
15-64 anni	53048	52731	51960	51644	105008	104375	64,49	64,30
Oltre 65 anni	15914	16204	19783	19989	35697	36193	21,92	22,30
TOTALE	80.490	80.325	82.331	81.998	162.821	162.323	100	100

Tabella 2 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco e alla Diocesi di Crema: popolazione

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2017

	POPOLAZIONE					
	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Cremasco	80.490	80.325	82.331	81.998	162.821	162.323
Diocesi di Crema	49.503	51.218	50.719	52.319	100.213	103.537

Tabella 3 Rielaborazione dati Istat relativi alla provincia e alla Diocesi di Crema: popolazione straniera

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2017

	STRANIERI			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	% sul tot
Provincia	20.236	21.012	41.248	11,51
Diocesi di Crema	4.198	4.814	9.012	8,90

Il bisogno fondamentale che caratterizza la popolazione adulta del territorio cremasco su cui questo progetto si inserisce è la mancanza di un lavoro: il tasso di disoccupazione della provincia è pari al 6,3%, minore rispetto al 2016 (Tabella 4). Dal 2009 anche il territorio cremasco, come quello nazionale, è stato pesantemente colpito dalla crisi economica, con la chiusura di molte attività produttive e il conseguente significativo incremento del numero di licenziamenti e quindi del tasso di disoccupazione. Ora la crisi economica si è attenuata, ma, a distanza di anni, oltre alla staticità del mercato, riscontriamo ancora molte persone che stentano a integrarsi in contesti socio-lavorativi ordinari: il territorio di Crema permette, grazie alla fiorente attività nell'area cosmetica e non solo, l'inserimento lavorativo di giovani o di professionalità strutturate, non offre ancora oggi spazi di re inserimento per la fascia di età 45-60 anni.

Tabella 4 Rielaborazione dati Istat relativi alla Provincia di Cremona: forze lavoro e stato occupazionale

Fonte: ISTAT, Centri per l'Impiego della Provincia di Cremona - dati al 31/12/2017

PROVINCIA DI CREMONA						
Forze lavoro, tasso di occupazione e disoccupazione persone >15 anni						
Condizione lavorativa		2013	2014	2015	2016	2017
Occupati <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	88,3	89,1	88,1	86,3	88,8
	Donne	62,5	63,7	64,8	64,4	64,4
	Totale	150,9	152,9	153	150,7	153,3
In cerca di occupazione <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	8,0	6,7	5,8	6,6	5,1
	Donne	6,0	5,9	5,5	5,5	5,1
	Totale	14,0	12,7	11,3	12,1	10,2
Totale forze lavoro <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	96,3	95,9	93,9	93,0	94
	Donne	68,5	69,7	70,4	69,9	69,5
	Totale	164,9	165,6	164,3	162,8	163,5
Tasso di occupazione occupati/popolazione 15-64 anni	Uomini	54,1%	55,3%	56,8%	56,9%	75,5
	Donne	54,1%	55,3%	56,8%	56,9%	57,2
	Totale	63,3%	64,6%	65,1%	64,6%	66,5
Tasso di disoccupazione in cerca di occupazione/totale forze di lavoro	Uomini	8,3%	7%	6,2%	7,1%	5,5%
	Donne	8,7%	8,5%	7,9%	7,8%	7,3%
	Totale	8,5%	7,6%	6,9%	7,4%	6,3%

Analisi del contesto Caritas

Focalizzando l'attenzione ai dati relativi ai soggetti che incontrano i servizi Caritas, ciò che affiora è una fascia adulta che pur disponendo di risorse e potenzialità non riesce a riavviare una vita socio-lavorativa stabile e sufficiente: si tratta di soggetti per i quali la perdita del lavoro ha fatto emergere fragilità significative e concatenate tra loro, persone e famiglie a rischio di povertà ed esclusione sociale. Pensiamo alle numerose famiglie seguite dalla rete dei Centri di Ascolto della Caritas e/o dai Servizi Sociali comunali: soggetti che hanno potenzialmente un buon grado di autonomia (rientrano nella forza lavoro, hanno capacità relazionali, livelli medi d'istruzione, abilità di gestione economica) accedono ai servizi per rispondere a bisogni primari o spese legate alla quotidianità (pacchi alimentari, fondi dedicati alle utenze o all'affitto); oppure a quelle persone/famiglie che al termine di un percorso di accoglienza (case di prima e seconda accoglienza, comunità ecc.) causato da una povertà temporanea conseguente della perdita del lavoro, non riescono a ri-radicalarsi in una comunità e a raggiungere una piena stabilità senza la presenza di una rete di

prossimità coesa, in grado di sostenere e stimolare/facilitare il processo di riattivazione delle loro capacità. Maria Bezze in un articolo pubblicato su *Rapporto 2007, povertà ed esclusione sociale in Italia* scrive: "ormai si mette in dubbio la capacità di una sola variabile (il reddito) di descrivere compiutamente il fenomeno della povertà. (...). Prende sempre più consistenza un concetto multidimensionale di povertà in base al quale la povertà si presenta non solo come una carenza di risorse monetarie, ma come deficit, ad esempio, di salute e di istruzione, come incapacità ad acquisire – e gestire – risorse, come mancanza di condizioni abitative adeguate, di relazioni significative, di supporto dai servizi, ecc. Quando mancano i beni essenziali e le possibilità/capacità di acquisirli si può dire che il soggetto è in condizione di povertà".

Tale riflessione è ancora oggi estremamente attuale e sempre più marcata: la Caritas diocesana di Crema ha intercettato nel 2017: 305 soggetti attraverso i centri di ascolto parrocchiali, 202 soggetti attraverso il centro di ascolto diocesano, 322 attraverso le strutture di accoglienza, per un totale di 637 soggetti (Tabelle 5 e 6, si esclude dal totale il numero dei Richiedenti Asilo Politico per cui si renderebbe necessaria un'analisi a parte). Il totale dei soggetti intercettati si suddivide per target e per livelli di autonomia che derivano dalla presenza multifattoriale dei bisogni (che verranno approfonditi in seguito).

Se analizziamo i dati rispetto al **target**, emerge che:

- il 60% dei soggetti sono referenti di nuclei familiari, ossia accedono ai servizi portando una situazione di disagio che ricade e coinvolge anche i membri del nucleo familiare stretto.
- Il restante 40% si suddivide tra donne sole con almeno un minore a carico (18%), adulti separati o liberi senza minori conviventi (20%), minori stranieri non accompagnati (2%).

I soggetti intercettati sono in prevalenza stranieri (65%), spesso con maggiori difficoltà ad avere una rete relazionale di sostegno e una capacità linguistica insufficiente per orientarsi nel territorio.

L'età prevalentemente intercettata è quella tra i 36/44 anni, ma la tipologia di presa in carico globale dei diversi enti e l'attuale fenomeno multidimensionale della povertà fa sì che qualsiasi momento del ciclo di vita sia potenzialmente a rischio di vulnerabilità.

Se, invece, analizziamo i dati rispetto al **livello di autonomia**, ossia la capacità di scegliere e di gestire la propria vita in piena coscienza orientati verso il proprio benessere, emergono i seguenti livelli:

- un livello di autonomia estremamente compromessa che caratterizza situazioni di marginalità, ossia soggetti che non hanno una dimora fissa, affetti da patologie di dipendenza, ritardi cognitivi, povertà culturale e sociale oltre che economica. Questo livello di autonomia, o meglio di assenza di autonomia, coinvolge l'11% dei soggetti intercettati e richiede come intervento prioritario la risposta a bisogni primari, quali l'alimentazione, l'accoglienza e la cura igienica di sé;
- un livello di autonomia sufficiente, caratterizzato dalla presenza di risorse, seppure limitate, e dalla disponibilità a partecipare a un percorso di promozione di sé, coinvolge tutti quei soggetti ospiti presso strutture di prima accoglienza o intercettati dai centri di ascolto sparsi sul territorio (72,6%): si tratta della maggior parte del target, che presenta un livello di vulnerabilità - dettata da situazioni di emergenza improvvisa o da cronicità - e contemporaneamente le potenzialità, se formate e sviluppate, di poter fuoriuscire dalla situazione per passare a un maggior livello di autonomia, tale da non dover dipendere da servizi terzi per rispondere alle quotidiane esigenze di vita;
- un terzo livello, tra quelli della povertà incontrata, è quello di semi autonomia (16,4%). Si tratta di persone con un grado buono di consapevolezza e di risorse sociali, culturali e lavorative, ma che, per un momentaneo/imprevisto disagio o perché al termine di un percorso di accompagnamento richiedono interventi di sostegno lievi e promozionali (quali per esempio affitti calmierati, affiancamento nella gestione del bilancio familiare, contributi economici per spese straordinarie e altro).

Un'ultima analisi del contesto può essere svolta a partire dalla **tipologia di servizio** che l'ente intercettante offre. Il 79,6% dei soggetti si incontra nei centri di ascolto presenti sul territorio presso cui la persona trova uno spazio di ascolto e progettazione, è orientata verso le risorse presenti sul territorio, è aiutata a riscoprire le risorse presenti dentro di sé e, laddove necessario, sostenuta con un aiuto materiale o economico. Questi luoghi di ascolto, oltre a una presa in carico globale delle persone e dei nuclei, attiva e genera un lavoro di rete interno alla situazione di bisogno o di disagio prendendo contatti con i servizi pubblici e privati del territorio coinvolti (Servizi Sociali, Azienda Socio Sanitaria Territoriale, associazioni del privato sociale ecc.).

Se i centri di ascolto incontrano tutte le tipologie di soggetti sopra descritti, le strutture d'accoglienza si differenziano per target e per livelli di autonomia intercettando l'11,8% dei soggetti, quella parte di vulnerabilità caratterizzata anche da esigenze di tipo abitativo o di tutela.

Il restante 8,6% è quella parte di vulnerabilità estrema che quasi nessun servizio riesce ad agganciare ad una presa in carico strutturata e progettuale, ma che è possibile incontrare nei luoghi che rispondono ai bisogni primari, quali il dormitorio e la mensa.

