

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

ENTE

1. ENTE PROPONENTE IL PROGETTO:

CARITAS ITALIANA

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

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

CARITAS DIOCESANA VERONESE

La Caritas Diocesana Veronese viene istituita nella seconda metà degli anni Settanta sostituendo così l'ODA, Opera Diocesana di Assistenza. La Diocesi in cui opera come organismo di pastorale conta una popolazione di circa 933.782 mila abitanti. Ecclesialmente è suddivisa in 381 parrocchie (di cui 24 in territorio bresciano e una nella provincia di Rovigo) raggruppate in pastoralmente in 18 vicarie.

Dal 1979 hanno preso servizio presso la suddetta Caritas circa 2.000 obiettori di coscienza, dal 1983 hanno preso servizio 70 ragazze dell'Anno di Volontariato Sociale e dal 2001 hanno prestato servizio 110 giovani volontari con il Servizio Civile Nazionale.

La Caritas Diocesana Veronese dopo aver attivato negli anni, in risposta alle esigenze del territorio come previsto dallo statuto diverse opere "segno", ha scelto in questi ultimi anni di valorizzare la funzione pedagogica e di affidare i servizi a due associazioni di volontariato e una cooperativa sociale. La mission della Caritas Diocesana Veronese punta alla valorizzazione di azioni di formazione e di coordinamento, lavorando in rete assieme ai vari soggetti del privato sociale e le istituzioni pubbliche secondo il principio di sussidiarietà.

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

CARITAS DIOCESANA VERONESE

Lungadige Matteotti 8, 37126 - Verona

Tel: 045/8300677

Fax: 045/8302787

E-mail: giovani@caritas.vr.it

Sito web: www.caritas.vr.it

Persona di riferimento: Stefania Croce

2. CODICE DI ACCREDITAMENTO:

NZ01752

3. ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE:

NAZIONALE 1° classe

CARATTERISTICHE PROGETTO

4. TITOLO DEL PROGETTO:

Impronte di Solidarietà
Verona

5. SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA (VEDI ALLEGATO 3):

Settore: ASSISTENZA – A

Area di intervento: Disagio adulto

Codice: A 12

6. DESCRIZIONE DELL'AREA DI INTERVENTO E DEL CONTESTO TERRITORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI, IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:

A.12 – DISAGIO ADULTO

Descrizione del fenomeno e dell'area di intervento

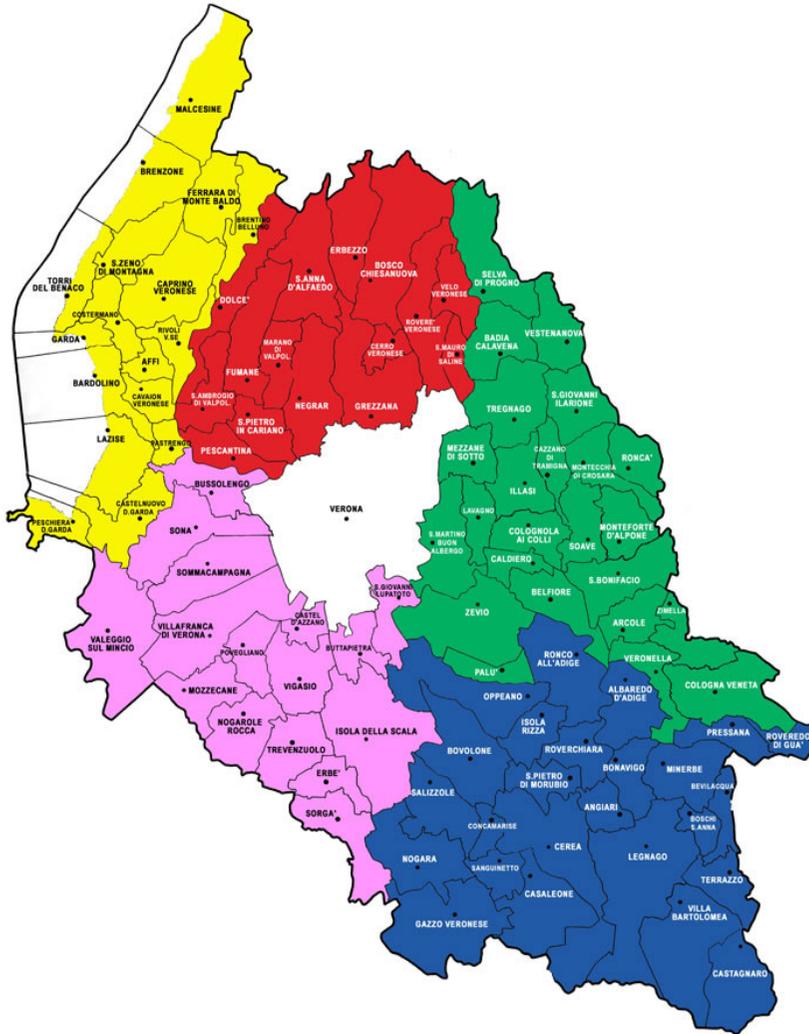
Il progetto **"Impronte di Solidarietà - Verona"** si rivolge a tutte le persone adulte che vivono condizioni di povertà e in situazione di grave emarginazione sociale. Esso si svilupperà prevalentemente nell'area urbana di Verona con ricadute positive per il territorio dell'intera Diocesi, un'istituzione ecclesiale che comprende la Provincia di Verona e parte della Provincia di Brescia e di Rovigo.

A livello territoriale operano circa 100 centri di ascolto e gruppi caritativi di varia natura. Di questi una parte significativa contribuisce a raccogliere dati sul primo osservatorio sulle diverse forme di povertà ed emarginazione del territorio. I Centri di Ascolto sono realtà promosse dalle Parrocchie dove le persone in situazione di grave disagio possono incontrare volontari preparati all'ascolto e all'accompagnamento nella ricerca di soluzioni ai loro bisogni che spesso sono multidimensionali, coinvolgono diversi aspetti della vita della persona (dimensione lavorativa, abitativa, economica, sociale...)

Valutata la situazione individuale, gli operatori cercano di definire con la persona ascoltata un progetto di aiuto specifico, sostenibile e rispettoso delle potenzialità e della dignità di ciascuno. In ogni caso viene garantita un'azione di orientamento e accompagnamento ai servizi pubblici e privati e ad altre risorse del territorio. Il processo di reinserimento sociale, infatti, non si esaurisce nella relazione con le persone incontrate, ma implica un'interazione con il territorio finalizzata a individuare le possibili risposte ai bisogni di chi richiede una forma di supporto, anche e soprattutto tramite un lavoro di rete. Le reti possono avere una caratterizzazione sia territoriale (estese a livello diocesano e provinciale) oppure tematico (coinvolgere ed aggregare soggetti che interagiscono su aree di bisogno specifiche come Salute – Migrazione – Eccedenze alimentari – Disagio al femminile – Grave marginalità).

Di seguito immagini della Provincia di Verona e della Diocesi che rendono l'idea rispetto all'estensione territoriale dell'ambito operativo al quale ci rivolgiamo in una logica di reti.

Provincia di Verona



Diocesi di Verona



Il presente progetto si rivolge a persone adulte (uomini e donne) e alle famiglie mononucleari che si trovano in situazione di povertà e grave disagio, situazione spesso caratterizzata da una compresenza di diversi bisogni e problemi e dalla difficoltà ad accedere ai servizi istituzionali.

La **povertà** può essere definita come una condizione di vulnerabilità che priva le persone degli strumenti per soddisfare i bisogni primari (ed in particolare la casa, il cibo, la salute) e per fronteggiare le situazioni di crisi, generando precarietà e, spesso, isolamento.

La **grave emarginazione** è un processo di impoverimento economico e sociale che si manifesta come un fenomeno complesso in cui sono coinvolte diverse dimensioni: del lavoro e del reddito, dell'abitare, delle relazioni sociali. Per persona gravemente emarginata si intende un soggetto che vive una situazione di esclusione dai diritti di base (previdenza, assistenza, sanità, istruzione, abitazione, lavoro), e che contestualmente presenta alcuni fattori (derivanti da esperienze attuali e/o passate) che incidono sulla sua situazione: disturbi psichici, disabilità fisiche o malattie, tossicodipendenza, carcerazione, esclusione abitativa. Nello stato di marginalità estrema spesso emergono elementi comuni: la lontananza del soggetto dalle reti primarie di aiuto e di relazione, quali le famiglie o gli amici, una solitudine patologica, la mancanza di un progetto di vita.

Il progetto **"Impronte di Solidarietà _Verona"** si rivolge principalmente a tre tipologie di utenza che vivono condizioni di povertà e grave emarginazione:

- Disagio femminile;
- Disagio femminile con presenza di minori a carico;
- Grave marginalità maschile.

Effetti della crisi economico-finanziaria sul tessuto socioeconomico della Provincia di Verona

Nel 2015 riscontriamo dei lievi cenni di ripresa dell'occupazione sia sul territorio nazionale che sul territorio veneto, ma gli effetti della lunga crisi non si sono automaticamente dissolti. Soprattutto per le persone in condizioni di fragilità e che presentano situazioni di multiproblematicità, l'uscita dalla povertà rappresenta comunque una strada difficile da percorrere. Certamente va considerato che questo spiraglio di crescita possa costituire un'opportunità per coloro che vogliono uscire dalle maglie della povertà, soprattutto per coloro che provengono da situazioni che non presentano il carattere della cronicità.

Andiamo dunque a vedere nel dettaglio alcune tipologie di povertà che oggi si possono incontrare sul territorio veronese.

La povertà strutturale e quella derivata dalla crisi

Dopo ormai otto anni dall'inizio della crisi economico-finanziaria globale, non è sempre semplice scindere tra quella che è la povertà strutturale, cronica, e quella generata dalla crisi stessa, e che quindi dovrebbe essere più contingente e generare situazioni in cui l'uscita dalla povertà sia un percorso verosimile.

Si possono individuare vari livelli di povertà:

- l'esclusione sociale dove alla povertà economica grave si associano forme di emarginazione sociale legate alle dipendenze, alla patologia psichiatrica e alla povertà estrema dei senza dimora;
- una fascia intermedia di povertà economica meno grave, ma comunque cronica, legata alla non autosufficienza dell'anziano, alla disabilità, ai problemi lievi di devianza, che spesso preesisteva alla crisi economica, ma che la crisi ha acuito, rendendo più difficile, per gli interessati, riuscire a trovare fonti di sostentamento economico.

Come si legge nel Rapporto 2014 sulla Povertà e l'Esclusione Sociale di Caritas Italiana, "False Partenze"

"Diverse sono le conferme sulla progressiva radicalizzazione delle storie di povertà incontrate dalla Caritas. Se fino a poco tempo fa si parlava con una certa frequenza di "povertà oscillanti", riferendosi al fatto che le nuove situazioni di povertà e disagio socioeconomico erano in maggioranza di breve durata, con tendenza a ripetersi più volte nel corso del tempo, le recenti testimonianze degli operatori ci narrano di situazioni e storie sempre più complesse e tendenzialmente croniche."

- una fascia più ampia di popolazione, da cui entrano ed escono numerosi individui e famiglie, anche appartenenti alla "classe media", che attraversano forme temporanee di povertà economica: madri sole, famiglie che non hanno le risorse per affrontare eventi negativi (malattie, infortuni, perdita del lavoro), anziani con pensioni minime che non riescono a sostenere le spese del vivere quotidiano.

Quest'ultimo livello è quello che è più intimamente connesso alla crisi economica, in quanto riguarda la condizione delle famiglie e dei singoli che, spesso a causa della perdita del lavoro, sono passati da una situazione di sostenibilità del bilancio familiare a una di temporanea povertà economica. Tale temporaneità, tuttavia, può rimanere tale solo se affrontata in modo tempestivo, sinergico, sistemico e quindi efficace, altrimenti il rischio è quello del consolidamento della condizione di povertà, e della cronicizzazione della situazione stessa.

Fattori demografici e socio-economici

La crisi economico-finanziaria si è innestata in un contesto in cui i principali riferimenti degli individui si stavano già ampiamente destrutturando, sia in ambito familiare che lavorativo.