Tabella 5 Strutture di Accoglienza della Caritas diocesana: accolti anno 2017

Fonte: raccolta dati diocesana – dati relativi all'anno 2017

	ACCOLTI CARITAS NEL 2017				Tempo medio di permanenza
	ITALIANI	STRANIERI	TOT		
	2017	2017	2016	2017	2017
Casa di Accoglienza Giovanni Paolo II	24	14	38	43	20 mesi
Casa Sant'Andrea <i>padri separati</i>	3	0	3	3	24 mesi
Rifugio San Martino <i>dormitorio</i>	17	43	45	55	60% 180 giorno 40% 10 giorni
Casa della Carità <i>appartamenti</i>	5	24	20	29	65% 4 anni 35% 10 mesi
Accoglienze richiedenti asilo politico	-	192	246	192	1,5 anni

Tabella 6 Persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2017

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2017

	ITALIANI		STRANIERI		TOTALE	
	2017		2017		2016	2017
Persone ascoltate	73	36,13%	129	63,86%	229	202
Persone ascoltate per la prima volta	30	58,82%	21	41,17%	50	51
Colloqui effettuati	322	48,34%	344	51,65%	465	666

Il progetto si inserisce su tutti i target e i livelli di autonomia sopradescritti, ma incontra in particolar modo quel 79,6% che la Caritas intercetta nei centri di ascolto, sia nel centro di ascolto diocesano, sia nei centri di ascolto diffusi nelle singole parrocchie del territorio della diocesi di Crema.

IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

L'istituzione formale del Centro di Ascolto diocesano nel 2009 è stata la principale innovazione nel percorso di revisione della Caritas diocesana nell'ambito del sostegno ai poveri. Il Centro di Ascolto è un luogo della comunità dove tutte le persone possono trovare accoglienza e ascolto fraterno per presentare situazioni di bisogno proprie e altrui. Il Centro di Ascolto si pone come obiettivo primario l'ascolto stesso, inteso come momento di comunione e di restituzione di dignità alla persona. Dopo un primo colloquio di conoscenza gli operatori iniziano a costruire assieme alla persona un progetto che si pone come obiettivo ultimo l'indipendenza. Nel fare ciò, la persona è orientata verso le risorse presenti sul territorio, aiutata a riscoprire le risorse presenti dentro di sé e, laddove necessario, sostenuta temporaneamente con un aiuto materiale. Il Centro di Ascolto attiva poi immediatamente i contatti con i servizi pubblici e privati del territorio coinvolti (Servizi Sociali, Azienda Socio Sanitaria Territoriale, associazioni del privato sociale ecc.), con i quali instaura un rapporto di collaborazione e di condivisione del progetto per la persona.

Prima di presentare un'analisi dettagliata della realtà che il Centro di Ascolto e i servizi ad esso connesso incontrano, è necessario evidenziare che i dati riportati di seguito, anche per questo ultimo anno, non rispecchiano a pieno la reale capacità di intercettazione dei poveri da parte della Caritas diocesana di Crema: la rete dei servizi e delle attività parrocchiali e diocesane risulta essere ben più sviluppata e capillare di quella che viene analizzata in questo frangente; purtroppo la capacità di acquisizione quantitativa e qualitativa dei dati non riesce ad oggi a prendere in considerazione la totalità di queste risorse fino a farne una fotografia completa. Questo è uno dei principali motivi per cui si ripropone il progetto qui presentato, che ad oggi non è ancora stato avviato (partenza del Bando di selezione con scadenza 28 settembre 2018 prevista per il 15 gennaio 2019)

Al fine di comprendere il bisogno su cui il progetto si fonda, è necessario osservare come negli ultimi quattro anni le persone accedono al centro di ascolto, luogo di progettazione di sé e non solo di risoluzione di bisogni primari, per "1-3 passaggi" (Tabella 7): appare chiaro che non è possibile attivare un progetto di vita in rete coi servizi del territorio in soli 1/3 incontri. Massimo 3 passaggi sono sintomo di una funzione del centro di ascolto assistenziale più che educativa, emergenziale più che progettuale, dettata probabilmente da un'esigenza e un'aspettativa di questo tipo da parte dell'utenza che senza un gancio materiale non mantiene un accompagnamento nel tempo (capace quindi di mettere in discussione i diversi ambiti di vita e sollecitare l'attivazione di risorse), ma tende a dissolversi nel momento in cui il bisogno principale ed espresso è soddisfatto. Tale percezione viene confermata osservando le Tabelle 8-10, attraverso cui possiamo notare alcune conferme rispetto agli aspetti analizzati nel precedente bando e che vogliono essere ri-promossi in questo scritto:

- osservando i dati rilevati nel triennio 2014-2017 (Tabella 8), è evidente come le principali problematiche intercettate dal Centro di Ascolto restino quelle legate alla povertà economica e all'assenza di un'occupazione lavorativa;
- permane marcata la presenza di fattori diversi ed eterogenei di povertà: anche nel 2017 i fattori familiari, di salute e dipendenza restano significativi nella rilevazione delle cause della situazione di vulnerabilità;

- rispetto alle richieste (Tabella 9), aumenta l'esplicitazione di far fronte a bisogni primari di tipo materiale: già nel precedente bando si segnalava il ruolo emergente del centro di ascolto quale centro anche di prima e pronta necessità, in grado di soddisfare le richieste legate alla sfera della sopravvivenza, siano esse la domanda di erogazione di beni materiali o di sussidi per far fronte a urgenze (bollette, tasse, buoni spesa). Tale situazione diventa però, anche in questo progetto, occasione per tenere monitorate le situazioni di povertà incontrate e utilizzare l'accesso ai servizi come punto di contatto e di aggancio con le persone, per un eventuale percorso di autonomia o per comunicare semplicemente possibilità di accoglienza e supporto;
- il cambio delle percentuali delle richieste conferma quindi la scelta di mantenere un percorso di crescita degli interventi verso uno stile di presa in carico progettuale, promozionale e in rete con altri enti del territorio: l'aumento netto degli interventi di tipo economico (Tabella 10) segnala l'attivazione da parte del centro di ascolto di strumenti derivati da bandi (quali Fare Legami e Alimentiamo la Speranza di cui si parlerà di seguito) in cui l'erogazione di sussidi è vincolata a progettualità in carico a microéquipe di diverse professionalità, con obiettivi assistenziali, promozionali e di sviluppo comunitario. Questo stile di welfare generativo e comunitario, accennato e in fase di sperimentazione nella scorsa progettualità, si conferma oggi prioritario ed essenziale per il lavoro della Caritas: utilizzare l'aggancio economico, la risposta a bisogni di tipo primari ed essenziali come occasione per promuovere l'attivazione di risorse presenti ma silenti nei nuclei che incontra.

Tabella 7 Incontri/contatti stabili con le persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano: suddivisione nel triennio
L'aumento nella fascia oltre i 21 passaggi è dettata dalla prese in carico del Centro di ascolto diocesano della validazione per l'accesso alla mensa quindicinale

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi agli anni 2014-2017

	2014		2015		2016		2017	
Tot persone ascoltate	310		226		229		202	
Totale colloqui	788		495		465		666	
Da 1 a 3 passaggi	210	68%	162	72%	180	78,6%	133	65,84%
Da 4 a 5 passaggi	62	20%	42	18,6%	27	12%	30	14,85%
Da 6 a 10 passaggi	29	9%	21	9%	20	8,6%	29	14,35%
Da 11 a 20 passaggi	8	2,7%	1	0,4%	2	0,8%	5	2,48%
Oltre 21 passaggi	1	0,3%	-	-	-	-	5	2,48%

Tabella 8 Bisogni rilevati dal Centro di Ascolto diocesano suddivisi per macro-voci

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2014-2017

	TOTALE			
		2015	2016	2017
Povertà/problemi economici	39.89%	40.25%	35.25%	33,46%
Problemi di occupazione/lavoro	25.03%	23.1%	21.33%	21,59%
Problemi familiari	14.32%	16.24%	18.55%	15,36%
Problematiche abitative	8.83%	8.3%	9.83%	11,67%
Problemi di salute	2.81%	3.06%	4.26%	6,03%
Bisogni in migrazione/immigrazione	1.87%	2.88%	4.63%	3,11%
Handicap disabilità	2%	1.44%	1.11%	2,91%
Altri problemi	3.48%	2.7%	2.59%	2,33%
Dipendenze	0.8%	0.72%	1.29%	1,75%
Problemi di istruzione	0.53%	0.54%	0.74%	0,97%
Detenzione e giustizia	0.4%	0.72%	0.37%	0,77%

Tabella 9 Richieste rilevate dal Centro di Ascolto diocesano suddivise per macro-voci

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2014-2017

	TOTALE			
	2014	2015	2016	2017
Beni e servizi materiali	5.4%	7.46%	16.66%	58.15%
Sussidi economici	80.63%	71.64%	55.91%	22.69%
Alloggio – casa	6.75%	2.48%	8.06%	7.32%
Ascolto	3.6%	9.45%	11.29%	3.07%
Coinvolgimenti	0%	1.49%	3.22%	3.07%
Consulenza professionale	1.35%	0.99%	1.07%	2.36%
Lavoro	0%	1.99%	0.53%	1.41%

Orientamento	1.8%	3.48%	0.53%	0.94%
Altre richieste/interventi	0.45%	0%	2.15%	0.47%
Scuola/istruzione	0%	0.99%	0.53%	0.23%
Sostegno socio assistenziale	0%	0%	0%	0.23%
Sanità	0%	0%	0%	0%

Tabella 10 Interventi effettuati dal Centro di Ascolto diocesano suddivisi per macro-voci
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all’anno 2014-2017

	TOTALE			
	2014	2015	2016	2017
Sussidi economici	30.23%	14.81%	19.52%	58.08%
Ascolto	52.55%	68.25%	50.88%	18.87%
Beni e servizi materiali	3.72%	3.7%	15.38%	11.76%
Coinvolgimenti	1.86%	5.82%	4.73%	3.18%
Orientamento	8.83%	4.76%	4.14%	2.45%
Alloggio – casa	1.39%	0%	3.55%	2.69%
Consulenza professionale	0.93%	1.05%	0.59%	1.71%
Altre richieste/interventi	0%	0%	1.18%	0.24%
Lavoro	0.46%	1.05%	0%	0.24%
Sostegno socio assistenziale	0%	0%	0%	0.24%
Sanità	0%	0%	0%	0%
Scuola/istruzione	0%	0.52%	0%	0%

Nel progetto scritto e presentato nel 2017 l’analisi del contesto aveva portato a definire una priorità di intervento rispetto ad una maggiore creazione di *“proposte concrete, capaci di permettere all’utenza dei servizi di sperimentare esperienze in cui si sentono protagonisti e responsabili della loro vita, nonché azioni di rete tra servizi e enti del territorio, capaci di integrare le peculiarità di ciascuno al fine di rispondere a quella povertà multidimensionale che intercetta tutti”* (It’s time to share – Crema, progettazione 2017). La progettualità e l’analisi del territorio si era infatti inserita in un filone di welfare generativo e comunitario che chiede ad ogni persona di contribuire alla lotta alla povertà e alla disuguaglianza mettendo in campo le proprie capacità a corrispettivo sociale: tale stile di intervento è stato sperimentato nell’ultimo anno, oltre ai progetti già attivi, anche su un target ad alta marginalità (Bando Cariplo Doniamo Energia: AlimentiAmo la Speranza con capofila la Caritas diocesana i Crema) dimostrando come un intervento che non si limita alla risoluzione dei bisogni ma che prende in considerazione l’attivazione delle risorse delle persone sia una strategia efficace sia sull’area della vulnerabilità, spesso temporanea e con la presenza di risorse evidenti, che sull’area della marginalità, dove il grado di necessità è più elevato, tocca bisogni primari e le risorse sono spente o poco riconoscibili.