Tra i fenomeni di cui è necessario fare menzione vi è *la crisi della famiglia come "agenzia di welfare"* - il modello italiano di welfare, che vede la maggior parte delle risorse economiche destinate alle pensioni, si basa sul fatto che all'interno della famiglia avvenga buona parte della redistribuzione delle risorse. Chiaramente ciò comporta dei problemi per alcune fasce della popolazione:

- quella delle persone senza famiglia, o perché hanno sempre coabitato con i genitori e non hanno formato un proprio nucleo oppure perché sono immigrati e sgregati o da storie che li pongono nella condizione di non disporre del sostegno di persone legate a loro da vincoli familiari; oppure ancora, nei casi più frequenti, sono coinvolte in separazioni e divorzi in età non più giovane e in situazioni già compromesse dalla fragilità economica e lavorativa, che rischiano di gettarle letteralmente per strada;
- quella delle donne con bambini, prive del sostegno del coniuge, o con compagni a loro volta colpiti dalla precarietà occupazionale, malati o inabili al lavoro, o con genitori anziani da assistere: tutte situazioni in cui le relazioni familiari, anziché rappresentare un sostegno, finiscono per diventare un vincolo per la possibilità di accedere al mercato del lavoro, di lavorare con continuità, di cogliere opportunità più interessanti, ma più onerose in termini di orari e di disponibilità;
- quella delle persone che subiscono a livello psicologico e relazionale i contraccolpi della disoccupazione, o del fallimento e della cessazione di attività autonome: per esse gli equilibri familiari entrano in crisi a seguito della perdita di un'occupazione che strutturava i tempi e definiva i ruoli all'interno della famiglia: sono i casi in cui la famiglia, anziché compensare la perdita di reddito, di autostima e di partecipazione sociale derivante dalla disoccupazione, ne viene travolta.

Nuovi "poveri vergognosi"

In una realtà laboriosa e mediamente benestante come quella veronese, molte persone coinvolte da processi di impoverimento e soprattutto dalla perdita del lavoro, si vergognano della loro condizione e hanno remore a chiedere aiuto. La ritrosia rischia di farli ripiegare ancora di più su se stessi e di aggravarne l'isolamento. Diventa quindi impellente individuare la modalità per raggiungere e supportare questi "invisibili".

La solidarietà discriminante.

Un altro aspetto riguarda la stigmatizzazione di persone, famiglie e gruppi sociali in condizione di povertà. La povertà, in questi termini, è concepita come una "colpa" e dunque una situazione verso la quale non necessariamente la solidarietà possa costituire una risposta. La forte incertezza economica costitutiva degli anni della crisi, inoltre, crea le condizioni per la cosiddetta "guerra tra poveri", per cui sono gli strati della popolazione economicamente più deboli o recentemente impoveriti che vedono con sospetto la solidarietà verso altri poveri, diversi da loro.

L'aumento della vulnerabilità e della fragilità sociale anziché generare una crescita della solidarietà e della capacità di condivisione, ha invece provocato una chiusura verso l'esterno e verso le persone diverse, ad esempio provenienti da altri contesti. Questa dinamica è stata spesso facilitata dalle strategie comunicative dei mass media, che si basano sulla creazione notizie sensazionali, a volte enfatizzando e distorto fenomeni abbastanza normali.

Poveri e senza dimora in particolare sono visti come una minaccia per la sicurezza, da allontanare e respingere dalle nostre città, specialmente quando appartengono a minoranze visibili e storicamente colpite dal pregiudizio, come rom e sinti. In questo ambito le ordinanze sindacali negli ultimi anni hanno spaziato in modo notevole.

Gli immigrati: "volevamo braccia e sono arrivati uomini"

Nei processi che generano impoverimento dobbiamo poi considerare l'immigrazione. I cittadini non italiani sono richiesti per lo svolgimento di molti lavori necessari, ma sgradevoli (i lavori delle cinque P: pesanti, pericolosi, precari, poco pagati, penalizzati socialmente).

La loro relativa povertà li rende flessibili, adattabili, laboriosi, quindi utili; ma questa stessa povertà li rende poco accettati come vicini di casa, utenti degli stessi servizi pubblici e come cittadini. Non viene mai considerato, ad esempio, il loro importante apporto in termini di gettito IRPEF, segnalato annualmente dagli studi della Fondazione Leone Moressa.

Le nostre società hanno strutturalmente e demograficamente bisogno degli immigrati, ma faticano ad accettarli come con-cittadini a pieno titolo, con pari doveri e diritti.

Non a caso, come emerge in parte anche da una ricerca della Fondazione Leone Moressa del 2014, gli immigrati più accettati sono le assistenti domiciliari degli anziani (nello studio infatti si tratta delle nazionalità ucraina e filippina), esempio paradigmatico di un'immigrazione subalterna e pressoché invisibile (fonte: <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/News/Pagine/fondazione-moressa-stereotipi.aspx>). Dalla stessa ricerca ad esempio emerge che i cinesi sono percepiti come una minaccia per la loro espansione economica, per esempio l'apertura di negozi e l'acquisizione di bar e ristoranti. In questo caso è la forte visibilità in ambito economico e la loro forza produttiva a creare diffidenza.

Contrazione delle risorse pubbliche - quando la subalternità degli immigrati si trasforma in bisogno espresso nei confronti dei servizi pubblici, rientra in gioco la competizione tra poveri per risorse progressivamente sempre più scarse. In questo senso, basti pensare al fatto che i Fondi per le Politiche sociali e quello per la non autosufficienza, in questi ultimi anni sono passati da 3 miliardi di euro agli attuali 800 milioni.

Immigrazione a Verona

La presenza degli immigrati a Verona ha assunto negli ultimi decenni una dimensione importante sia quantitativamente che qualitativamente, poiché influisce sulle dinamiche sociali, economiche e culturali del nostro territorio.

La dimensione del fenomeno chiede un impegno da parte degli enti pubblici e privati nell'attivare politiche per l'integrazione, investendo in iniziative che favoriscano la possibilità di condividere, tra autoctoni e immigrati, i diritti e i doveri di cittadinanza.

	residenti	non italiani	% non italiani	maschi non italiani	femmine non italiane	% F su non italiani	minori non italiani	% minori su non italiani
Verona	260.125	37.578	14,4%	18.030	19.548	52,0%	8309	22%
Villafranca di Verona	33.246	3.586	10,8%	1.740	1.846	51,5%	806	22%
Legnago	25.344	1.983	7,8%	889	1.094	55,2%	468	24%
San Giovanni Lupatoto	24.991	2.706	10,8%	1.310	1.396	51,6%	682	25%
San Bonifacio	21.226	4.116	19,4%	2.120	1.996	48,5%	1085	26%
Bussolengo	20.028	2.603	13,0%	1.294	1.309	50,3%	612	24%
Sona	17.687	1.715	9,7%	843	872	50,8%	386	23%
Negrar	17.126	1.397	8,2%	688	709	50,8%	307	22%
Pescantina	17.040	1.193	7,0%	584	609	51,0%	269	23%

La presenza di cittadini immigrati sul territorio veronese è importante: all'interno del Comune di Verona essi infatti arrivano al 14,4% dei residenti, ma ad esempio a San Bonifacio si arriva a un residente non italiano ogni 5. Tabella 2 - fonte: Istat (<http://demo.istat.it/>), dati al 01/01/2015 per i Comuni con più di 15.000 abitanti

Percentuali importanti vi sono anche in Comuni immediatamente più piccoli, come Valeggio s/M (13,9% di residenti non italiani) e S. Martino B.A. (12,1%).

Sono importanti le presenze nelle zone al confine con le province di Vicenza e Mantova, la prima in buona misura legata al distretto economico della pelletteria, la seconda per quello prevalentemente agricolo. Il comparto agricolo ha una certa rilevanza anche per le presenze nella zona a sud di Zevio. Un altro dato interessante è la presenza nell'area che gravita attorno alla Strada Regionale 11 con particolare riferimento ai comuni di Bussolengo, Castelnuovo del Garda, Peschiera del Garda e Valeggio sul Mincio, elemento confermato dalla alta affluenza allo sportello presso il Comune di Castelnuovo attivato dalla Rete Citt.Imm. – Cittadini Immigrati (si veda www.cittimm.it), promosso dalla Caritas di Verona con altri enti del privato sociale e istituzioni locali.

Secondo il Rapporto Regionale sull'Immigrazione in Veneto 2014, a Verona i lungosoggiornanti stranieri, cioè coloro che detengono un titolo a validità illimitata, sono il 56% del totale, a prova della netta stabilizzazione di queste popolazioni, contrariamente a come spesso vengono rappresentate. Considerando invece solo i permessi ordinari, dunque rinnovabili, quelli per motivi di lavoro sono il 48% del totale e quelli per motivi di famiglia il 47%. Questi dati confermano il fatto che gli immigrati, in Italia in generale e a Verona nello specifico, non sono ospiti di passaggio, ma manifestano la volontà di ricostruire i propri progetti di vita e familiari nel Paese in cui sono migrati. Tale processo ci richiama l'importanza di politiche per l'accoglienza, in quanto gli immigrati che oggi si trovano *stabilmente* nel nostro territorio, sono per lo più intenzionati a rimanervi, specie se la regione o la provincia di approdo offrono una certa attrattiva socio-economica, come nel caso del Nord-Est.

Alcuni dei principali problemi legati al fenomeno immigrazione sono:

- la ricerca del lavoro e della casa, in mancanza spesso di reti familiari a supporto,
- la conoscenza della lingua italiana,
- la tratta degli esseri umani, soprattutto per il mercato della prostituzione,
- l'assistenza burocratica e la tutela dei diritti, a cui è legata anche la difficoltà per l'istruzione delle pratiche per il rinnovo dei permessi di soggiorno e delle altre pratiche amministrativo-burocratiche afferenti a questo ambito,
- la discriminazione, a cui più spesso sono soggetti gli immigrati in vari ambiti (tabella 3): il 68,7% dei 1.142 casi di discriminazioni affrontate dall'UNAR nel 2013 avevano infatti basi etnico-razziali.

<i>Ambito di discriminazione</i>	<i>2013</i>
Lavoro	7,5%
Casa	5,1%
Vita pubblica	20,4%
Erogazione servizi da pubblici	2,2%
Erogazione servizi da enti pubblici	7,7%
Trasporto pubblico	1,2%
Scuola e istruzione	4,1%
Forze dell'ordine	3,7%
Mass media	34,2%
Erogazione servizi finanziari	1,1%
Salute	1,4%
Tempo libero	11,4%
Totale	100,0%

Tabella 3 - Immigrazione e Discriminazione, Fonte: *Dossier Statistico Immigrazione IDOS 2014*. Dati UNAR/IREF-ACLI 2014*Senza fissa dimora*

Realtà estrema della condizione di grave emarginazione è la situazione delle persone senza fissa dimora, che a causa di eventi traumatici di carattere soggettivo o oggettivo rimangono senza abitazione e isolati dalle reti sociali. Numerose sono le definizioni di persona senza dimora che provengono da differenti ambiti operativi e scientifici, tuttavia, ogni definizione contempla, strutturalmente, quattro elementi ricorrenti:

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

identificando la persona come un soggetto in stato di povertà materiale e immateriale, portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme; la tradizionale definizione di senzatetto in base alle categorie di salute (malattie mentali, persone con dipendenza) e/o la mancanza di risorse monetarie viene superata, cercando anche di capire il ruolo svolto dalla comunità territoriale in cui la persona vive.

Accanto alla complessa definizione di senza fissa dimora esiste anche un problema di rilevazione precisa del fenomeno. Nonostante a livello internazionale sia stata più volte sottolineata l'importanza di quantificare, descrivere e conoscere il fenomeno delle persone senza dimora, in Italia gli studi su questa forma di povertà sono decisamente limitati, con solo alcuni tentativi di rilevazione sistematica e statisticamente significativa.