Non si vuole pertanto perdere l’investimento continuo e costante sulla strada del coinvolgimento, del lavoro di rete e dello sviluppo di comunità che negli ultimi anni in modo preponderante emerge sul territorio come sistema preferenziale per evitare risposte assistenziali che non risolvono le situazioni di necessità ad oggi rilevate. Questa scelta chiede però di mettere in campo maggiori risorse, in particolare da un punto di vista di tempo a disposizione per le persone, al fine di rispondere in modo efficace ad azioni e strumenti decisivi nel lavoro di promozione del benessere, quali il tempo di apertura dello sportello in cui intercettare le persone, il tempo dedicato al lavoro di équipe, tempo di confronto e progettazione, di analisi dei dati, il tempo per attivare esperienze utili per le persone e per il loro senso di efficacia, il tempo dedicato alla relazione informale, in cui coltivare la fiducia e la conoscenza reciproca, e infine il tempo necessario al coinvolgimento della comunità finalizzato alla creazione di una rete di sostegno all’utenza.

Indicatori sui quali incidere

La conoscenza delle situazioni e dei contesti di vulnerabilità, il miglioramento della raccolta dati in modo complessivo e più puntuale, la dimensione dello sviluppo di comunità, delle relazioni con il territorio, la sperimentazione di proposte formative, educative, ludico ricreative, promozionali e di esperienze attive e concrete sono tutti ambiti in cui il progetto di Servizio Civile può nuovamente inserirsi e prendere forma. Il luogo centrale in cui la Caritas di Crema può continuare a sperimentare ed investire, anche attraverso il progetto del Servizio Civile, per contrastare la povertà e il disagio adulto e per posizionarsi in particolar modo come intermediario tra la povertà e il territorio, tra i poveri e la comunità, è la Casa della Carità, sede dei servizi di distribuzione, del Centro di Ascolto, degli spazi di incontro e formazione. Il target destinatario dell’azione è la fascia adulta che necessita sia dei servizi come la mensa, il dormitorio, i contributi economici per le utenze o le case di accoglienza presenti sul territorio, sia di proposte concrete per riattivare la loro vita

e le loro possibilità.

L'obiettivo di tale azione è duplice: da una parte proporre percorsi capaci di accompagnare le persone a un'autonomia stabile, dall'altra sensibilizzare la comunità ad accorgersi di questa povertà, a farsi carico di questa vulnerabilità, a trasformarsi in una rete coesa di risorse e legami. Per questi motivi si sceglie di riproporre un progetto che ha per indicatori non solo un aumento del benessere dell'utenza intercettata, ma anche una migliore proposta da parte dei servizi Caritas e una maggior presenza di comunicazione al territorio delle storie di vita incontrate.

Si segnala che, poiché la prima presentazione del progetto nel Bando 2017 non è ad oggi in atto (partenza 15 gennaio 2019), non è possibile verificare e rimodulare le scelte fatte sulla base di un'esperienza diretta: vengono pertanto riproposte sulla base dell'analisi del contesto sopradescritta.

Area di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio	
Sede di attuazione: Casa della Carità	
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di situazioni di povertà motivate da problemi economici e lavorativi; • bassa motivazione da parte dell'utenza nella promozione di percorsi maggiormente progettuali e meno assistenziali; • presenza di persone che accedono ai soli servizi di distribuzione, il cui aggancio di presa in carico dal centro di ascolto è limitato al solo bisogno materiale dei viveri.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del 10% del numero di passaggi nella fascia "4-5 passaggi" al centro di ascolto per ogni persona; • aumento del 5% di persone che raggiungono una stabile autonomia; • aumento di competenze relazionali e di intercettazione di situazioni di bisogno più complesse anche nei servizi di distribuzione rilevate tramite l'aumento del numero di accessi al centro di ascolto su invio del servizio distribuzione.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del centro di ascolto non sufficiente per garantire un tempo adeguato di ascolto e progettazione delle situazioni intercettate; • tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al confronto in équipe intra Caritas ed extra Caritas ridotto; • assenza di proposte strutturate di tipo formativo, informativo e ludico-ricreative rivolte all'utenza e capaci di promuovere risorse e competenze nei poveri resi quindi protagonisti della stessa azione di aiuto.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento di una fasce oraria di apertura del centro di ascolto così da garantire maggior tempo a disposizione per la fase di conoscenza e di accompagnamento; • aumento del 20% degli incontri di équipe tra gli operatori del centro di ascolto così da condividere maggiormente le idee sulle progettualità; • aumento del 10% degli interventi di orientamento e coinvolgimento da parte del centro di ascolto con enti del territorio o verso esperienze di formazione e promozione e quindi diminuzione della polarizzazione sulla percentuale di interventi legati alla distribuzione di viveri.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al coinvolgimento della comunità e all'attivazione di reti ed esperienze di sostegno informale ridotto; • contesti e spazi informali di intercettazione e presa in carico dei bisogni di povertà ridotti.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione e attuazione di proposte di gruppo di tipo formativo, informativo e ludico-ricreative, almeno due all'anno; • creazione di spazi di incontro e confronto non per operatori ma rivolti all'utenza attraverso cui promuovere competenze e relazioni di mutuo aiuto all'interno della comunità, almeno dieci azioni informali attuate nel territorio.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dati incompleta che non permette la lettura dell'intera realtà della Caritas diocesana; • necessità di elaborare un report annuale capace di rac-contare il fenomeno della povertà multidimensionale intercettata dalla Caritas e dal territorio e di permettere la verifica delle sperimentazioni e la promozione delle buone prassi.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di strumenti e di azioni per una sistematica raccolta dati di tutte le strutture di accoglienza della Caritas diocesana e di tutti i centri di ascolto e di

	distribuzione parrocchiale; <ul style="list-style-type: none"> • pubblicazione di un report annuale delle povertà che contribuisca ad offrire una lettura dei bisogni, delle risorse e delle buone prassi del territorio; • proposte di formazione, informazione, sensibilizzazione e rilettura dei fenomeni rilevati con enti ecclesiali, pubblici e privati e con la cittadinanza intera.
--	---

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (*)

Si riporta di seguito, per ogni bisogno rilevato nell'analisi sopraproposta, i corrispettivi destinatari e beneficiari su cui le azioni del progetto andranno ad incidere.

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

Sede di attuazione: Casa della Carità

BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di situazioni di povertà motivate da problemi economici e lavorativi; • bassa motivazione da parte dell'utenza nella promozione di percorsi maggiormente progettuali e meno assistenziali; • presenza di persone che accedono ai soli servizi di distribuzione, il cui aggancio di presa in carico dal centro di ascolto è limitato al solo bisogno materiale dei viveri.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che direttamente accedo al centro di ascolto e ai servizi di distribuzione che possono aumentare la motivazione e la partecipazione a percorsi di aiuto trovando maggiori possibilità e risorse di presa in carico e di attivazione; • i volontari presenti nei servizi di distribuzione le cui competenze aumentano e migliorano.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le famiglie delle persone che direttamente accedono al centro di ascolto che possono beneficiare di un portatore delle necessità maggiormente coinvolto e motivato; • gli operatori dei centri di ascolto parrocchiali che di riflesso vengono contagiati dalle informazioni e competenze degli operatori diocesani attraverso le azioni di supervisione; • la rete degli enti coinvolti nella presa in carico dell'utenza che vengono maggiormente messi a conoscenza di situazioni che altrimenti restano invisibili; • il territorio attraverso la presenza di una vulnerabilità passiva minore.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del centro di ascolto non sufficiente per garantire un tempo adeguato di ascolto e progettazione delle situazioni intercettate; • tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al confronto in équipe intra Caritas ed extra Caritas ridotto; • assenza di proposte strutturate di tipo formativo, informativo e ludico-ricreative rivolte all'utenza e capaci di promuovere risorse e competenze nei poveri resi quindi protagonisti della stessa azione di aiuto.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che accedono al centro di ascolto che trovano maggiori opportunità di accompagnamento e coinvolgimento; • gli operatori del centro di ascolto diocesano che ricaricano il loro bagaglio di risorse.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le famiglie delle persone in difficoltà che hanno l'occasione di trovare un più ampio spazio di aiuto per la loro situazione di povertà; • i servizi territoriali pubblici e privati che possono usufruire e collaborare con un ente potenziato.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al coinvolgimento della comunità e all'attivazione di reti ed esperienze di sostegno informale ridotto; • contesti e spazi informali di intercettazione e presa in carico dei bisogni di povertà ridotti.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che accedono direttamente al centro di ascolto ed eventuali parenti che possono essere coinvolti in modo attivo e corresponsabile nel proprio percorso verso l'autonomia e in azioni di mutuo aiuto; • La comunità che trova maggiori spazi in cui spendersi nel servizio solidale e in azioni di sostegno alla vulnerabilità.

BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> Le famiglie delle persone coinvolte direttamente che possono beneficiare di una rete di relazioni e di risorse maggiore; gli enti del territorio coinvolti nella presa in carico che possono orientare verso risorse ulteriori e nuove; il territorio attraverso la presenza di una vulnerabilità non più passiva ma generativa.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta dati incompleta che non permette la lettura dell'intera realtà della Caritas diocesana; necessità di elaborare un report annuale capace di rac-contare il fenomeno della povertà multidimensionale intercettata dalla Caritas e dal territorio e di permettere la verifica delle sperimentazioni e la promozione delle buone prassi.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> Il territorio ecclesiale e cremasco, i cittadini che vengono sensibilizzati e informati attraverso strumenti capaci di promuovere il senso critico e la volontà di partecipazione e servizio di ciascuno.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> L'utenza della Caritas diocesana, le persone vulnerabili del territorio che hanno l'occasione di essere intercettate da operatori e volontari competenti, sensibili e ricche di un bagaglio di conoscenze e idee ampio; Il territorio che vede al suo interno una maggior presenza di atteggiamenti e legami solidali promossi dalla conoscenza diretta e indiretta di situazioni di fragilità.

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

Nel territorio cremasco gli enti attivi nelle azioni di contrasto alla povertà, oltre alla Caritas diocesana, sono:

- la struttura "Pilastrello", gestita da un sacerdote della diocesi ma coordinata con i progetti della Caritas di Crema: un luogo di accoglienza temporanea per un target maschile che oltre all'esigenza abitativa manifesta bisogni spirituali;
- l'Istituto "Colbert", gestito dalle Suore del Buon Pastore e costituito da una prima accoglienza per donne sole con o senza minori, e un progetto di comunità per donne con minori con vissuti di tossicodipendenza;
- il "Cuore di Crema", gestito da una fondazione diocesana: comunità di accoglienza per uomini con vissuti di tossicodipendenza;
- le strutture di accoglienza dell'associazione Papa Giovanni XXIII e tutte le azioni intervento su persone minori o adulti senza fissa dimora;
- la struttura di accoglienza La Casa di Ale per donne maggiorenti con figli con particolare sensibilità ai temi della violenza domestica e della tratta; un'associazione estremamente attiva sul tema della violenza familiare;
- servizi di volontariato che rispondo ad esigenze materiali primarie, oltre alle Caritas parrocchiali, le San Vincenzo, il Centro Aiuto alla vita, il Banco alimentare;
- i servizi della Cooperativa Sentiero, della Cooperativa Koala e del Consorzio sul Serio: enti del territorio cremasco che hanno sviluppato esperienza anche nell'ambito della vulnerabilità attraverso progetti di accoglienza, unità di strada, servizi al e per il lavoro;
- la rete Acli territoriale e ricca di servizi a sostegno dei cittadini (servizi per il lavoro, per l'immigrazione, ..), specializzata in particolare nei servizi di mediazione abitativa e di ricerca abitativa;
- i Servizi Sociali diffusi nei singoli comuni del territorio, con la loro specificità di contatto e radicamento nelle comunità;
- un'azienda di coordinamento zonale dei servizi sociali, Comunità Sociale Cremasca, che ha in capo alcuni azioni (per esempio, il servizio per l'inserimento lavorativo, il servizio di emergenza sociale, la tutela minori) e che collabora attivamente con la Caritas diocesana;
- un'azienda socio sanitaria territoriale in rete con gli enti del territorio, in particolare il Servizio per le dipendenze e il Centro Psico Sociale;
- il Centro per l'Impiego, attivo con corsi di formazione e accompagnamenti personali nella ricerca lavoro, ancora poco inserito nella rete di presa in carico delle persone;
- un servizio di orientamento rivolto principalmente ai giovani, Orientagiovani, e uno di consulenza legale, lo Sportello dei diritti, entrambi in capo al Comune di Crema ma a disposizione del territorio;
- tre consultori accreditati al servizio sanitario nazionale, specializzati in attività di consulenza e

sostegno psicologico.

Dal 2014, sollecitati dai bandi di co-progettazione del comune di Crema e da alcuni bandi della Fondazione Cariplo, tutti gli enti sopracitati hanno vissuto un'esperienza comune di progettazione condivisa e di messa in comune delle risorse e delle peculiarità di ciascuno.

Il primo frutto di queste esperienze è stato l'accorgersi di una domanda intercettata molto simile: il target che i diversi enti e servizi conoscono si conferma come da analisi sopradescritta (l'analisi stessa nasce da azioni di riflessione condivisa all'interno di questi spazi progettuali), adulti con una domanda polarizzata verso esigenze estemporanee e richieste immediate e risolutive, piuttosto che sulla disponibilità a mettere in campo risorse personali e a impegnarsi in azioni di promozione di sé e del proprio nucleo. Proprio a partire da questa consapevolezza, gli enti hanno sperimentato schemi di intervento capaci di rispondere a bisogni complessi e multifattoriali attraverso azioni integrate, creando alleanze, specializzando ciascuno in un'azione che prende senso e trova spazio nella costruzione di progetto ampi, a lungo termine e globali sulla vita della persona/del nucleo.

A testimonianza di tale lavoro, che è centrale nel territorio cremasco, si citano i due progetti che hanno visto gli enti sopra citati protagonisti di progettualità di welfare generativo, ossia un welfare che chiede ad ogni persona di contribuire alla lotta alla povertà e alla disuguaglianza mettendo in campo le proprie capacità a *corrispettivo sociale*: in questo modo chi beneficia di aiuti di welfare può entrare in gioco attivamente e aiutare ad aiutarsi, così da generare dividendo sociale. Si tenga conto che l'intero territorio si pone oggi nella quarta annualità dall'avvio della sperimentazione, in una fase quindi di revisione del lavoro svolto finora finalizzato a cogliere, coltivare e scegliere gli elementi da ritenersi fondamentali nelle azioni comunitarie dei prossimi anni.

Ecco quanto vissuto finora:

- Il progetto provinciale sperimentale triennale dal titolo ***Fare legami***, finanziato in misura prevalente da Fondazione Cariplo (e co-finanziato da altri investimenti locali) avviato nel maggio 2015. Il progetto rappresenta una sfida di cambiamento al complessivo sistema di welfare territoriale nella misura in cui si pone, tra i principali obiettivi, da una parte quello di introdurre nel "pensiero" sul welfare locale soggetti differenti rispetto agli attori convenzionali del sistema socio-assistenziale e socio-sanitario (per es. i vicini di casa, i punti di riferimento del quartiere, persone non per forza con un ruolo istituzionale) dall'altra la possibilità di sostenere un percorso culturale che valorizzi sempre più le risorse del singolo e della comunità secondo una logica di attivazione e di assunzione di responsabilità. Le premesse che muovono questo come altre proposte di welfare generativo sono da una parte l'aumento di situazioni di vulnerabilità sociale, di debolezza delle persone e delle famiglie, di isolamento relazionale in fasce sempre più larghe della popolazione; dall'altra, dalla rilevazione che i servizi territoriali, sia pubblici che privati, sembrano essere fuori target (si rivolgono a pochi rispetto alla platea dei soggetti vulnerabili) e fuori format (si usano modalità e approcci non sempre in linea con i bisogni che cambiano), così come l'analisi degli interventi sopraesposta conferma. Per sperimentare nuove forme di incontro di quest'area di vulnerabilità non intercettata o solo sfiorata, *Fare legami* ha scelto di svilupparsi attraverso tre macro-azioni:
 - patti generativi per l'inclusione sociale e per l'autonomia: l'azione ha sperimentato una pratica professionale comunitaria denominata "patto gener-attivo per l'inclusione sociale", che ha allargato la logica della presa in carico da parte dei servizi sociali e orientato verso la costruzione di una alleanza tra beneficiario, attori del sistema di welfare, contesto di appartenenza. Particolare attenzione è stata riservata alle risorse della persona e del suo contesto ed al rapporto di reciprocità tra supporto e restituzione;
 - laboratori di comunità: l'azione ha previsto l'attivazione di laboratori di comunità per coinvolgere le persone e gli attori di un contesto definito (quartiere e/o comune) nel leggere insieme i problemi, ascoltare i bisogni, progettare modalità di intervento possibili. Il cambio di prospettiva è stato generativo delle capacità di auto-tutela e cura della comunità stessa, favorendo il rafforzamento dei legami sociali e delle reti di prossimità;
 - la creazione di *civic center* e azioni di incroci di comunità: le azioni hanno attivato l'organizzazione di attività extrascolastiche, animative e culturali all'interno di alcune sedi di scuole primarie (o limitrofi contesti aggreganti) opportunamente selezionate secondo una logica aggregativa e conciliativa; spazi aperti gestiti dalla stessa comunità in accordo con i dirigenti scolastici e con le realtà locali (parrocchie, associazioni, volontariato, terzo settore, singoli cittadini).
- All'interno della promozione di welfare generativo, la Caritas di Crema ha vinto nel settembre 2017 il Bando della Fondazione Cariplo ***Doniamo Energia***, anch'esso improntato all'attivazione delle capacità della comunità di intercettare e prendersi cura dei soggetti in situazione di povertà e vulnerabilità in un'ottica preventiva rispetto al possibile acutizzarsi delle loro problematiche. Rispetto a *Fare legami*, in questo progetto la Caritas di Crema, e i partner coinvolti (tra cui in modo forte Acli Crema, il Consultorio diocesano e gli enti specializzati nell'area di inserimento lavorativo), si sono prefissati un target

differente: non si tratta di quelle persone che non vengono intercettate e che sono a rischio di isolamento e vulnerabilità, ma persone e nuclei che già oggi non riescono a fronteggiare le spese di tutti i giorni. Di fatto, si tratta di tutta la fascia sopra descritta che viene quotidianamente intercettata dal Centro di Ascolto diocesano e dai servizi sociali.

Questa progettualità si sta dimostrando molto interessante rispetto alle considerazioni descritte sopra sugli interventi tipici del Centro di Ascolto. Il progetto prevede infatti cinque azioni:

1. Sostegno alimentare: fornitura pacchi alimentari, voucherizzazione/accordi con negozianti locali (preferibilmente) e/o grande distribuzione per acquisto di prodotti alimentari specifici (carne/frutta e verdura, ecc...), accordi con i negozianti locali e grande distribuzione per il recupero dell'invenduto (presso la Casa della Carità);
2. Sostegno alle difficoltà abitative: contributi diretti per il pagamento di utenze e mediazione della situazione debitoria, ove possibile, contributi diretti per il pagamento di canoni di locazione arretrati, correnti ed eventuale rimodulazione del canone mensile a seguito di mediazione con i proprietari di casa;
3. Sostegno al reinserimento lavorativo: attivazione di percorsi di reinserimento lavorativo finalizzati alla verifica e allo sviluppo di competenze, attivazione di percorsi di formazione al lavoro, corsi professionalizzanti, (es. saldatore, mulettista, giardiniere, ecc...), percorsi preparatori all'inserimento nel mondo del lavoro per soggetti fragili (volontariato finalizzato), finalizzati alla verifica e allo sviluppo di competenze minime (puntualità e tenuta nel tempo, adeguatezza sul luogo di lavoro, rapporti con i colleghi);
4. Sostegno alla fragilità: supporto psicologico specialistico individuale e alla gestione delle dinamiche familiari, sostegno educativo attraverso percorsi formativi specifici rivolti a beneficiari ed operatori sociali (gestione del budget familiare, attenzione ai consumi, uso e riuso di alimenti e prodotti per la cura della casa);
5. Coinvolgimento in iniziative di restituzione alla comunità: individuazione e definizione di momenti comunitari in cui coinvolgere puntualmente ed attivamente i beneficiari per iniziative di restituzione alla collettività in base alle competenze e agli interessi (partecipazione alle attività ordinarie di volontariato della comunità, es. piedibus, giornate ecologiche, gruppi sportivi, feste), sviluppo di opportunità d'incontro, di aggregazione e socializzazione nei "normali" luoghi di vita.