Tra gli altri, si segnala l'indagine condotta dalla Commissione di Indagine sull'esclusione sociale (Dipartimento per gli Affari Sociali e Presidenza del Consiglio) e dalla Fondazione Zancan di Padova al fine di delineare le caratteristiche delle persone senza dimora e stimare il loro numero sull'intero territorio nazionale. La rilevazione, effettuata nella notte del 14 Marzo 2000, includeva tutti coloro che in quella data si trovavano in strada, nei parchi pubblici o nelle strutture a bassa soglia (dormitori che, per brevi periodi, offrono un letto e servizi igienici essenziali, senza alcuna partecipazione all'attività della struttura). La rilevazione fu effettuata simultaneamente su un campione rappresentativo di più comuni, in luoghi conosciuti come di sosta abituale dei senzatetto. La stima, basata su un campione di 5 mila individui senza dimora, tra i quali 2.668 intervistati, fornì un valore pari a 17 mila persone senza dimora sull'intero territorio italiano, con un'alta concentrazione nei comuni di dimensioni maggiori. Tuttavia i senza tetto, coloro che vivono per strada, non esauriscono la definizione di ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), pubblicata per la prima volta nel 2004.

ETHOS identifica tre domini che vanno a definire il concetto di casa, l'assenza dei quali delinea una condizione di povertà abitativa. Un dominio fisico, secondo cui avere una casa significa avere un alloggio o uno spazio decente e adeguato a soddisfare i bisogni dell'individuo e della sua famiglia; un dominio sociale, secondo cui la casa deve garantire il mantenimento della privacy e la possibilità di godere di relazioni sociali; un dominio legale, per cui la persona o la famiglia che occupa la casa deve poterne disporre in modo esclusivo, avere sicurezza di occupazione e un titolo legale di godimento. L'esclusione da uno o più di questi domini configura le diverse forme di povertà abitativa:

- senza tetto: persone in strada o in sistemazioni di fortuna, in dormitori o strutture di accoglienza notturna;
- senza casa: ospiti in strutture per senza dimora, immigrati, rifugiati, donne vittime di violenza, persone in attesa di essere dimesse da istituzioni, persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata;
- sistemazioni insicure: persone che vivono in sistemazioni non garantite, a rischio di perdita dell'alloggio o a rischio di violenza domestica;
- sistemazioni inadeguate: persone che vivono in alloggi impropri, in strutture non rispondenti agli standard abitativi comuni, in situazioni di estremo sovraffollamento.

Se si guarda alla definizione in questa articolazione il numero di persone che vivono una condizione di emarginazione sociale legato alla condizione abitativa sale notevolmente, decuplicando il suo valore.

Nella complessità del fenomeno e della sua definizione emerge inoltre la variabile circa la cittadinanza e la nazionalità di provenienza. Sussistono, infatti, differenze sostanziali fra senza fissa dimora di nazionalità italiana e stranieri. Spesso questi utilizzano gli stessi servizi, tuttavia la condizione degli stranieri che si trovano in assenza di

casa è differente, in quanto sono persone che normalmente hanno un progetto di vita (migratorio) e accettano difficoltà e privazioni per un periodo di tempo sufficiente a raggiungere determinati obiettivi ed un maggior benessere. Allo stesso tempo, presentano però rischi e problemi specifici, ed in particolare un maggior rischio di entrare nell'illegalità (per mancanza del permesso di soggiorno), una situazione che accentua l'isolamento e l'esclusione sociale.

Senza dimora a Verona

È possibile trarre una buona fotografia delle persone senza dimora presenti nel Comune di Verona e che si rivolgono in qualche modo ai servizi grazie al report dello Sportello Unico Accoglienza del Comune stesso.

Nel 2013, secondo i dati dello stesso report, esso ha ricevuto 1843 richieste (ogni persona può fare più richieste nel corso dello stesso anno), di cui il 7% di donne. 901 richieste sono state immediatamente soddisfatte e le altre 942 non sono state (immediatamente) soddisfatte. Le accoglienze rispetto al 2012 sono aumentate del 25%.

L'88% delle richieste non immediatamente soddisfatte era causato da non disponibilità di posti letto e la stessa richiesta veniva di solito effettivamente soddisfatta nel giro di massimo una settimana.

Il 95% degli ospiti era disoccupato.

La residenza costituisce un aspetto fondamentale per gli utenti, in quanto fa da presupposto per l'attivazione di una serie di interventi di aiuto. Per gli italiani, il 41% di essi aveva la residenza nel Comune di Verona, l'8% nel Comune di Verona come senza dimora, il 34% in altri Comuni ed il 17% era senza residenza. La stragrande maggioranza degli stranieri era invece priva di residenza.

La stragrande maggioranza degli italiani accolti ha dai 36 anni in su. Il 34% dei migranti accolti ha invece tra i 26 e i 35 anni ed il 44% ha tra i 36 ed i 55 anni.

"Il 33% del totale delle persone accolte presenta problematiche di dipendenza e/o sanitarie. Tuttavia il dato diventa molto significativo se viene suddiviso per provenienza. Infatti ben 94% degli italiani accolti presenta problematiche di dipendenza/sanitari contro il 12% degli immigrati."

Il 44% dei migranti è arrivato negli ultimi due anni ed il 33% è in Italia da almeno 10 anni, a testimonianza del fatto che "le strutture di accoglienza sono utilizzate prevalentemente dai migranti appena o da poco arrivati in Italia oppure da coloro che da molto tempo sono nel nostro paese e che di fatto si trovano oggi ai margini (..)".

In sintesi.

La povertà, vecchia e nuova, è un fenomeno destinato ad accompagnare lo sviluppo della nostra società nel tempo della globalizzazione.

Lo è per via dei rischi di impoverimento connessi alle incertezze lavorative, per la minore disponibilità di risorse per la protezione sociale, per l'aumento della fragilità delle unioni familiari. Nello stesso tempo, importiamo una popolazione relativamente povera per adibirla ad una serie di mansioni gravose, aspettandoci che non abbisogni di nulla in termini di spazio pubblico e di risorse comuni.

La povertà, nelle sue articolazioni, chiede risposte complesse, ma concrete, qualificate e competenti; chiede di monitorare i risultati, l'efficienza, la qualità.

Le categorie a rischio povertà

Particolarmente esposte alle conseguenze della crisi sono quelle categorie che ordinariamente sono a rischio povertà, ed in modo particolare:

1 – Le famiglie monogenitoriali costituite da un solo genitore, nella maggior parte dei casi da donne sole, italiane e straniere, con figli minori, cioè quelle famiglie per cui il (la) capofamiglia, nel caso in cui riesca a mantenere un lavoro, deve riuscire a destreggiarsi da sola, nel difficile equilibrio tra casa e lavoro, ottenendo un reddito sufficiente per tutti e il pagamento di un alloggio adeguato. Si tratta di una fascia numericamente importante, visto che le famiglie con almeno due componenti a capofamiglia donna sono quasi il 25% delle famiglie presenti nel Comune di Verona (tabella 1);

2 – Gli anziani la cui condizione di disagio è evidenziata dal continuo aumento del numero di soggetti soli, senza parenti o con difficili contesti familiari, che possono trovarsi di fronte all'insufficienza del reddito, problematica acuita nel caso dell'anziano non autosufficiente, per il quale è problematico anche autogestirsi nella quotidianità, nello svolgimento delle più elementari operazioni.

3 – Le persone sole che, pur costituendo un insieme eterogeneo e complesso, presentano alcune problematiche ricorrenti quali:

- la necessità di un aiuto economico o di un'opportunità di lavoro;
- la necessità di una sistemazione abitativa specialmente per le persone prive di casa e senza dimora;
- la perdita del lavoro, particolarmente grave per le persone che hanno un'età superiore ai 45 anni e che incontrano grandi difficoltà nel reinserimento nel mondo del lavoro;
- in alcuni casi la presenza di patologie psichiatriche o di dipendenza, con il conseguente aumento del rischio di isolamento sociale;
- le necessità economiche ed alloggiative dei padri separati o divorziati, che, rimasti senza casa, vivono ulteriori problemi economici al fine di sostenere il proprio mantenimento e quello dei figli.

4 – Le donne e nello specifico:

- la donna sola sia italiana che straniera;
- la donna separata o divorziata con figli, che è divenuta ad un certo punto della vita un genitore single, quindi precipitata spesso in una condizione peggiore rispetto alla precedente, quantomeno in termini economici, e che è spesso multiproblematica (la mancanza di un'indipendenza finanziaria; il lavoro precario o part-time, la cura dei figli e parentale, ...);
- le donne abbandonate, maltrattate o che subiscono violenza
- all'incremento del numero delle giovani donne con problemi di fragilità derivanti sia da situazioni problematiche nella famiglia di origine che da abuso di sostanze psicoattive.

5 – I nuclei monoreddito, che costituiscono un fenomeno emergente di nuove povertà in quanto il reddito unico non consente di soddisfare in modo adeguato i bisogni primari, soprattutto in presenza di nuclei con figli minori e rende l'intera famiglia doppiamente vulnerabile rispetto all'incertezza del mercato del lavoro.

6 – Gli immigrati che perdono il lavoro, soprattutto i cittadini di Paesi Terzi che non sono in possesso di un permesso per lungosoggiornanti, poiché essi vedono contemporaneamente messa in discussione sia la propria autonomia economica, che il proprio titolo di soggiorno (una volta perso il lavoro si ha diritto ad un permesso per attesa occupazione della durata di un anno, al termine del quale è necessario aver trovato un lavoro o aver recentemente lavorato, pena la perdita del titolo di soggiorno, salvo altre ragioni per ottenere il rilascio di altro titolo di soggiorno) e quindi la possibilità di rimanere in Italia nel futuro.

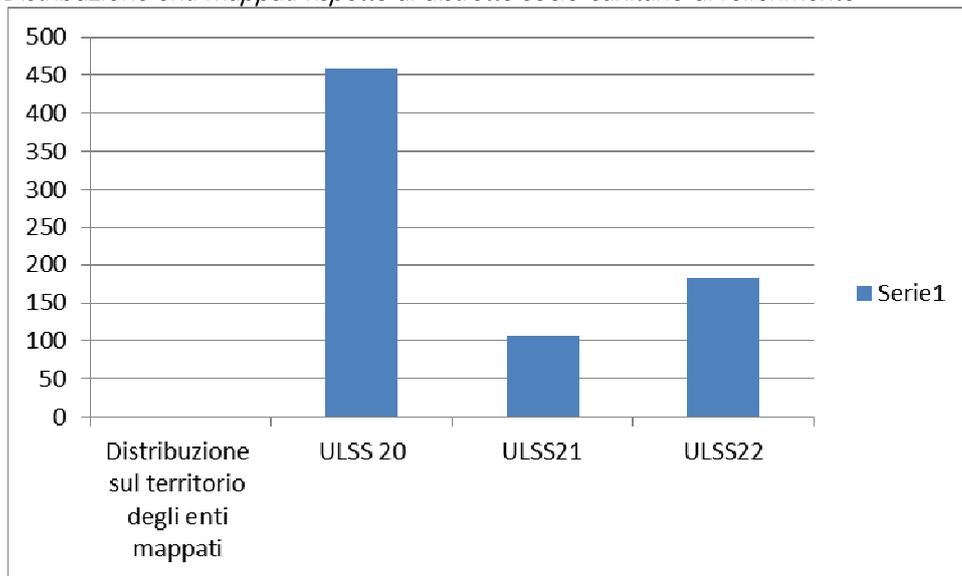
A.12 – DISAGIO ADULTO

Descrizione servizi offerti da altri soggetti

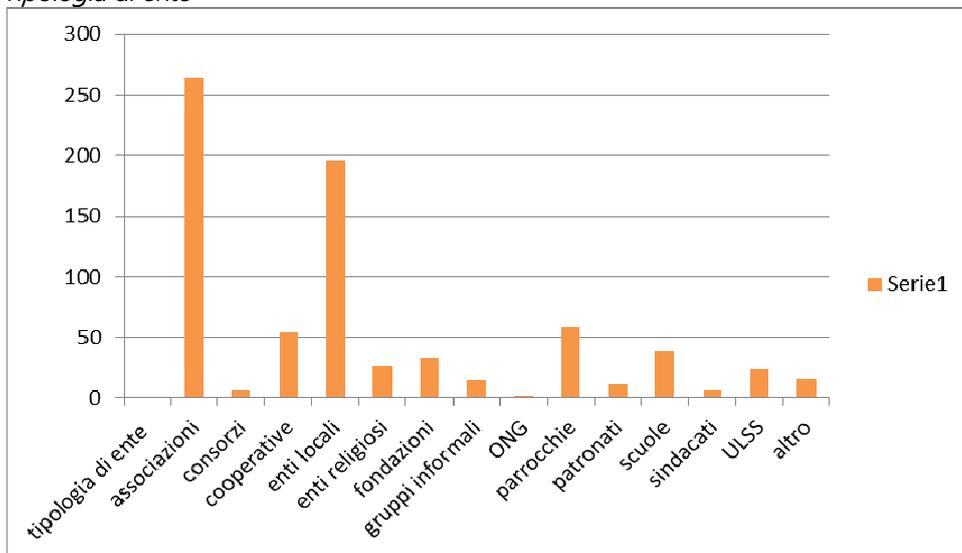
Mappatura enti e risorse territoriali

Caritas Diocesana Veronese dispone di un sistema di mappatura degli enti e dei servizi socio-assistenziali, pubblici e privati, della Provincia di Verona. Alla data odierna, Settembre 2015, sono registrati in tutto 753 enti.