Le prime due azioni sono un ulteriore investimento rispetto agli interventi che già di norma sono attivi per rispondere alle richieste primarie dell'utenza; la quinta azione si inserisce nel filone sperimentale del progetto *Fare legami* e continua la promozione di un'attività che prevede la creazione di risposte comuni a bisogni comuni, ossia il coinvolgimento e la responsabilizzazione del territorio a situazione integrate nel territorio stesso, e non marginali o escluse dalla comunità; di nuovo interesse sono la terza e la quarta azione: attraverso la collaborazione con le cooperative e con i consultori del territorio, si prevede la sperimentazione di azioni che superano le sole richieste di supporto economico e materiale, e che raggiungono tutti gli altri bisogni che compongono la complessa situazione di fragilità di ogni nucleo o singolo intercettato, tra cui la ricerca lavoro e l'acquisizione di competenze professionali, domestiche e relazionali.

A febbraio 2018 il comune di Crema, capofila dei municipi del territorio cremasco, ha aperto un'istruttoria pubblica per la co-progettazione di interventi nel settore dei servizi sociali; in parallelo l'Ufficio di Piano del distretto cremasco ha definito la redazione del Piano di zona 2018-2020. Co-progettazione e Piano di Zona diventeranno azioni che si contaminano nel coordinamento e nella promozione della partecipazione del privato sociale alla programmazione e co-gestione delle politiche sociali del territorio. L'obiettivo più ampio, che diventa stimolo per gli enti privati, è il proseguimento sulla strada intrapresa di welfare partecipativo, stile e sfida per il territorio nei prossimi anni.

8) *Obiettivi del progetto* (*)

Premessa

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

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

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

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

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

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

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

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

Difesa delle comunità in modo non armato 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

1. Migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà nel territorio sopradescritto offrendo la possibilità di intravedere prospettive risolutorie alla propria condizione e la motivazione ad essere accompagnate in uno stile di aiuto corresponsabile, non assistenzialistico, progettuale, non emergenziale;
2. potenziare in modo quantitativo e qualitativo le azioni di aiuto da parte dei servizi Caritas al fine di trasformare ogni incontro con la povertà nell'opportunità di promuovere le risorse delle persone in difficoltà, di attivare la loro rete informale, di rispondere a bisogni più profondi e complessi;
3. favorire un contesto di comunità attento alle esigenze dei poveri, attivo nella costruzione di reti di sostegno e relazioni di mutuo aiuto, aperto alla sperimentazioni di nuove forme di presa in carico della vulnerabilità;
4. Migliorare la raccolta dati, strumento necessario per la conoscenza della realtà del territorio, per orientare scelte progettuali future, per sensibilizzare la popolazione alla costruzione di atteggiamenti sempre più solidali e accoglienti.

Obiettivi specifici del progetto

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno	OBIETTIVI SPECIFICI E INDICATORI situazione di arrivo
1. Situazioni di povertà residenti sul territorio cremasco o di passaggio si rivolgono alla Caritas di Crema con esigenze e richieste di tipo principalmente materiale: i passaggi in un anno per ogni persona è in media massimo di 3 volte. Considerando che un colloquio dura in media	1. Al fine di migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà intercettate dal centro di ascolto e dai servizi Caritas, è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici: 1.1. offrire alle diverse povertà intercettate

<p>20/30 minuti, l'attuale situazione identifica il centro di ascolto quale luogo in cui le aspettative sono di risoluzione di bisogni primari e non come occasione per riprogettare la propria vita trovando opportunità informative, formative e relazionali.</p>	<p>maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali;</p> <p>1.2. agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi;</p> <p>1.3. aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.</p> <p>1. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>1.1. aumento del 10% del numero di passaggi nella fascia "4-5 passaggi" al centro di ascolto;</p> <p>1.2. aumento di una fascia oraria di apertura del centro di ascolto e del numero di persone inviate dai servizi di distribuzione al centro di ascolto</p> <p>1.3. aumento del 5% di persone che raggiungono una stabile autonomia.</p>
<p>2. Il centro di ascolto è aperto tre mattine a settimana per 2 ore e mezza, predispone di 4 operatori, tre con assunzione part time e un volontario, presenti in turni di due persone a volta. In media ad ogni fascia oraria di apertura si ricevono 4 persone: la media emerge da giorni in cui il flusso è di 1 persona e da giorni in cui si ricevono 6/7 persone. Il tempo dedicato a ogni colloquio è quindi breve, spesso schiacciato dalla necessità di rispondere a urgenze di tipo materiale e da una scarsità di tempo di back office in cui sviluppare progetti, attivare reti di sostegno, contattare i colleghi per un confronto, creare proposte nuove per rispondere ai bisogni di ricerca lavoro, di informazione e formazione, di relazione, orientare le persone a servizi differenti e mantenere la rete con questi enti. Gli operatori si trovano in media ogni 15 giorni per due ore per incontro di équipe, ad eccezione del periodo estivo.</p>	<p>2. Al fine di potenziare in modo quantitativo e qualitativo l'attività del centro di ascolto e le azioni di aiuto dei servizi Caritas è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <p>2.1. avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office;</p> <p>2.2. aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione;</p> <p>2.3. costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale, strutturato e stabile.</p> <p>2. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>2.1. aumento di una fascia oraria di apertura dello sportello di ascolto;</p> <p>2.2. aumento del 20% degli incontri di équipe tra operatori;</p> <p>2.3. aumento del 10% degli interventi di coinvolgimento e orientamento.</p>
<p>3. La Caritas di Crema e il territorio cremasco negli ultimi anni ha sperimentato un nuovo stile di welfare, puntando ad esperienze capaci di rispondere in modo comune a bisogni comuni: ciò ha permesso di avviare percorsi di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità, di attivare reti di sostegno informali e di permettere a chi si trova in una situazione di povertà di ricevere un aiuto e di corrispondere in modo socialmente utile e generativo attraverso azioni di restituzione capaci di investire sulle risorse presenti nella persona stessa.</p>	<p>3. Al fine di favorire un contesto di comunità attenta e attiva nelle esigenze della fascia più vulnerabile è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <p>3.1. avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto;</p> <p>3.2. proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i>, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.</p>

	<p>3. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>3.1. la proposta di almeno due esperienze informative/formative e ludico-ricreative;</p> <p>3.2. l'attuazione di almeno dieci azioni informali nella comunità capaci di attivare relazioni di sostegno di mutuo aiuto</p>
<p>4. L'ultimo Bilancio Sociale della Caritas diocesana di Crema è stato pubblicato nel 2012: da allora durante gli anni la raccolta dati si è sempre più parcellizzata e non ha permesso un racconto esaustivo e completo non solo delle attività Caritas e dell'utenza intercettata, ma anche dei fenomeni che in questi anni hanno abitato il contesto e il territorio cremasco e diocesano. Ad oggi si sente l'esigenza di riattivare strumenti strutturati di raccolta dei dati, in particolar modo per le azioni radicate nelle parrocchie, in siti quindi esterni alla sede centrale; inoltre, vista la multidimensionalità delle situazioni di povertà prese in carico, emerge l'urgenza di nuovi strumenti caratterizzati non solo da dati quantitativi ma da elementi narrativi, di ascolto e incontro, capaci di raccontare, e non solo contare, le attività Caritas.</p>	<p>4. Al fine di migliorare la raccolta dati è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <p>4.1. avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas;</p> <p>4.2. avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio.</p> <p>4. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <p>4.1. raggiungimento del 95% della raccolta dati in tutti i servizi e in tutte le attività Caritas;</p> <p>4.2. pubblicazione di un report annuale capace di raccontare la Caritas diocesana e il territorio.</p>

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

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

Area di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio	
Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429	
Obiettivo specifico n. 1.1.: offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali	
Azione generale 1.1.: ascolto e sostegno	<p>Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti</p> <p>Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi</p>
Obiettivo specifico n. 1.2.: agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi	
Azione generale 1.2.: progetti di aiuto	<p>Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive</p> <p>Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili</p> <p>Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale</p>
Obiettivo specifico n. 1.3.: aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé	
Azione generale 1.3.: momenti di verifica e di rete	<p>Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati</p> <p>Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui</p>

Obiettivo specifico n. 2.1.: avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office	
Azione generale 2.1.: progettazione del centro di ascolto	Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione e di attivazione delle rete di aiuto Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi
Obiettivo specifico n. 2.2.: aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione	
Azione generale 2.2.: lavoro di équipe	Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci
Obiettivo specifico n. 2.3.: costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale strutturato e stabile	
Azione generale 2.3.: lavoro di rete	Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati
Obiettivo specifico 3.1.: avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto	
Azione generale 3.1.: promozione del benessere	Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico
Obiettivo specifico 3.2.: proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i> , mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.	
Azione generale 3.2.: azioni gener-attive	Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...) Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ... Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a <i>corrispettivo sociale</i> inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create <i>ad hoc</i>
Obiettivo specifico 4.1.: avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas	
Azione generale 4.1.: raccolta dati	Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati nazionali e diocesani Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza
Obiettivo specifico 4.2.: avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio	

Azione generale 4.2.: rac-conto della realtà Caritas	<p>Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianze e materiale narrativo,...)</p> <p>Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio</p> <p>Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali</p> <p>Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici</p>
--	--

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

CRONOGRAMMA DELLE ATTIVITÀ	PERIODO DI REALIZZAZIONE											
	in mesi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Obiettivo specifico n. 1.1.												
Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti												
Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi												
Obiettivo specifico n. 1.2.												
Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive												
Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili												
Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale												
Obiettivo specifico n. 1.3.												
Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati												
Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui												
Obiettivo specifico n. 2.1.												
Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione, di attivazione delle rete di aiuto												
Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti												
Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi												
Obiettivo specifico n. 2.2.												
Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi												
Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci												
Obiettivo specifico n. 2.3.												
Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio												
Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto												
Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza												
Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati												
Obiettivo specifico n. 3.1.												
Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti												

Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico																							
Obiettivo specifico n. 3.2.																							
Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...)																							
Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ...																							
Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a corrispettivo sociale inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create <i>ad hoc</i>																							
Obiettivo specifico 4.1.																							
Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati regionali e diocesani																							
Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa																							
Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza																							
Obiettivo specifico 4.2.																							
Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianza e materiale narrativo,...)																							
Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio																							
Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali																							
Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici																							

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

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

Obiettivo specifico n. 1.1.: offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali

Azione generale 1.1.: ascolto e sostegno

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti	Affiancamento del volontario in servizio civile agli operatori del centro di ascolto diocesano nell'attività di primo ascolto e primo orientamento dell'utenza. Predisposizione del setting, dello spazio di attesa e di colloquio: preparazione dei materiali necessari all'apertura dello sportello (schede per la raccolta dati, materiali informativi, cartacei e informatici).
Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi	Affiancamento durante i colloqui al fine di sviluppare una buona gestione dell'utenza: capacità di guidare un primo colloquio, competenze relazionali e di comunicazione, capacità di riconoscimento dei bisogni espliciti e sottesi, anche attraverso l'uso di strumenti di rilevazione e codifica, capacità di risposta alle richieste espresse (bisogni primari, orientamento a servizi specifici, condivisione di informazioni, condivisione di progettualità successive), capacità di scrittura della scheda di raccolta informazioni e relativo inserimento negli strumenti di raccolta dati. Il volontario in servizio civile avrà modo di acquisire le competenze relative all'ascolto e all'orientamento gradualmente: una prima fase di osservazione e conoscenza, una seconda fase di affiancamento e sperimentazione, una terza fase di partecipazione attiva alla guida di un colloquio e alle azioni ad esso connesse.