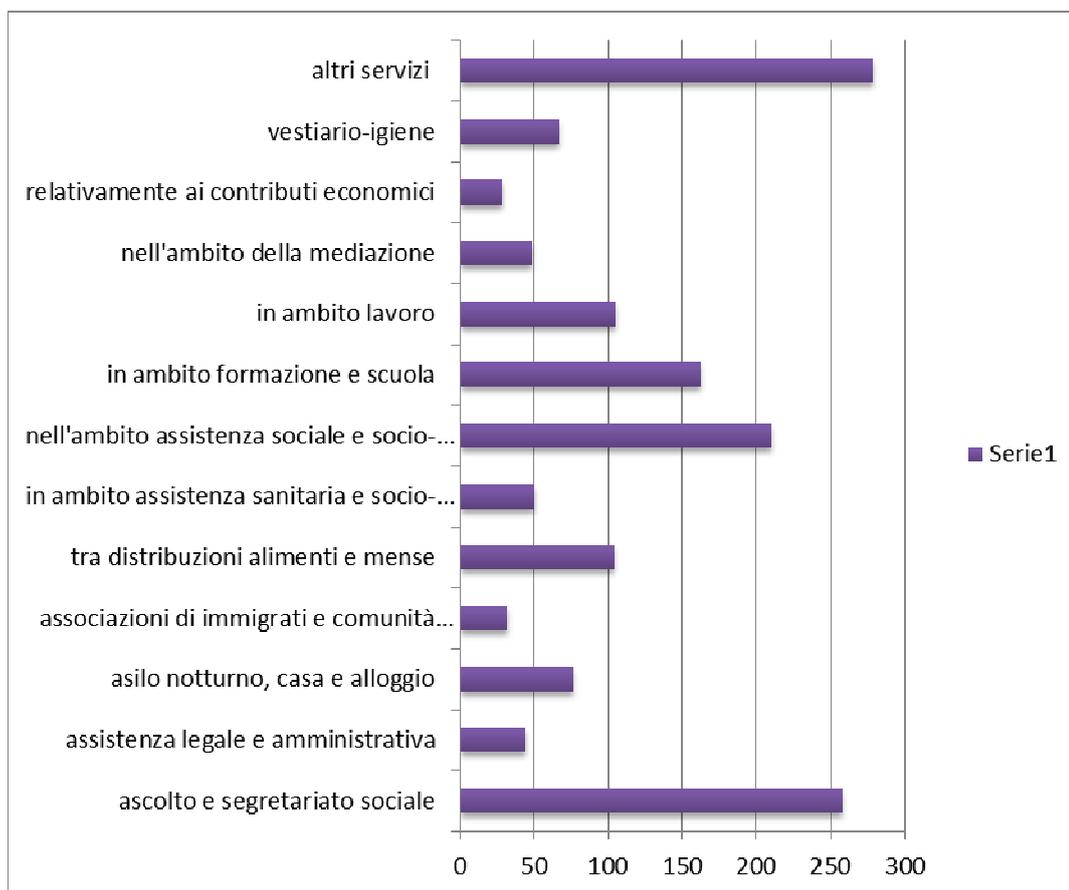
Distribuzione enti mappati rispetto al distretto socio-sanitario di reiferimento



Tipologia di ente



Tipologie prevalenti di servizio (ogni ente ne può fornire più di uno)



Donne vittime di violenza

Il Centro PETRA è un servizio del Comune di Verona a sostegno delle persone, soprattutto donne (98% del totale), che subiscono violenza. Dal 2004 al 2014 esso ha registrato 2.364 contatti, di cui 1.112 sono divenuti casi poi seguiti anche in sede attraverso colloqui di approfondimento. Nel solo 2014 i contatti sono stati quasi 400, di cui più di 100 sono stati i casi trattati attraverso colloqui di approfondimento. Il **69%** dei casi sono relativi a cittadini italiani. La residenza delle persone seguite dal centro è nel 54% dei casi all'interno del Comune di Verona, nel 38% nel resto della Provincia e nel restante 8% fuori dalla Provincia o non rilevato. L'età media nel 2014 è stata di 41 anni, ma i casi erano relativi a persone che avevano dai 19 ai 76 anni, essendo il servizio rivolto alla popolazione maggiorenne.

Nel 49% dei casi la persona era coniugata e nel 74% dei casi erano presenti figli all'interno della famiglia. L'istruzione, almeno sulla base di questi dati, non è un antidoto alla violenza. L'istruzione delle vittime è infatti buona: il 33% ha un diploma ed il 13% una laurea.

Una caratteristica frequente tra le vittime è invece la mancanza di autonomia economica: il 49% non è autonoma economicamente ed il 16% lo è solamente in parte.

La violenza avviene sostanzialmente in famiglia e spesso all'interno della coppia attuale (61% dei casi) o del passato (quindi da parte dell'ex, 24% dei casi).

Fonte: http://www.comune.verona.it/media//_ComVR/Cdr/Cul_dif_par_opp/Allegati/Raccolta_dati_2004-2014_16.09.2015.pdf

Donne e madri sole (vittime di violenza)

Per quanto riguarda l'offerta di servizi presenti sul territorio che si occupano del disagio di donne e madri sole e vittime di violenza non è facile reperire dati puntuali in quanto l'ambito è molto delicato e spesso l'anonimato e la riservatezza ne rappresentano i requisiti base.

Al di là di questa necessaria premessa emerge come nel Comune di Verona siano attivi

- **Petra centro antiviolenza** è un servizio del Comune di Verona promosso dall'Assessorato alle Pari Opportunità e si tratta del servizio dalla cui attività sono tratti i dati della sezione "donne vittime di violenza". E'

completamente gratuito e opera nell'assoluto anonimato. Si avvale di personale qualificato (dipendenti comunali e consulenti) nella gestione delle problematiche legate alla violenza e al maltrattamento offrendo i seguenti servizi: - ascolto telefonico; - accoglienza in sede su appuntamento; - ascolto, sostegno, accompagnamento per la costruzione di un progetto individualizzato per un'uscita consapevole dalla violenza; - sostegno psicologico e sociale; - consulenza legale; - incontri di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche della violenza e del maltrattamento.

- **Rete Donna**, che ha come obiettivo quello di ridefinire e mettere maggiormente in relazione tra loro le attività e i servizi diocesani fino ad oggi realizzati sul territorio veronese, nell'ambito del disagio e dell'accoglienza femminile, allo scopo di fronteggiare con maggiore efficienza le problematiche delle donne, specie coloro che abbisognano di accoglienza residenziale, di breve o media durata.

Partner ed enti coinvolti:

Capofila: Caritas Diocesana Veronese, attraverso Associazione di Carità S. Zeno onlus e Centro S. Benedetto.

Partner: Centro Diocesano Aiuto Vita, ACISJF – Associazione cattolica internazionale a servizio della giovane (Casa della Giovane), Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera e Gruppi di Volontariato Vincenziano.

Di seguito una sintetica tabella che riassume i dati sulle accoglienze di donne, accompagnate da eventuali minori e/o altre persone. In tutto sono state accolte 122 donne (anche se può darsi che qualche donna sia stata in più di una struttura tra queste nell'arco del periodo, e quindi sia stata conteggiata più volte), di cui il 31% italiane, il 18% dell'Unione Europea e il 51% di Paesi Terzi. Escluse Casa della Speranza e Casa della Misericordia, strutture specificamente indirizzate a donne sole, in tutti gli altri casi le donne sono spesso accompagnate dai figli minori. Dal tempo medio di permanenza si evince come le strutture portino avanti accoglienze estremamente diversificate tra loro in termini di presa in carico e di progetto individuale. Da ciò discende spesso anche il numero di richieste che i singoli centri non hanno potuto accogliere. Tale numero ad esempio è molto alto per il Centro San Benedetto, che dichiara lunghi tempi di permanenza per le donne ancora in accoglienza e che offre soluzioni abitative in appartamenti, più autonome rispetto ad altre soluzioni che possono essere considerate "di prima accoglienza".

ENTE		CASA BRACCIA APERTE	CASA MISERICORDIA	ASS. SAN BENEDETTO	CENTRO AIUTO VITA	PROTEZIONE DELLA GIOVANE	ASS. NUOVA PRIMAVERA	CASA DELLA SPERANZA (GVV)	TOTALE
N° DONNE ACCOLTE		7	21	10	22	38	16	8	122
N° MINORI ACCOLTI ASSIEME A DONNE		7	0	15	29	29	14	0	94
N° ALTRE PERSONE ACCOLTE		0	0	2	1	0	0	0	3
ETA' DONNE ACCOLTE	0-17	0	0	0	0	0	0	0	0
	18-34	5	9	10	10	15	11	1	61
	35-49	1	6	0	11	17	5	1	41
	50-64	1	6	0	1	5	0	4	17
	65 E OLTRE	0	0	0	0	1	0	2	3
NAZIONALITA' DONNE ACCOLTE	ITALIANE	3	12	3	6	8	5	1	38
	PAESI U.E.	0	2	2	1	12	3	2	22
	PAESI NON U.E.	4	7	5	15	18	8	5	62
TEMPO MEDIO PERMANENZA DONNE USCITE (MESI)		19	8,1	7,5	9,0	1,1	7,3	6,8	
TEMPO DI PERMANENZA DONNE ANCORA ACCOLTE (MESI)		8,4	7,3	26,8	17,6	14	10	1	
RICHIESTE NON ACCOLTE (SE DISPONIBILE)		1	4	19	2	0	2	2	30

Tabella 1: Donne accolte presso le strutture di Rete Donna nel 2013.

Nel territorio del Comune di Verona, sono da anni presenti e sono ancora attivi alcuni gruppi che offrono servizi per le persone senza dimora. Quelli attualmente attivi sono:

- il sistema dei dormitori cittadini, che contava nel 2013 110 posti letto, i quali diventano 200 nel periodo invernale. La porta d'accesso a tali strutture è lo sportello unico accoglienza, che fa da filtro e da accompagnamento agli utenti durante tutto il periodo in cui essi vengono ospitati nelle strutture;
- la mensa dei Frati del Barana, i quali si occupano anche di distribuzione indumenti e del servizio docce;
- la mensa dei Frati Minori di San Bernardino. Anche presso di essi è attivo il servizio docce;
- la Casa di Carità San Vincenzo, che offre colazione e cena, distribuzione indumenti ed un servizio docce, oltre al servizio di ascolto e segretariato sociale;
- i Padri Filippini, che offrono il pranzo domenicale,
- l'associazione Ronda della Carità, che fornisce la cena,
- l'associazione Casa Nostra, che si occupa di assicurare l'ascolto ed il segretariato sociale, la cena e le docce a uomini con più di 50 anni,
- l'associazione Amici di Paolo Favale, che fornisce la colazione,
- CESAIM, ambulatorio per cittadini non regolarmente soggiornanti,
- Ambulatorio Medico Beato Carlo Steeb, espressamente dedicato anche a senza dimora,
- l'ufficio Accoglienza, servizio comunale dedicato ai senza dimora,
- La Locanda – Cooperativa Il Samaritano, centro diurno per uomini,
- Caffè Bijoux – Comunità dei Giovani, centro diurno per donne,
- Avvocati di strada, associazione che fornisce consulenza legale a favore di senza dimora.