Obiettivo specifico n. 1.2.: agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi

Azione generale 1.2.: progetti di aiuto

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive	Il volontario in servizio civile proseguirà la sperimentazione graduale di sé nella gestione delle attività di ascolto affiancando gli operatori nei colloqui successivi al primo, in cui l'utente viene accompagnato ad approfondire e modificare la sua situazione di vita. L'azione di affiancamento agli operatori permetterà la sperimentazione e l'acquisizione di competenze relazionali necessari per la costruzione di una relazione di aiuto efficace e la capacità di costruzione (scrittura, condivisione, comunicazione, attuazione) di un progetto di accompagnamento individualizzato sui bisogni e sulle richieste raccolte.
Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili	Il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare non solo gli operatori del centro di ascolto ma anche i volontari dei servizi di distribuzione sia negli orari di preparazione che di apertura dei servizi. Tale azione sarà occasione per: <ul style="list-style-type: none"> • favorire la conoscenza reciproca di tutte le persone coinvolte nelle azioni di aiuto Caritas; • conoscere le dinamiche e le procedure dei servizi (come sono organizzati, come vengono gestiti, che orari hanno, quali criteri di accesso utilizzano, come raccolgono i dati) per essere informato in fase di orientamento dell'utenza; • coltivare le relazioni di aiuto e di fiducia con l'utenza a partire dalla risoluzione dei bisogni primari; • favorire l'orientamento verso il centro di ascolto di persone che accedono ai soli servizi, facilitando l'aggancio e la rilevazione dei bisogni non esplicitati. In particolare, il volontario in servizio civile potrà sperimentare le competenze legate all'ascolto e alla rilevazione dei bisogni più profondi in un contesto meno formale e strutturato quale quello dei servizi di distribuzione.
Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale	Per questi motivi e ai fini dei progetti dell'azione 3.1., tra i servizi da conoscere e in cui sperimentarsi è prevista anche la mensa e i progetti di prima accoglienza, situati presso la Casa Accoglienza "Giovanni Paolo II", nonché i progetti di seconda accoglienza alla Casa della Carità. L'affiancamento del volontario in questo contesto avverrà con una prima presenza degli operatori del centro di ascolto, degli educatori e dei volontari, per permettere la fase di conoscenza e di osservazione, e una seconda fase in cui sarà attivamente coinvolto in tutti i processi dei servizi, mantenendo momenti di supervisione e rilettura degli eventi.

Obiettivo specifico n. 1.3.: aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.

Azione generale 1.3.: momenti di verifica e di rete

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati	Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni e nei colloqui di monitoraggio, sviluppando le competenze di osservazione del percorso dell'utenza e di verifica del progetto condiviso, anche attraverso l'uso della scheda di raccolta di informazioni e il coinvolgimento di tutti gli enti coinvolti nella presa in carico.
Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui	In particolare, attraverso l'affiancamento degli operatori nella costruzione e nel coinvolgimento della rete, il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di conoscere e tessere relazioni con i diversi enti presenti nel territorio cremasco. L'affiancamento agli operatori del centro di ascolto in queste

	azioni di rete prevedrà momenti di supervisione e confronto finalizzati all'apprendimento di competenze e informazioni specifiche del territorio e dell'ambito del sociale.
--	---

Obiettivo specifico n. 2.1.: avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office
Azione generale 2.1.: progettazione del centro di ascolto

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione, di attivazione delle rete di aiuto	Affiancamento del coordinare del centro di ascolto nelle sue azioni di verifica, progettazione e organizzazione dello sportello, nonché nelle azioni di comunicazione con l'équipe del centro di ascolto e nella cura delle relazioni con volontari e colleghi necessarie per un'azione di ascolto e sostegno dell'utenza efficace. Questo tipo di affiancamento permetterà l'osservazione e lo sviluppo di competenze organizzative e di coordinamento.
Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti	
Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi	

Obiettivo specifico n. 2.2.: aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione
Azione generale 2.2.: lavoro di équipe

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi	Partecipazione del volontario in servizio civile ai momenti di équipe del centro di ascolto, attraverso una prima fase di osservazione e conoscenza, e gradualmente una seconda fase di condivisione delle informazioni da lui stesso raccolte nell'azione di affiancamento durante l'apertura dello sportello. Sostegno agli operatori nel tenere le schede aggiornate e compilate in tutte le loro parti e promozione della raccolta dati: il volontario in servizio civile, essendo coinvolto nell'azione generale 4.1. di raccolta dati, potrà affiancare l'azione di monitoraggio della raccolta dati sia verso il centro di ascolto diocesano, sia in affiancamento ai centri di ascolto parrocchiali (spostandosi presso le loro sedi).
Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci	

Obiettivo specifico n. 2.3.: costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale strutturato e stabile
Azione generale 2.3.: lavoro di rete

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio	Affiancamento degli operatori del centro di ascolto nel processo di mappatura del territorio: ricerca informatica degli enti utili, avvio dei contatti con possibile referente, verifica delle informazioni, presentazione reciproca, redazione di un database ad uso degli operatori e di un report utile per l'utenza. In quest'azione sono considerati sia gli enti pubblici e privati sia tutti i servizi e le realtà parrocchiali, nonché i luoghi di aggregazione e i punti di riferimento per le persone residenti. Il volontario in servizio civile sarà coinvolto attivamente nell'azione di mappatura, prima in osservazione degli operatori del centro di ascolto per conoscere quali informazioni chiedere e quali condividere, poi sperimentandosi in affiancamento. Tale sperimentazione e presa di contatti in prima persona è ritenuta utile ai fini delle azione di un orientamento competente dell'utenza.
Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto	
Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza	
Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati	

Obiettivo specifico 3.1.: avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto	
Azione generale 3.1.: promozione del benessere	
Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti	<p>Affiancamento agli operatori del centro di ascolto, degli educatori dell'area accoglienze e dei servizi di distribuzione nell'ideazione e nella progettazione delle proposte: verifica di progetti precedentemente attuati, lavoro in équipe di costruzione delle proposte, suddivisione del lavoro di preparazione del materiale necessario per l'attuazione (compresa la cura del setting), promozione delle proposte all'utenza (con particolare attenzione alle modalità di ingaggio e di informazione) e alla rete degli enti coinvolti, nonché attuazione della proposta, verifica in itinere, verifica finale e riprogettazione.</p> <p>Il volontario in servizio civile verrà coinvolto nella progettazione solo dopo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aver condiviso e sperimentato per almeno tre mesi il centro di ascolto e i servizi Caritas, essendo quindi a conoscenza dei bisogni e delle risorse dell'utenza destinataria dei progetti; • aver partecipato all'incontro di formazione finalizzato all'acquisizione di competenze di metodo sulla costruzione di progetti formativi. <p>Il volontario in servizio civile avrà anche per questa azione l'occasione di sperimentarsi in modo graduale, mettendo a disposizione dell'équipe di lavoro e delle proposte formative i propri interessi e le proprie attitudine che diventeranno risorsa integrante per idee nuove.</p>
Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico	
Obiettivo specifico 3.2.: proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i> , mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.	
Azione generale 3.2.: azioni gener-attive	
Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...)	<p>Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni di accompagnamento delle persone che accedono allo sportello: si tratterà di azioni sul territorio che coinvolgeranno la ricerca lavoro, l'accesso a servizi specialistici, l'affiancamento per la facilitazione della mediazione linguistica e culturale, la conoscenza delle risorse del territorio.</p> <p>Queste azione di sostegno e accompagnamento permetteranno la creazione di relazioni d'aiuto, l'accompagnamento nei processi di inclusione sociale, nonché la sperimentazione di capacità relazionali e la conoscenza in uno spazio informale di persone che sono portatori si di bisogni ma anche di risorse e competenze.</p>
Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ...	<p>Per completare l'osservazione e la sperimentazione della relazione di aiuto e della presa in carico della povertà, il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori nell'individuazione per ciascun caso delle risorse presenti, attraverso la partecipazione ai colloqui e agli accompagnamenti sul territorio.</p> <p>Tale azione permetterà al volontario di acquisire un pensiero e una sensibilità rispetto ai temi sociali ed educativi che vedono la persona bisognosa non come oggetto dell'azione di aiuto ma come soggetto corresponsabile e protagonista dell'azione stessa.</p>
Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a <i>corrispettivo sociale</i> inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create <i>ad hoc</i>	<p>Per completare tale visione, il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare e di sperimentarsi nella costruzione di progetti gener-attivi individualizzati, facendo fruttare l'azione di conoscenza del territorio, la creazione della relazione di fiducia</p>

	e la rilevazione delle risorse dell'utenza. Fondamentale in questa azione è la partecipazione attiva del volontario nei momenti di équipe del centro di ascolto.
--	---

Obiettivo specifico 4.1.: avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas

Azione generale 4.1.: raccolta dati

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati regionali e diocesani	<p>Affiancamento dell'operatore responsabile della raccolta dati nella costruzione di strumenti statistici da affidare ai servizi Caritas. Tale azione potrà essere condivisa dal volontario in servizio civile dopo aver conosciuto e sperimentato tutti i servizi Caritas, così da padroneggiare il contesto da analizzare e partecipare attivamente nella costruzione degli strumenti affinché siano sostenibili per gli operatori coinvolti.</p> <p>Il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di apprendere nozioni metodologiche di rilevazioni statistica, quantitativa e qualitativa, partecipando con la figura responsabile in quei momenti di promozione, formazione e accompagnamento all'uso degli strumenti nei servizi Caritas e nelle parrocchie, presso le loro sedi.</p> <p>Infine, il volontario in servizio civile, dopo una prima fase di osservazione, parteciperà attivamente durante l'anno ai momenti di verifica e monitoraggio della raccolta.</p>
Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa	
Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza	

Obiettivo specifico 4.2.: avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio

Azione generale 4.2.: rac-conto della realtà Caritas

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianza e materiale narrativo,..)	<p>Il volontario in servizio civile, al fine di acquisire una competenza statistica e di comunicazione dei dati completa, affiancherà il responsabile nella lettura dei dati raccolti e nella loro rielaborazione: tale azione sarà attuabile solo dopo che il volontario ha avuto modo di sperimentare e conoscere tutti i servizi coinvolti, così da poter partecipare attivamente spendendo la sensibilità matura nell'esperienza diretta. Il volontario in servizio civile affiancherà il responsabile e i coordinatori dei servizi anche nei momenti di confronto qualitativo sui dati, così da osservare e raccogliere le impressioni di vissuto e gli elementi narrativi.</p> <p>L'azione di comunicazione della rielaborazione sarà un'ulteriore occasione per coltivare le competenze di costruzione e mantenimento della rete coinvolta nelle azioni di aiuto e di sensibilizzazione e formazione del territorio.</p> <p>Il volontario parteciperà in affiancamento al direttore, al vicedirettore e alla segreteria Caritas nell'organizzazione, nella promozione e nell'attuazione di eventi, sperimentandosi in azioni istituzionali e contemporaneamente acquisendo capacità di organizzazione e cura di eventi pubblici.</p>
Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio	
Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali	
Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici	

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

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

N.	PROFESSIONALITÀ	ATTIVITÀ IN CUI È COINVOLTO
1	Sacerdote con ruolo di direttore	Attività: 4.2.1.; 4.2.2.; 4.2.3.; 4.2.4.
1	Operatore con ruolo di vicedirettore Caritas ed esperto nell'area della comunicazione, responsabile della raccolta dati	Attività: 3.1.2.; 4.1.1.; 4.1.2.; 4.1.3.; 4.2.1.; 4.2.2.; 4.2.3.; 4.2.4.
1	Figura amministrativa con ruolo di segreteria generale e servizio di affiancamento delle Caritas parrocchiali	Attività: 3.1.2.; 4.2.3.
1	Operatore responsabile dell'azione di coordinamento del Centro di Ascolto, di accompagnamento dei volontari parrocchiali e mediatore linguistico	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.1.; 2.2.2.; 2.3.1.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.1.1.; 3.1.2.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.; 4.1.2.
1	Operatore esperto nell'ascolto e nell'orientamento, di nazionalità rumena	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.
1	Volontario esperto nell'ascolto e nell'orientamento, volontario anche alle ACLI	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.
1	Psicologa, impegnata nell'attività di centro di ascolto e di accompagnamento dei volontari parrocchiali, educatore nell'area accoglienze, referente dell'area giovani e volontariato	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.1.1.; 3.1.2.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.; 4.1.2.
3	Volontari ospiti delle strutture disponibili per accompagnamenti	Attività: 1.2.2.
1	Volontario disponibile nelle funzioni di segreteria e accoglienza dei servizi di distribuzione	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
4	Volontari operatori del servizio di distribuzione viveri	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
12	Volontari operatori del servizio di distribuzione vestiti	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
1	Educatore dell'area accoglienze, responsabile del servizio mobili, tutor dei progetti di borsa lavoro e del progetto degli Orti Sociale	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.; 1.3.1.; 1.3.2.; 3.1.1.
3	Volontari in borsa lavoro attivi nel servizio mobili	Attività: 1.2.2.
1	Educatore responsabile del coordinamento dell'area accoglienze e del servizio mensa, educatore referente dei progetti di prima accoglienza	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.2.; 1.3.1.; 1.3.2.; 3.1.1.
2	Educatori nell'area di prima accoglienza, dormitorio e servizio mensa.	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.2.; 1.3.1.; 1.3.2.; 3.1.1.
1	Volontario medico	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
1	Volontari avvocati	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
97	Volontari dei centri di ascolto e di distribuzione parrocchiale	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.2.2.; 1.2.3.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.2.1.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 4.2.3.; 4.2.4.

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

4

11) Numero posti con vitto e alloggio (*)	0
12) Numero posti senza vitto e alloggio (*)	4
13) Numero posti con solo vitto (*)	0
14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)	25
15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6) (*)	5

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

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

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

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

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

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

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>		
						<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
1	Casa della Carità diocesana	Crema	Viale Europa 2 26010 Crema CR	Codice Helios 80429	4			

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

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

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

ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito di Caritas Italiana www.caritas.it

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

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

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

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

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

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

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

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

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

- Consulenza presso gli sportelli di promozione e sensibilizzazione al volontariato giovanile e al Servizio Civile presso la sede della Caritas Diocesana di Crema
- Mailing list e newsletter della Caritas Diocesana di Crema
- Inserzioni sul sito web della Caritas Diocesana di Crema – www.caritascrema.it – sul sito della Diocesi di Crema - www.diocesidicrema.it – e della Pastorale Giovanile e degli Oratori – www.pgcrema.it -
- Articoli sul settimanale diocesano di Crema "Il Nuovo Torrazzo", sui bollettini parrocchiali e sui quotidiani stampa e on line ("La Provincia" di Crema, "Prima Pagina", "Il Cremasco", "Crem@online", "Cremaoggi")
- Locandine, brochure e altro materiale cartaceo
- Testimonianze sull'esperienza e sulla proposta di Servizio Civile tramite la radio diocesana di Crema "Antenna 5"
- Diffusione presso le scuole, gli oratori, i bar, i pub, le biblioteche e altri luoghi di aggregazione dei giovani, nonché luoghi istituzionali come uffici comunali e sportelli di ascolto, di depliant, volantini e manifesti dell'UNSC di Caritas Italiana e opuscoli dalla Caritas Diocesana
- Presenza, su appuntamento, presso gli sportelli CSV Cremona, Orientagiovani e presso il Consultorio diocesano "Insieme" e lo sportello della Pastorale Giovanile e degli Oratori
- Promozione da parte dell'Associazione Co.lomba (Conferenza Enti per il Servizio Civile Lombardia) attraverso il sito web – www.colombaserviziocivile.it -

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 25

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

- Testimonianze dell'esperienza e della proposta di Servizio Civile, su invito, presso gruppi di giovani nelle parrocchie e negli oratori, presso le classi della scuola secondaria di secondo grado e presso la sede di Crema dell'Università degli Studi di Milano
- Testimonianze dei volontari in Servizio Civile tramite la radio diocesana di Crema "Antenna 5" e i giornali locali, cartacei e online
- partecipazione al Salone dello Studente, alla tradizionale giornata aperta di Orientamento Universitario per le IV e V classi delle Scuole Superiori Cittadine

- Continuo aggiornamento del materiale promozionale sui siti della Caritas, della Diocesi e della Pastorale Giovanile, con particolare attenzione alla narrazione delle esperienze in atto

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 25

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 50

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

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

SI

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

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

SI

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

Non viene richiesto nessun requisito ulteriore

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

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

Fondazione Caritas don Angelo Madeo ONLUS

Cod. fisc.: 91028510195 *ente no profit*

La Fondazione don Angelo Madeo predisporrà per il progetto la disponibilità degli operatori coordinatori del Centro di Ascolto e dell'Area accoglienze, nonché del responsabile della raccolta dati, della segreteria e di uno degli operatori attivi nel centro di ascolto.

Tali operatori, con le diverse professionalità, saranno i referenti delle azioni progettuali previste e i principali attori nella loro realizzazione.

Cooperativa Sociale "Le Orme"

Cod. fisc.: 01334480199 *ente no profit*

La Cooperativa Sociale "Le Orme" collaborerà con Caritas e Fondazione nell'attuazione delle azioni progettuali, mettendo a disposizione i restanti operatori coinvolti nel progetto.

Associazione "Camminiamo Insieme ONLUS"

Cod. fisc. 91009710194 *ente no profit*

L'associazione "Camminiamo Insieme" parteciperà alla progettualità rendendo disponibili i volontari associati ad essa ed attivi protagonisti di tutte le azioni di distribuzione nei servizi della Caritas diocesana presso la Casa della Carità.

Consultorio diocesano "Insieme"

Cod. fisc.: 91031890196 *ente no profit*

Il consultorio "Insieme", coinvolto attivamente nella rete di presa in carico dell'utenza oggetto/soggetto del

progetto, è disponibile nella collaborazione e co-costruzione di tutte le proposte formative, informative e ludico ricreative descritte come azione progettuale di promozione del benessere e gener-attive.

Il consultorio si impegna a collaborare nell'attuazione di tutte quelle attività finalizzate all'attivazione e allo sviluppo delle risorse presenti nell'utenza nonché alla facilitazione di relazioni di mutuo aiuto, proseguendo un percorso di collaborazione avviato nel bando Doniamo Energia del 2017.

Diocesi di Crema, Servizio per la Pastorale Giovanile e degli Oratori

Cod. fisc.: 91001960193 *ente no profit*

La Pastorale Giovanile e degli Oratori (ossia il Servizio diocesano per il coordinamento delle iniziative rivolte ai giovani e agli Oratori) ha in Diocesi il prezioso compito di pensiero e cura dei giovani, sia da un punto di vista spirituale sia da un punto di vista umano, promuovendo momenti di sintesi e riflessione sulle esperienze e sugli ambiti di vita dei giovani.

Rispetto al progetto di Servizio Civile la Pastorale Giovanile sceglie di investire non solo in un'azione di promozione e pubblicizzazione dell'esperienza, ma anche come punto di ingaggio personale e ramificato nei territori a contatto con i giovani. Inoltre, essendo il servizio bacino continuo di proposte formative, e collaboratore primo nelle esperienze di volontariato progettate e costruite dalla Caritas diocesana di Crema, tale collaborazione apre alla possibilità di dare continuità alle esperienze e alle relazioni di riferimento per ciascun giovane coinvolto.

Associazione "Co.lomba"

Cod. fisc.: 97243830151 *ente no profit*

Collaborazione istituita a livello regionale dell'Associazione Co.lomba con le Caritas diocesane della Lombardia, finalizzata alla promozione attraverso il sito web delle postazioni di Servizio Civile Caritas attive in regione.