Vi sono poi altri gruppi privati e servizi pubblici non indirizzati specificamente alle persone senza dimora ma ai quali esse spesso si rivolgono per le proprie necessità, come le associazioni di volontariato, le parrocchie (in particolare attraverso i Centri d'Ascolto), gli istituti religiosi, le cooperative, i sindacati, le ULSS. Essi offrono soprattutto alle persone in condizioni di povertà servizi che vanno dall'assistenza (distribuzione vestiario e alimenti, assistenza sanitaria) all'orientamento (ascolto, ricerca lavoro, appoggio educativo, formazione professionale, mediazione culturale/linguistica, assistenza legale).

A.12 – DISAGIO ADULTO

Descrizione delle risorse interne/sedi di attuazione del progetto

Centro di Seconda Accoglienza (Cod. Helios 111515) – Via Gaetano Trezza, 16 - VERONA

Il Centro di Seconda Accoglienza, aperto ufficialmente nel 2002, ha accolto fino ad oggi 54 mamme con 70 figli minori di diversa nazionalità, religione e cultura. La casa è gestita in collaborazione con la Caritas e con una comunità di 4 suore Orsoline FMI che vivono tutto l'anno nella struttura.

Il Centro offre ospitalità a mamme maggiorenni e ai loro figli, provenienti da strutture di prima accoglienza o da situazioni di grave disagio sociale e prese in carico dai Servizi Sociali Territoriali o con decreto del Tribunale dei Minori. Sono mamme non in grado di prendersi cura autonomamente dei propri figli per povertà culturale e psicologiche. I nuclei accolti provengono da un passato di maltrattamenti in famiglia, sfratto, disoccupazione e stalking.

Il Centro è strutturato in sei appartamenti bilocali e trilocali nei quali le donne ed i minori vivono in una condizione di semi-autonomia. Le persone accolte sono seguite attraverso un progetto personale della durata tra i 6 mesi e i due anni in base alle diverse situazioni accolte.

Il monitoraggio avviene attraverso gli incontri mensili in equipe con i Servizi Sociali e gli operatori del Centro (le suore, la psicologa e l'educatrice). Obiettivo dell'accoglienza è quello di attivare delle risorse e delle competenze genitoriali e lavorative, il superamento dei conflitti intra ed interpersonali delle donne legati ai vissuti ed il superamento delle difficoltà sul piano delle funzioni protettiva, affettiva e regolativa della genitorialità e prevenire il possibile disagio minorile legato al disagio delle madri.

Il Centro fa parte assieme al Centro Diocesano Aiuto Vita, all'Associazione Canossiana Nuova Primavera e al Centro San Benedetto del Coordinamento "Rete Donna" che coinvolge Enti del Privato Sociale che svolgono, a diverso titolo e per vari livelli di bisogno, assistenza a donne in condizioni di esclusione sociale, sole o con minori a carico.

Oltre a fornire una risposta concreta al fenomeno del disagio femminile attraverso l'accoglienza e la fornitura di servizi (orientamento, ascolto, distribuzione alimentare ecc.), "Rete Donna" si occupa di studiare l'evoluzione del fenomeno attraverso l'analisi del bisogno e la mappatura delle risorse e dei servizi disponibili sul territorio (costituzione di un comitato scientifico ad hoc).

Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera (Cod. Helios 6821) – Via Fratelli Alessandri 28, VERONA

L'Associazione FCNP opera dal 1993 a Verona a favore di persone e di famiglie in una condizione di forte marginalità sociale. "Casa Nuova Primavera", situata a Parona (VR), ospita una comunità educativa mamma – bambino adatta ad ospitare quattro donne/ mamme con bambini; un servizio di doposcuola pomeridiano rivolto a circa 30 minori del territorio di Verona; un centro di ascolto che ogni anno accoglie e accompagna circa 800 persone; un dispensario di viveri e di vestiario al quale accedono circa mille famiglie ogni mese;

"Casa S. Maddalena di Canossa", situata a Verona in Via Cigno, 24, ospita un centro di seconda accoglienza che può accogliere fino a otto donne sole, in gravidanza, mamme con bambini, donne inserite nel "progetto Esodo"; un laboratorio di lavoro per donne svantaggiate; corsi di formazione per donne in condizione di disagio sociale per inserirle nel mondo del lavoro (ogni anno formiamo e inseriamo circa cinquanta donne soprattutto nell'ambito dell'assistenza familiare e della collaborazione).

Tra le persone di cui l'Associazione si prende cura, hanno una posizione importante le donne sole in gravidanza o con figli. Tra le tipologie familiari che hanno maggiore bisogno di essere tutelate, emergono i nuclei mono-genitoriali, di cui l'88,1% in Veneto è costituito da madre sola con uno o più figli minori. In particolar modo la criticità è evidente se si tratta di donne straniere e/o di donne che hanno dovuto affrontare cambiamenti di particolare complessità relazionale, quali la separazione coniugale, specialmente se legata a violenze e abusi. Molte di queste donne, oltre a trovarsi sole nella maternità, sono prive di una rete sociale e amicale di relazioni indispensabili per vivere serenamente la dimensione familiare e il rapporto genitore-figlio in un'ottica di autonomia economica. Basti pensare alle difficoltà che ognuna può incontrare nel dover conciliare gli orari dell'essere madre con la necessità di trovare un'occupazione, alla quale ad oggi è necessario garantire massima disponibilità e flessibilità.

I nuclei mono-genitoriali costituiscono in Veneto l'11,5% del totale di nuclei familiari residenti nella Regione.

I Centri d'Accoglienza "Casa Nuova Primavera" e "Casa Santa Maddalena" ospitano ragazze, donne in gravidanza e mamme con bambini, segnalate dai Servizi Sociali in quanto vittime di abbandono, violenza o sfruttamento. Il compito dell'Associazione è quello di accompagnare tali soggetti verso l'autonomia e l'integrazione sociale. Dal 1999 ad oggi sono state oltre 400 le accoglienze nelle due case con permanenze anche molto durature di alcune donne e con molti periodi di occupazione completa dei posti disponibili. È forte la complessità delle situazioni delle ragazze accolte con i loro bambini, e, accanto alle ragazze straniere si riscontra una presenza importante di donne italiane molto giovani in stato di gravidanza precoce. Tale complessità implica un rapporto costante con il Tribunale dei Minori e con tutti i Servizi coinvolti e il lavoro d'équipe che segua gli indirizzi della progettazione individualizzata. Le giovani in servizio civile hanno perciò la possibilità di calarsi in questa realtà, mettendo a disposizione le proprie capacità relazionali ed educative attraverso la scelta di gratuità.

L'Associazione è stata coinvolta nel presente progetto per la sua specificità di accoglienze di adolescenti in stato di gravidanza precoce. Le attenzioni e le cure da rivolgere a questa fascia vulnerabile dell'universo femminile sono molte, dapprima perché spesso sono esse stesse vittime di abbandono o trascuratezza nella famiglia di origine, e poi perché, anche in condizioni di salute ottimali, le giovani madri di età inferiore ai 17 anni hanno più possibilità delle donne di 20 e più anni di soffrire di complicazioni durante la gravidanza e il parto. Assieme alle madri viene tutelato il benessere dei minori accolti, indirizzando perciò talvolta i progetti educativi individualizzati verso un affidamento familiare, in accordo con i Servizi sociali di riferimento.

Casa Accoglienza il Samaritano - (cod. Helios 79308) - Via dell'Artigianato, 21 – VERONA

Il Progetto generale Il Samaritano scaturisce da una lunga riflessione ecclesiale e sociale relativa alla situazione di persone presenti sul nostro territorio veronese senza dimora e in situazione di grave marginalità. La nostra Diocesi, sostenuta dalla CEI, ha evidenziato la necessità e la possibilità di rivolgere la propria attenzione e la propria premura verso persone che vivono in strada.

La struttura si inserisce in questo contesto con un ruolo specifico: infatti si è valutata la necessità di offrire a queste persone un'accoglienza il più possibile multidimensionale, volta a combattere la cronicità e a favorire percorsi di reinserimento sociale; questi obiettivi assumono una particolare rilevanza ed urgenza soprattutto in questo periodo storico, in cui si riscontra una precarietà inaspettata sul fronte lavorativo, sociale, ed economico.

Per questo il Samaritano cerca di sviluppare azioni mirate e personalizzate per ogni ospite attraverso l'accoglienza notturna ed il coinvolgimento nelle attività del Centro Diurno. Lo spazio di accoglienza diurno ha un ruolo particolarmente rilevante ai fini del progetto di reinserimento e riabilitativo, ed in esso avviene un supporto concreto ai percorsi lavorativi tramite la Cooperativa.

Attività ed interventi al Samaritano sono seguiti da un'equipe di professionisti e volontari che quotidianamente incontrano la persona, la accolgono, la conoscono e con lei cercano nuovi percorsi per una vita più dignitosa.

Nell'anno 2014 le persone accolte sono state 172, con un periodo di accoglienza medio di 102 giorni.

Di seguito la distribuzione degli ospiti per età:

età	valore ass	%
19-25	41	23,8
26-35	64	37,2
36-45	32	18,6
46-55	23	13,4
>56	12	7,0
	172	100

E per nazionalità:

nazionalità	valore ass	%
italia	47	27,3
afghanistan	30	17,4
pakistan	59	34,3
africa del nord	9	5,2
europa est	6	3,5
africa centrale	11	6,4
altro	10	5,8
	172	100

L'iter di inserimento in struttura: per la casa accoglienza, vengono inviati dallo Sportello Unico per le accoglienze (comune di Vr) o direttamente dai servizi sociali comunali. Una volta accolta la persona (con il quale si realizza un colloquio in cui si fa firmare il regolamento e si danno indicazioni sull'accoglienza), segue la valutazione per la presa in carico sociale (che consiste in un colloquio con l'Assistente Sociale interna, con l'educatore e segue un periodo di osservazione). Nella fase successiva l'equipe sociale formula una proposta di presa in carico che viene condivisa e concordata con l'ospite stesso. Quindi si procede con l'accoglienza e con l'attivazione degli interventi programmati, comprese le attività del centro diurno. In tutto ciò, è costante il dialogo con i servizi specialistici che eventualmente già seguono la persona.

L'esperienza determinata dall'incontro quotidiano con le persone accolte ha stimolato i responsabili e gli operatori ad intraprendere iniziative ed interventi volte alla promozione umana di ciascun ospite, affinché da una evoluzione personale possa scaturire il reinserimento sociale. Per tale ragione, la Casa di Accoglienza il Samaritano non si è strutturata solo come un dormitorio, ma è un luogo di incontro personale dove c'è spazio sia per prendersi cura delle ferite degli ospiti, sia per stimolare e motivare ad agire il cambiamento. Tali spazi sono costituiti dal Centro Diurno, dai percorsi di inserimento lavorativo della cooperativa e dagli appartamenti per le accoglienze che si caratterizzano per livelli di autonomia maggiori rispetto all'accoglienza notturna principale.