Oltre alla pubblicazione on line, l'associazione mette a disposizione la disponibilità e l'impegno nell'organizzazione di eventi promozionali e nella pubblicazione di materiale informativo presso ciascuna sede di Servizio Civile Caritas in Lombardia.

Fondazione Luigi Clerici

Cod. fisc.: 80037690155 *ente no profit*

Collaborazione istituita a livello regionale della Fondazione Luigi Clerici con le Caritas diocesane della Lombardia, finalizzata alla realizzazione di un percorso per ciascuna sede di progetto per la rilevazione, la valutazione e la certificazione delle competenze dei giovani in Servizio Civile.

La fondazione mette quindi a disposizione il suo impegno per permettere a ciascun giovane in Servizio Civile di ottenere un Bilancio delle Competenze.

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

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

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

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

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

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

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

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) Sede di realizzazione (*)

Formazione regionale: Centro orientamento educativo di Barzio (LC), via Milano 4

Formazione permanente o diocesana: Caritas Diocesana di Crema, Casa della Carità, viale Europa 2 Crema (CR)

31) Modalità di attuazione (*)

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

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

SI

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)

(NON COMPILARE)

34) Contenuti della formazione (*)

(NON COMPILARE)

35) Durata (*)

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

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) Sede di realizzazione (*)

Caritas Diocesana di Crema, Casa della Carità, viale Europa 2 Crema (CR)

37) *Modalità di attuazione (*)*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente e con il coinvolgimento di un formatore consulente dell'ente per la sicurezza, e un formatore proveniente da ente terzo ma partner del progetto (Consultorio diocesano "Insieme").

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

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

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

Gli incontri di formazione specifica in cui verranno coinvolti i volontari hanno due diversi obiettivi che si intersecano: un primo obiettivo di aumento delle competenze, delle informazioni e delle capacità necessarie al volontario per svolgere al meglio le attività in cui è inserito; un secondo obiettivo di riflessione e discernimento personale, ossia di integrazione dell'esperienza di volontariato con la propria vita, i propri interessi, le proprie competenze professionali attuali e future, le proprie scelte di vita.

Per raggiungere tali obiettivi la formazione specifica utilizzerà modalità e metodi variegati, alternando quindi incontri con lezioni frontali, in cui ascoltare ed affrontare tematiche teoriche o testimonianze e racconti virtuali o reali, a incontri laboratoriali, di confronto tra i volontari, tra i volontari e i formatori esperti, tra i volontari e i contenuti teorici. Quest'ultima modalità, messa in atto attraverso gruppi di lavoro, giochi di ruolo, laboratori creativi, strumenti narrativi, simulazioni, gruppi di condivisione, spazi di riflessione personale, avrà lo scopo di attivare nei volontari l'esperienza di espressione delle proprie opinioni e del proprio vissuto, mettendolo a confronto con il vissuto dei pari e dei tutor/formatori, rileggendolo attraverso rimandi di supervisione e integrandolo nelle proprie conoscenze e nelle proprie capacità attraverso un sostegno educativo e psicologico.

La scelta di formatori interni all'ente, che saranno costantemente presenti insieme ai ragazzi nelle diverse attività, è strategica per sviluppare un metodo di supervisione e riletture del vissuto non solo nei momenti di formazione specifica strutturati, ma creando spazi di formazione contingenti, utilizzando quindi un metodo così detto occasionale/esperienziale: ogni singola esperienza, dall'incontro di quella storia di maltrattamento, al diverbio nel consegnare un pacco alimentare, a un mancato dato raccolto, alla conoscenza con quella assistente sociale, diventa occasione per ragionare e riflettere insieme, per apprendere e comprendere.

41) *Contenuti della formazione (*)*

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

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

Contenuti della formazione specifica e durata	Formatore	Azioni generali di progetto
1. Conoscenza del gruppo e presentazione di sé. Avvio del percorso di volontario in Servizio Civile con un tempo di conoscenza: del progetto (attività in cui si verrà coinvolti, adempimenti burocratici), dei referenti, di eventuali volontari altri in servizio. Attraverso metodologie interattive, ciascun volontario avrà occasione per presentarsi e condividere attese, paure, interessi e impegni. [5 ore]	Paola Vailati Fabrizio Motta	Tutte le azioni
2. Conoscenza del contesto Caritas. Attraverso un incontro frontale e la possibilità di visitare tutte le strutture, i servizi e le attività Caritas, in questo modulo i volontari avranno l'occasione di apprendere nozioni sull'ente e sul metodo Caritas, nonché di conoscere cosa fa Caritas e chi sono i diversi operatori coinvolti, così da collocarsi all'interno del contesto specifico e del ruolo acquisito. [5 ore]	Don Francesco Gipponi Claudio Dagheti	Tutte le azioni
3. La relazione d'aiuto e il centro di ascolto. Attraverso un incontro-	Miriel Campi	Azioni generali:

racconto e modalità di simulazione e giochi di ruolo i volontari avranno occasione di conoscere nel dettaglio l'attività del centro di ascolto, le finalità, le dinamiche e i processi relativi allo sportello e al lavoro di presa in carico dell'utenza. [5 ore]	Paola Vailati	1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3.
4. L'ascolto attivo. Affondo teorico e pratico sul tema dell'ascolto, inteso come strumento di relazione non solo verso l'utenza, ma anche nel lavoro di équipe e di rete. Esercitazioni pratiche, simulazioni e giochi di ruolo, nonché apprendimento di strumenti teorici e pratici. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.
5. Il disagio adulto e la progettazione educativa. Affondo teorico sul target del progetto, ossia su quell'utenza che maggiormente i volontari avranno occasione di incontrare. Attraverso la descrizione e il racconto, nonché l'ascolto di testimonianze, i volontari avranno occasione di acquisire strumenti per leggere l'incontro con l'utenza, per rilevare i bisogni espressi e quelli non espressi e per costruire in modo efficace progetti educativi e di accompagnamento. Questo modulo avvierà i volontari nell'acquisizione di un diverso punto di vista, intendendo l'adulto portatore di bisogno anche come adulto portatore di risorse. [5 ore]	Miriel Campi Massimo Montanaro	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 3.1., 3.2.
6. L'incontro con culture differenti. Approfondimento del target coinvolto nel progetto da un punto di vista sociologico e culturale. Attraverso contenuti teorici e testimonianze, nonché strumenti di narrazione e confronto, i volontari avranno l'occasione di maturare sensibilità e modalità relativamente a questo specifico target. [5 ore]	Miriel Campi Fabrizio Motta	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2., 4.1., 4.2.
7. La comunicazione con adulti portatori di bisogni. Ulteriore sviluppo dei temi legati all'ascolto, all'accompagnamento e alla progettazione educativa. Attraverso nozioni teoriche ed esperienze pratiche, i volontari verranno accompagnati nella costruzione di buone prassi e processi positivi di comunicazione. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.
8. La sicurezza e i rischi nelle attività. Informazione e formazione dei volontari sulle buone prassi da tenere nel rispetto delle norme vigenti relative alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro. [2 ore]	Mauro Fiorentini	Tutte le azioni
9. Le Caritas parrocchiali. Affondo rispetto al contesto Caritas sulla realtà dei servizi e delle esperienze caritative quando vengono attivati in parrocchia: conoscenza delle finalità di tali esperienze, del ruolo dei volontari, delle dinamiche e dello stile di accompagnamento e affiancamento dei volontari parrocchiali. [5 ore]	Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi Miriel Campi	Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3.,
10. Le risorse del territorio nell'ambito del disagio adulto e il lavoro di rete. Panoramica virtuale sulle risorse di cui il territorio dispone per rispondere ai bisogni legati al disagio adulto, confronto su punti di forza e punti di debolezza e sulle modalità di contatto e di mantenimento delle relazioni e della rete. [5 ore]	Miriel Campi Paola Vailati	Azioni generali: 2.3., 3.2.
11. Progettare la promozione del benessere. Affondo teorico sulla psicologia positiva, di comunità e sulla promozione del benessere. Laboratorio di sperimentazione sui contenuti e i metodi per costruire e progettare proposte formative relative all'attivazione e alla promozione delle risorse presenti nell'utenza, ai processi di inclusione sociale e alle esperienze di conduzione di gruppi formativi e di mutuo aiuto. [5 ore]	Paola Vailati Veruska Stanga	Azioni generali: 3.1., 3.2.
12. Welfare generativo e animazione di comunità. Approfondimento del tema del coinvolgimento di comunità e delle azioni così dette <i>a corrispettivo sociale</i> : incontro teorico e laboratorio di verifica a partire dalle testimonianze dei Bandi territoriali Fare Legami e Doniamo Energia, attraverso cui i volontari saranno coinvolti in un lavoro di riflessioni per provare ad punti di forza da replicare e punti critici da evitare. [5 ore]	Massimo Montanaro Veruska Stanga	Azioni generali: 3.1., 3.2.
13. Il racconto della povertà e del territorio. Modulo dedicato al tema della raccolta dati e della loro rielaborazione e comunicazione. Incontro teorico rispetto ai metodi e agli strumenti di raccolta dati, con spazio dedicato alla condivisione della finalità di tale lavoro.	Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi Miriel Campi	Azioni generali: 4.1., 4.2.

Laboratorio esperienziale di creazione di idee per la promozione e la comunicazione dei dati, con particolare attenzione allo stile della narrazione qualitativa dell'esperienza. [5 ore]		
14. Il lavoro nell'ambito del sociale. Acquisizione degli elementi teorici sulle professioni in campo sociale mediante il racconto e la testimonianza dei formatori. Lavoro di gruppo di simulazione in cui i ragazzi proveranno a ideare una risposta personalizzata ad un bisogno riscontrato nella loro realtà quotidiana di servizio. [5 ore]	Veruska Stanga Paola Vailati	Tutte le azioni
15. Incontro conclusivo. Momento interattivo finalizzato alla rilettura e alla rielaborazione dell'esperienza vissuta. Utilizzo di strumenti di confronto, condivisione e racconto per riflettere attentamente sull'evoluzione dell'esperienza, sulle tappe significative, sui cambiamenti maturati all'interno del servizio, nelle proprie competenze e nei diversi ambiti di vita oltre al servizio. Proiezione di sé nelle scelte future a partire dalla consapevolezza dell'esperienza vissuta. [5 ore]	Paola Vailati Fabrizio Motta	Tutte le azioni

42) *Durata (*)*

Il progetto prevede 15 moduli, ciascuno di 5 ore, ad eccezione del modulo sulla sicurezza da 2 ore, per un percorso di formazione specifica totale di 72 ore.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

21 novembre 2018

Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Soddu
Direttore