Oggi la struttura della Casa Accoglienza Il Samaritano è suddivisa in tre aree:

Area Accoglienza

- Gestione delle accoglienze notturne

Area Sociale

- Servizio Educativo (centro diurno e accompagnamento educativo)
- Servizio Sociale (segretariato sociale, relazioni con altri servizi sociali)
- Servizio Psicologico (colloqui individuali, consulenza all'équipe)

Area Lavoro

- Tirocini
- Avviamento al lavoro
- Gestione di commesse conto terzi

Il Centro Diurno si rivolge agli ospiti dell'accoglienza serale del Samaritano, e talvolta accoglie persone esterne inviate dai servizi sociali. Consiste in uno spazio dedicato composto da:

- una caffetteria, dove è possibile incontrare ed ascoltare le persone in modo informale con un caffè o una partita a carte,
- due laboratori, dove gli ospiti sono coinvolti in attività occupazionali di tipo pratico-manuale (falegnameria) e di tipo cognitivo-intellettuale (redazione di un giornale);
- una biblioteca, dove le persone possono trovare uno spazio di tranquillità per leggere un libro;
- un internet point con 5 terminali, per consentire di rimanere collegati con la società in cui vivono.

Le persone che arrivano al Samaritano chiedono prima di tutto la soddisfazione di bisogni primari (un posto riparato dove dormire ed un piatto di pasta). Tuttavia, abbiamo la consapevolezza che altri bisogni più profondi siano presenti in ognuno di loro (appartenenza, stima, auto-realizzazione) e che non vengano espressi. Gli spazi realizzati al Centro Diurno sono stati pensati per far emergere tali bisogni ed per trovare assieme all'ospite il modo per soddisfarli. In questo modo si può realizzare anche l'obiettivo del reinserimento sociale.

Chi frequenta il Centro Diurno è anche invitato a collaborare a titolo di volontariato nella gestione della Casa attraverso lo svolgimento di piccoli servizi utili (lavanderia, centralino, portineria, pulizie esterne, gestione del verde, bar). È nostro desiderio che chi abita le nostre strutture non si senta ospite, ma si senta di vivere uno spazio abitativo che per un po' di tempo è anche suo. Prendersi cura di questo spazio è il modo migliore per sentirlo proprio.

Il Centro Diurno opera dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 19,00. Ogni ospite che viene coinvolto ha un orario di attività e di servizi che risponde al percorso personalizzato che è stato costruito assieme a lui.

Recentemente la Cooperativa "Il Samaritano" ha strutturato un nuovo gruppo di lavoro che si occupa dell'accoglienza e della gestione dei percorsi delle persone straniere richiedenti asilo. Da alcuni anni ci occupiamo di accogliere le persone straniere che arrivano in Italia dall'Africa del nord, ed i problemi attuali attorno al fenomeno dell'immigrazione internazionale ci hanno portato a strutturare un servizio a loro dedicato.

Casa di Carità - (cod. Helios 6765) - Via Prato Santo, 15 - VERONA

I Gruppi di Volontariato Vincenziano (GVV) sono presenti in tutte le Regioni e sono articolati in sezioni regionali, provinciali (o diocesane) e cittadine.

La Mission dei Gruppi di Volontariato Vincenziano si può definire nei seguenti punti:

- La Promozione Umana e Cristiana delle persone e delle famiglie in situazione di disagio;
- La lotta contro le povertà materiali e spirituali e le cause che le determinano;
- L'incontro personale senza alcuna discriminazione, con interventi immediati di aiuto quando la situazione lo richieda.

Le linee operative sono racchiuse nel cosiddetto "Documento di Base", ove ci si impegna ad essere presenti sui tre piani della carità, vale a dire: *azione individuale, azione collettiva, azione sulle strutture*. Gli interventi mirano a difendere la dignità umana e la giustizia sensibilizzando l'opinione pubblica, superando i pregiudizi, creando una nuova cultura improntata alla pace, al rispetto, alla solidarietà e all'autopromozione.

La presenza dei GVV si inserisce soprattutto nei territori parrocchiali o inter-parrocchiali in cui, attraverso dei bisogni e delle risorse realizzano gli interventi e per promuovere nella comunità l'animazione della carità anche attraverso i "Servizi Speciali" gestiti direttamente o in collaborazione con altri enti presenti sul territorio.

Casa di Carità nata negli anni 40' dalla collaborazione tra il GVV di Verona e le Suore Figlie della Carità Di San Vincenzo De' Paoli è uno di essi e rappresenta una realtà storica sul territorio veronese. Al servizio si rivolgono cittadini italiani e stranieri che vivono prevalentemente le seguenti situazioni di disagio: disoccupazione, senza dimora, malattia, ex-carcerati, tossicodipendenti ecc.

All'interno della struttura opera un Centro di Ascolto dedicato a singoli e famiglie in stato di disagio in cui viene offerto un servizio di ascolto e orientamento ai servizi territoriali in base ai bisogni riscontrati. È attivo un servizio di accompagnamento lavorativo (scrittura del CV, orientamento alle agenzie internali ecc.). Sono presenti anche un centro di distribuzione vestiario (per adulti e bambini) e una mensa interna in risposta al fenomeno sempre più presente della grave marginalità adulta.

Ad oggi i servizi prestati all'utenza che si rivolge alla struttura si può sintetizzare come segue:

Servizio	Afflusso quotidiano	Giorni di servizio	Totale afflusso annuo
Servizio Mensa dal Lunedì al Sabato ore 8.00: colazione ore 17.00: pasto serale	Colazione : 40 persone Pasto serale: 80 persone	288 gg all'anno	34.560 pasti all'anno
Centro di Ascolto dal Lunedì al Venerdì (Martedì escluso) dalle ore 10.00 alle 13.30	40 persone circa	192 gg all'anno	8.500 ascolti all'anno
Distribuzione vestiario Lun-Mar-Mer: (su appuntamento) Giovedì: accesso libero per donne e bambini. Venerdì: accesso libero per uomini. dalle ore 8.30 alle ore 11:30	35 persone circa	240 gg all'anno	8.400 borse di vestiario all'anno
Distribuzione pacchi viveri Lunedì e Mercoledì (dalle 10 alle 11.30)	46 pacchi viveri circa	96 gg all'anno	4.416 borse all'anno

Casa di Carità, attraverso il GVV di Verona partecipa a Tavoli territoriali con l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza ai vari bisogni-problematiche presenti sul territorio e offrire risposte efficaci e integrate:

- Coordinamento "Rete Donna": Rete integrata di enti del privato sociale che offrono assistenza a donne in condizioni di esclusione sociale;
- Coordinamento "Rete Talenti": Tavolo di coordinamento sul tema dell'assistenza alimentare.

Centro Diocesano Aiuto Vita (Cod. Helios 6764) – Via Cesare Bettelloni 61 - Verona

Il Centro Diocesano Aiuto Vita (CDAV) ha iniziato la sua attività nel 1979 (subito dopo l'approvazione della legge 194 che legalizzava l'interruzione volontaria della gravidanza) all'interno del Movimento Azione Familiare. Il CDAV, sul problema dell'aborto e della maternità vissuta in situazioni di difficoltà, si propone il sostegno, l'accompagnamento e aiuto anche concreto, pur non trascurando l'aspetto della promozione dei valori legati al rispetto e tutela della vita con particolare attenzione alla vita nascente e alla prima infanzia.

Il CDAV, sotto l'aspetto giuridico, è associazione di volontariato e ONLUS, iscritta ai registri regionali. Le sue finalità sono dunque quelle di prevenire l'interruzione volontaria di gravidanza, di sostenere la maternità vissuta in condizioni di disagio, di sensibilizzare la comunità attraverso incontri culturali e altre iniziative, di formare attraverso corsi ed incontri nelle parrocchie, nelle scuole e nei gruppi di volontariato, ragazzi, giovani e adulti sui temi del valore e della tutela della vita umana e della solidarietà.

Il progetto di assistenza e accoglienza, si è sviluppato nel corso di oltre trent'anni di attività sull'intero territorio della Diocesi di Verona, anche attraverso la presenza di gruppi di volontariato locali (alcuni costituiti in associazioni) coordinati dal Centro stesso. L'attività nata all'inizio come Centro di Ascolto si è articolata successivamente attraverso una serie di servizi a sostegno della maternità per rispondere all'emergenza e per proporre veri e propri percorsi di accoglienza e integrazione sociale:

Il CDAV gestisce direttamente:

- Un servizio di segretariato sociale e consulenze specialistiche;
- Un Servizio di erogazione programmata di beni di prima necessità per la prima infanzia.
- Una Casa di accoglienza – comunità familiare mamma bambino;
- Appartamenti di "seconda accoglienza";

- Un Micro- nido per bambini da 12 a 36 mesi

In collaborazione con enti esterni promuove:

- Corsi di alfabetizzazione e cittadinanza attiva
- Corsi di formazione teorico-pratici in ambito professionale e tirocini
- Corsi di preparazione al parto e post-partum

L'esigenza di sviluppare tali servizi è nata principalmente dall'aumento di richiesta di intervento da parte di donne in gravidanza e famiglie straniere. Un dato da considerare è l'aumento delle interruzioni di gravidanza da parte di donne straniere che dal 1995 (anno in cui si è iniziato sistematicamente a rilevare il dato sulla cittadinanza), sono aumentate in modo esponenziale passando da 8.967 ad un numero di 35.388 nel 2012 che rappresenta il 34,0% del totale delle interruzioni volontarie di gravidanza in Italia (dati dell'ultima Relazione annuale Ministero della Salute). Gli interventi socio-assistenziali che il Centro mette in atto sono attuati in coordinamento con altri servizi pubblici (servizi sociali, consultori, ospedali) e organismi del privato sociale. Il Centro Diocesano Aiuto Vita rimane nel Comune di Verona l'unica realtà del Terzo settore impegnata in modo specifico nella prevenzione dell'interruzione della gravidanza e del sostegno alla maternità nei primi anni di vita del bambino.

	Aree di bisogno prevalenti	Strategie d'intervento	Capacità di risposta delle sedi di attuazione del progetto ai bisogni prevalenti	Indicatori sui quali s'intende incidere mediante il progetto	Destinatari	Beneficiari
Disagio adulto	Prevenzione delle emergenze: situazioni di emergenza e rischi derivanti, per persone che vivono in condizioni di disagio e marginalità.	Offrire una risposta a bisogni di bassa soglia (Cibo, lavoro, casa, diritti negati).	Le sedi di attuazione del progetto, si caratterizzano per una consolidata esperienza e una riconosciuta competenza nell'affrontare le tematiche annesse e correlate al disagio adulto, sia esso maschile o femminile. I servizi attivati sono in sintonia con le strategie d'intervento su base territoriale e locale. Inoltre, grazie alle specificità di ogni sede, è possibile offrire una risposta e un accompagnamento specializzati e diversificati.	-Numero persone accolte e prese in carico dalle sedi di progetto. -Numero di colloqui effettuati. -Numero di volontari in più attivi presso le sedi di progetto. -Aumento degli orari di "sportello" volti all'accoglienza e all'ascolto delle persone in difficoltà.	250 persone in situazione di grave marginalità. 500 donne in condizioni di fragilità. 10 famiglie mononucleari con disagio abitativo.	Servizi sociali territoriali Popolazione dei Comuni in cui insistono le sedi Datori di lavoro che accolgono le persone accompagnate
	Rafforzamenti strutturali e organizzativi: - Necessità di migliorare l'ascolto di persone in situazione di vulnerabilità che si rivolgono ai servizi e di rafforzare le progettualità individuali tese alla promozione umana (reinserimento sociale); -Necessità di rafforzare i percorsi individualizzati di accompagnamento tesi alla riduzione e al superamento del disagio.	-Fornire con competenza un orientamento alle persone verso le soluzioni più indicate -Accompagnare e supportare percorsi verso l'autonomia attraverso orientamento, formazione, counselling		-Numero di utenti che riceve beni di prima necessità quali pasti e vestiti. -Numero di utenti che ha accesso ai servizi igienici (docce, etc). -Numero di utenti che riceve contributi economici emergenziali una tantum. -Numero di utenti che partecipa ad attività ludico-ricreative. -Numero di utenti che utenti partecipa a laboratori e ad attività diurne. -Numero di eventi sociali organizzati all'interno delle strutture (cene comunitarie, feste, ricorrenze, etc.) -Riduzione dei comportamenti inadeguati o violenti fra i frequentatori dei centri, promuovendo capacità di socializzazione, collaborazione e convivenza e aumentando l'integrazione tra gli utenti. - Numero persone/nuclei familiari per sede in uscita verso soluzioni abitative autonome. -Attivazione di nuovi corsi di formazione e laboratori. -Riduzione delle situazioni di disoccupazione tra gli ospiti presso le sedi di progetto. -Numero di percorsi individuali sviluppati (sostegno e ricerca lavoro, ricerca casa, gestione economica)		
	Rafforzamento dei rapporti di sussidiarietà orizzontali, verticali e circolari: Necessità di sviluppare sinergie e di potenziare azioni di rete con le risorse presenti nei territori di riferimento al fine di elaborare risposte maggiormente efficaci e promuovere una cultura dell'accoglienza e della solidarietà nella società civile.	Promuovere reti solidali e iniziative coordinate tra più attori		- Numero di collaborazioni attivate. - Numero incontri di rete con organizzazioni del territorio e piani di zona. -Numero degli accessi alla Mappatura delle Risorse del Territorio richiesti in un anno - Numero di volantini, brochure e altri materiali prodotti e distribuiti. - Numero di eventi organizzati e di interventi presso scuole e gruppi. -Contributo all'Osservatorio Caritas delle povertà e delle risorse del territorio di Verona e provincia.		

7. OBIETTIVI DEL PROGETTO:

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Il progetto "Impronte di Solidarietà _Verona" ha come principale finalità quella di potenziare i processi di inclusione sociale in atto per facilitare l'accesso ai circuiti di diritti e doveri sociali e di cittadinanza per alcune categorie svantaggiate. Dalla lettura del territorio si evince che una ampia fascia della popolazione vive processi di esclusione che si manifestano con difficoltà economiche, crisi dei legami affettivi primari, disagio psicologico e solitudine.

L'intervento previsto dal presente progetto si articola prevalentemente sul disagio adulto (che comprende le situazioni di fragilità sia maschile che femminile) attraverso i seguenti obiettivi generali:

Area di intervento	Obiettivi generali
Disagio Adulto	a. Offrire una prima risposta a bisogni di bassa soglia (Cibo, lavoro, casa, diritti negati).
	b. Favorire l'accoglienza in contesti protetti per favorire l'uscita da situazioni di rischio e di vulnerabilità.
	c. Accompagnare e supportare percorsi verso l'autonomia attraverso un processo di inclusione sociale attiva che preveda l'acquisizione di autonomia abitativa, lavorativa, economica e l'inserimento in reti sociali positive.
	d. Promuovere reti solidali territoriali e locali.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Area di intervento DISAGIO ADULTO

Sedi

Centro di Seconda Accoglienza (Cod. Helios 111515) - Via Gaetano Trezza, 16 – VERONA

Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera" (Cod. Helios 6821) - Via Fratelli Alessandri, 28 - VERONA

Casa di Accoglienza Il Samaritano (Cod. Helios 79308) - Via dell'Artigianato, 21 – VERONA

Centro Diocesano Aiuto Vita (Cod. Helios 6764) - Via XX Settembre 2/d - VERONA

Casa di Carità (Cod. Helios 6765) - Via Prato Santo, 15 - VERONA

Bisogni rilevati	Obiettivi specifici	Indicatori di risultato
<ul style="list-style-type: none"> - Manifestarsi di situazioni di emergenza che possono coinvolgere persone in situazione di disagio. - Condizione di solamento in cui vivono le persone in condizione di grave marginalità sociale e vulnerabilità. - Ricerca di ascolto e sostegno per superare o alleviare la condizione di fragilità. 	<p>OS1. Migliorare la capacità di accoglienza e ascolto e di prevenzione dei rischi di emergenza (freddo, fame, piccoli crimini, ...) nei confronti delle persone che si rivolgono ai centri.</p> <p>OS2. aumento del rapporto tra richieste pervenute e figure operative, anche volontarie, del 20% in più della situazione di partenza; potenziamento degli orari di sportello volti all'accoglienza e all'ascolto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Numero persone accolte e prese in carico dalle sedi di progetto. -Numero di colloqui effettuati. -Numero di volontari in più attivi presso le sedi di progetto. -Aumento degli orari di "sportello" volti all'accoglienza e all'ascolto delle persone in difficoltà.

<p>Bisogno di orientamento e accompagnamento nei percorsi di autonomia per l'uscita dalla situazione di fragilità dell'individuo/ nucleo familiare preso in carico.</p>	<p>OS3. Potenziare le azioni di accompagnamento e orientamento alla persona come follow-up alla presa in carico ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivare progetti individualizzati di reinserimento sociale; - attivare strategie per l'acquisizione di una autonomia abitativa; - attivare strategie per l'acquisizione dell'autonomia lavorativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Numero persone/nuclei familiari per sede in uscita verso soluzioni abitative autonome. -Attivazione di nuovi corsi di formazione e laboratori. -Riduzione delle situazioni di disoccupazione tra gli ospiti presso le sedi di progetto. -Numero di percorsi individuali sviluppati (sostegno e ricerca lavoro, ricerca casa, gestione economica)
<ul style="list-style-type: none"> -Difficoltà nella gestione dei bisogni primari in situazioni multiproblematiche; -Necessità di spazi protetti di accoglienza e di rispondere alle esigenze primarie di sostentamento e socialità. 	<p>OS4. Fornire spazi protetti per alloggiare, beni di prima necessità, servizi di assistenza economica e sanitaria e supporto socio-culturale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Numero di utenti che riceve beni di prima necessità quali pasti e vestiti. -Numero di utenti che ha accesso ai servizi igienici (docce, etc). -Numero di utenti che riceve contributi economici emergenziali una tantum. -Numero di utenti che partecipa ad attività ludico-ricreative. -Numero di utenti che utenti partecipa a laboratori e ad attività diurne. -Numero di eventi sociali organizzati all'interno delle strutture (cene comunitarie, feste, ricorrenze, etc.) -Riduzione dei comportamenti inadeguati o violenti fra i frequentatori dei centri, promuovendo capacità di socializzazione, collaborazione e convivenza e aumentando l'integrazione tra gli utenti.
<p>Approccio sistemico ed integrato sul territorio basato su strategie di intervento condivise tra i diversi soggetti coinvolti nella gestione di casi specifici.</p>	<p>OS5. Promuovere, sviluppare e consolidare reti di collaborazione e sostegno tra i diversi attori del territorio: enti pubblici, organizzazioni del terzo settore, servizi territoriali pubblici e privati per favorire l'inserimento sociale.</p> <p>Mantenere un contatto costante con le agenzie private e pubbliche che si occupano di disagio adulto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di collaborazioni attivate. - Numero incontri di rete con organizzazioni del territorio e piani di zona. -Numero degli accessi alla Mappatura delle Risorse del Territorio richiesti in un anno
<p>Scarsa cultura dell'accoglienza e della solidarietà della società civile rispetto al tema della povertà e dell'esclusione sociale</p>	<p>OS6. Sensibilizzare la società civile sul tema del disagio adulto, per favorire una cultura della solidarietà e dell'accoglienza, al fine di aumentare il successo dei percorsi di promozione delle persone svantaggiate seguite dai diversi centri coinvolti nel progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di volantini, brochure e altri materiali prodotti e distribuiti. - Numero di eventi organizzati e di interventi presso scuole e gruppi. -Contributo all'Osservatorio Caritas delle povertà e delle risorse del territorio di Verona e provincia.

8. DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO CHE DEFINISCA IN MODO PUNTUALE LE ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, NONCHE' LE RISORSE UMANE DAL PUNTO DI VISTA SIA QUALITATIVO CHE QUANTITATIVO:

Lo Statuto definisce Caritas Italiana organismo pastorale della Conferenza Episcopale Italiana, costituito al fine di *"promuovere, anche in collaborazione con altri organismi, la testimonianza della carità della 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).

In questo senso si colloca il progetto che si propone di far accostare i giovani alle diverse aree di marginalità presenti sul territorio, non solo per la loro incidenza, ma anche per il loro valore formativo. Il Servizio Civile è sì una grande risorsa per gli Enti e le Organizzazioni di Accoglienza, ma la relativamente breve durata dell'esperienza e la sua collocazione in età giovanile, ci invita a porre l'accento sull'aspetto formativo sia attraverso la *pedagogia dei fatti*, che con la quantità e soprattutto la qualità dei momenti formativi propriamente detti.

Ecco quindi che le organizzazioni di accoglienza scelte rientrano in quest'ottica, garantendo personale qualificato e di esperienza a cui il volontario può appoggiarsi e da cui può apprendere in modo significativo i prelude per una possibile professione di natura socio-assistenziale che è il settore nel quale si attua il progetto.

L'affiancamento agli educatori (OLP) subirà una diminuzione nel tempo in funzione di una acquisizione di autonomia da parte del/della giovane rispetto al compito affidatogli/le. La capacità di autogestire il proprio ruolo all'interno della struttura di servizio verrà verificato mediante colloqui periodici con gli OLP dell'organizzazione di accoglienza, e avrà come elemento evidente di valutazione l'acquisizione di competenze minime rispetto l'assistenza a quello specifico ambito di intervento.

8.1. COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Sedi		
<p>Centro di Seconda Accoglienza (Cod. Helios 111515) Via Gaetano Trezza, 16 – VERONA Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera" (Cod. Helios 6821) - Via Fratelli Alessandri, 28 VERONA Casa di Accoglienza Il Samaritano (Cod. Helios 79308) Via dell'Artigianato, 21 – VERONA Centro Diocesano Aiuto Vita (Cod. Helios 6764) - Via XX Settembre 2/d - VERONA Casa di Carità (Cod. Helios 6765) - Via Prato Santo, 15 – VERONA</p>		
OBIETTIVI SPECIFICI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
<p>OS1. Migliorare la capacità di accoglienza e ascolto e di prevenzione dei rischi di emergenza (freddo, fame, piccoli crimini, ...) nei confronti delle persone che si rivolgono ai centri.</p>	<p>ATOS1.1 Definizione e aggiornamento procedure interne per l'accoglienza degli utenti e delle modalità di ascolto e accompagnamento e primi colloqui individuali.</p>	<p>Primi colloqui con l'ausilio del servizio sociale inviante (dove presente) La fase di accoglienza è fondamentale per offrire attenzione e disponibilità a chi si trova in condizioni di fragilità.. Soprattutto per chi si avvicina per la prima volta ai servizi, è importante trovare uno spazio accogliente e persone che sappiano porre attenzione a chi sta vivendo un particolare momento di difficoltà o di solitudine. Per questo gli operatori e i volontari devono essere opportunamente preparati, in particolare sulle procedure e gli strumenti utili all'ascolto. In particolare, sarà predisposta la procedura dei colloqui, la modulistica per l'ascolto e le modalità di rilevazione e registrazione dei bisogni, per cui vengono utilizzate delle apposite schede relative ai singoli "ascolti" ed un software specifico di archiviazione. L'attività di segreteria si svolge di norma quando il servizio è chiuso al pubblico.</p>
	<p>ATOS1.2 Prima accoglienza degli utenti, compilazione della scheda di primo ascolto.</p>	<p>L'attività di accoglienza prevede attività di sportello per ricevere le persone in condizione di bisogno. Alle persone che si rivolgono per la prima volta al servizio (sia direttamente allo sportello, sia telefonicamente, sia attraverso l'invio da altri servizi del territorio) viene chiesto di compilare una scheda con i dati anagrafici. Questa sarà utilizzata anche nei colloqui successivi come strumento di monitoraggio del percorso reinserimento sociale della persona presa in carico.</p>
	<p>ATOS1.3 Colloqui individuali con gli utenti.</p>	<p>Il colloquio è un momento fondamentale di incontro e ascolto della persona. Da questo emergono i bisogni e la richiesta di aiuto. Nel corso dell'incontro (o in più incontri, se necessario) si analizzano le problematiche specifiche, tentando di identificarne le cause e di individuare le possibili soluzioni coinvolgendo l'equipe multidisciplinare che si occupa del primo ascolto.</p>
	<p>ATOS1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati emersi dai colloqui individuali con gli utenti. Anamnesi del caso e valutazione</p>	<p>L'equipe multidisciplinare che si occupa dell'ascolto cura anche la registrazione dei colloqui svolti e le successive verifiche effettuate. L'attività di registrazione prevede la descrizione delle richieste avanzate, gli interventi già effettuati e quelli concordati sia con l'interessato, sia con altri servizi. I dati così raccolti vengono poi inseriti giornalmente nei sistemi informativi che consentono il</p>

(allegato 1)

	di eventuale inserimento in struttura con relativa stesura del progetto individuale di accoglienza.	monitoraggio sia delle richieste avanzate dagli utenti che delle risposte fornite dall'équipe dell'ascolto. L'aggiornamento costante di tali informazioni é fondamentale per realizzare una anamnesi equilibrata della situazione oltre che per garantire la conservazione della memoria dei singoli interventi attivati.
OS2. Aumentare il rapporto tra richieste pervenute e figure operative, anche volontarie, del 20% in più della situazione di partenza; Potenziare gli orari di sportello volti all'accoglienza e all'ascolto, ove presenti	ATOS2.1 Elaborazione e realizzazione di una campagna di promozione del volontariato.	Coinvolgere volontari e operatori dei centri nella progettazione di una mini campagna di sensibilizzazione sui valori e sull'importanza del volontariato e del servizio; studio e produzione di nuovo materiale informativo e promozionale sulle attività del centro da utilizzare nella mini campagna
	ATOS2.2 Riorganizzazione delle attività di ascolto.	Riesaminare l'organizzazione delle attività di ascolto allo scopo di ottimizzare le risorse già presenti nelle singole strutture
OS3. Potenziare le azioni di accompagnamento e orientamento alla persona come follow-up della presa in carico.	ATOS3.1 Definizione del progetto individuale in seguito ai colloqui effettuati con l'utente.	L'équipe multidisciplinare approfondisce e verifica i bisogni emersi e propone un progetto personalizzato per il quale è necessaria la piena collaborazione della persona. Il progetto individuale può prevedere eventuali accordi con i servizi pubblici o altri soggetti del terzo settore e definisce gli interventi specifici che dovranno essere effettuati. L'équipe si riunisce con cadenza quindicinale o settimanale. L'équipe multidisciplinare favorisce una buona organizzazione delle idee e delle azioni e permette un'adeguata ripartizione dei compiti e delle funzioni anche sulla base delle competenze delle figure professionali che la costituiscono (Assistente sociale, educatore, psicologo...). Il confronto tra le varie figure garantisce una lettura completa delle situazioni e dei problemi e quindi la creazione di progetti di reinserimento sociale adeguati. Insieme all'utenza si costruiscono in questo modo progetti di reinserimento sociale riallacciando, dove possibile, reti familiari o relazioni positive col territorio di riferimento.
	ATOS3.2 Attivazione di strategie per l'acquisizione di una autonomia abitativa attraverso accompagnamenti mirati e sostegno alla ricerca di soluzioni abitative stabili ed economicamente sostenibili.	L'accoglienza presso le strutture è un elemento accessorio al progetto individuale definito con la persona o il nucleo familiare accolto. Per questo motivo, fin dalle prime fasi di accoglienza, verranno messe in atto delle strategie mirate alla individuazione di una soluzione abitativa autonoma dove possibile. Quando necessario, si prevede anche la possibilità di un affiancamento degli utenti nel disbrigo di pratiche burocratiche e commissioni quotidiane (ad esempio, pagamenti delle utenze, accesso ai servizi territoriali, etc.).

(allegato 1)

	ATOS3.3 Sostegno al ricollocamento nel mondo del lavoro, attivare strategie per l'acquisizione dell'autonomia lavorativa attraverso percorsi di formazione, laboratori pratici, stesura portfolio e bilancio competenze, accompagnamenti mirati.	Gli educatori accompagnano la persona accolta verso un percorso di reinserimento lavorativo a partire dal bilancio delle competenze individuali. Lì dove necessario si attivano interventi formativi per facilitare l'apprendimento di nuove competenze mediante un progetto educativo individuale (PEI) e uno di gruppo (PEG), che preveda l'alternanza di attività face-to-face, con laboratori di gruppo.
OS4. Fornire spazi protetti per alloggiare, beni di prima necessità, servizi di assistenza economica e sanitaria e supporto socio-culturale.	ATOS4.1 Offerta di servizi in risposta a bisogni di bassa soglia.	Viene fornito supporto attraverso servizio guardaroba, pacco spesa o mensa.
	ATOS4.2 Supporto economico d'emergenza.	.In alcune occasioni i centri possono offrire anche un supporto economico occasionale in coerenza con il percorso per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal progetto individuale
	ATOS4.3 Accoglienza diurna e supporto educativo e sociale.	Gli utenti accolti nei centri sono invitati a partecipare ad attività ricreative, laboratoriali e rivolte in generale alla socializzazione e alla crescita dell'autostima. Si tratta di iniziative di vario tipo tra cui laboratori di informatizzazione di base, di arte-terapia, di cucina e sartoria, di lingua italiana per gli stranieri, ecc....
	ATOS4.4 Accoglienza temporanea	La Casa di Accoglienza il Samaritano offre un servizio di accoglienza e di residenzialità leggera che prevede progetti personalizzati di accompagnamento al recupero dell'autonomia e al reinserimento sociale per persone in situazione di grave disagio ed emarginazione.
OS5. Promuovere, sviluppare e consolidare reti di collaborazione e sostegno tra i diversi attori del territorio: enti pubblici, organizzazioni del terzo settore, servizi territoriali pubblici e privati per favorire l'inserimento sociale	ATOS5.1 Mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia	Al fine di offrire un servizio integrato, poter orientare al meglio le persone in stato di bisogno e attivare collaborazioni strategiche, viene periodicamente svolta una mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia (http://mappatura.caritas.vr.it/). La mappatura è uno strumento online facilmente consultabile, che fornisce indicazioni agli operatori che ne richiedono l'accesso sui servizi pubblici e del privato sociale, raggruppati secondo le tipologie di bisogno. L'aggiornamento della mappatura avviene costantemente per garantirne l'efficacia e la correttezza delle informazioni in essa riportate.
	ATOS5.2 Sviluppo di reti e collaborazioni con il territorio.	A partire dalla mappatura del territorio, si attivano tavoli territoriali di coordinamento e collaborazione. I partenariati che nascono da questo tipo di lavoro contribuiscono ad offrire un intervento che sia il più possibile integrato e che possa rispondere ai diversi bisogni che si presentano nelle situazioni di multi-problematicità in modo efficace e mirato.
	ATOS5.3 Partecipazione agli incontri di rete e di coordinamento con le realtà pubbliche e private presenti sul territorio.	La partecipazione ai diversi tavoli attivi sul territorio facilita la conoscenza delle realtà e la possibilità di stabilire eventuali collaborazioni.

OS6. Sensibilizzare la società civile sul tema del disagio adulto, per favorire una cultura della solidarietà e dell'accoglienza, al fine di aumentare il successo dei percorsi di promozione delle persone svantaggiate seguite dai diversi centri coinvolti nel progetto.	ATOS6.1 Comunicazione con il territorio.	Definizione delle strategie di comunicazione e identificazione dei canali più opportuni. L'attività prevede azioni di diffusione e informazione sia rivolta ai potenziali utenti dei servizi (per far loro conoscere le opportunità offerte), sia alla cittadinanza e agli attori del territorio attivi nel campo della lotta alla povertà e all'emarginazione sociale. A tal fine, potranno essere realizzati volantini, brochure, video o altri prodotti finalizzati alla comunicazione, distribuiti poi nel territorio di riferimento.
	ATOS6.2 Organizzazione di eventi e di iniziative didattiche ed educative per il pubblico.	È prevista l'organizzazione di iniziative rivolte alla società civile, per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema del disagio adulto. Si tratta di incontri con i giovani delle scuole secondarie di secondo grado, di convegni e dibattiti pubblici su tematiche sociali specifiche (vulnerabilità, migrazioni, grave marginalità) ed eventi culturali, quali ad esempio serate musicali e rassegne cinematografiche. Secondo il principio del lavoro di rete le iniziative saranno realizzate in collaborazione con le altre realtà del territorio attive nel campo sociale.

OS4. Fornire spazi protetti per alloggiare, beni di prima necessità, servizi di assistenza economica e sanitaria e supporto socio-culturale.	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
ATOS4.1 Offerta di servizi in risposta a bisogni di bassa soglia.												
ATOS4.2 Supporto economico d'emergenza.												
ATOS4.3 Accoglienza diurna e supporto educativo e sociale.												
ATOS4.4 Accoglienza temporanea												
OS5. Promuovere, sviluppare e consolidare reti di collaborazione e sostegno tra i diversi attori del territorio: enti pubblici, organizzazioni del terzo settore, servizi territoriali pubblici e privati per favorire l'inserimento sociale	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
ATOS5.1 Mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia												
ATOS5.2 Sviluppo di reti e collaborazioni con il territorio.												
ATOS5.3 Partecipazione agli incontri di rete e di coordinamento con le realtà pubbliche e private presenti sul territorio.												
OS6. Sensibilizzare la società civile sul tema del disagio adulto, per favorire una cultura della solidarietà e dell'accoglienza, al fine di aumentare il successo dei percorsi di promozione delle persone svantaggiate seguite dai diversi centri coinvolti nel progetto.	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
ATOS6.1 Comunicazione con il territorio.												
ATOS6.2 Organizzazione di eventi e di iniziative didattiche ed educative per il pubblico.												

8.2. RISORSE UMANE COMPLESSIVE NECESSARIE PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE, CON LA SPECIFICA DELLE PROFESSIONALITÀ IMPEGNATE E LA LORO ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Centro di Seconda Accoglienza (Cod. Helios 79307) Via Gaetano Trezza, 16 – VERONA		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Responsabile di struttura	<p>Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 3.1 – 4.1 - 4.3 - 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.2</p> <p>Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina e convoca le riunioni dell'equipe multidisciplinare e si confronta con le diverse professionalità presenti in equipe per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento delle ospiti e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e ai corodinamenti tematici (disagio donna, eccedenze alimentari).</p>
2	Religiose a supporto coordinamento e gestione	<p>Attività ATOS 1.3 – 3.1 - 3.2</p> <p>Supportano la responsabile nel corretto funzionamento della struttura. Partecipano alle riunioni dell'equipe multidisciplinare a supporto delle attività di monitoraggio sull'andamento del progetto individuale di ciascuna ospite della casa contribuendo attivamente al piano complessivo di accompagnamento.</p>
1	Psicologa	<p>Attività ATOS 1.1 – 1.3 – 3.1- 6.1-6.2</p> <p>Partecipa ai colloqui con le ospiti della struttura e contribuisce alla elaborazione, al monitoraggio e alla valutazione dei progetti individuali, familiari e di gruppo per i singoli nuclei abitativi della struttura. Partecipa all'equipe multidisciplinare e all'attività di accompagnamento. Svolge anche un ruolo di supervisione sia degli altri membri dell'equipe che degli operatori volontari.</p>
1	Educatrice professionale	<p>Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 2.1 – 2.2 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1-4.2 – 4.3 – 4.4 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.1 -6.2</p> <p>Svolge i colloqui e sviluppa le attività finalizzate al reinserimento sociale, lavorativo e abitativo in stretta collaborazione con i servizi sociali. Si occupa delle azioni di accompagnamento individuali, familiari e di gruppo per i singoli nuclei abitativi della struttura. Partecipa all'equipe multidisciplinare. Predisporre e aggiorna la modulistica e la registrazione dei dati emersi da ciascun colloquio ed è responsabile della ricostruzione della storia di presa in carico della donna accolta. Predisporre i laboratori e le attività diurne proposte alle ospiti della struttura e organizza e gestisce le attività pomeridiane per i bambini dei nuclei familiari accolti. In questo specifico ambito l'educatrice si occupa di monitorare e supervisionare l'attività degli operatori volontari che contribuiscono allo svolgimento delle attività diurne.</p>
15	Operatori Volontari	<p>Attività ATOS 2.1 -2.2 – 3.1 -3.2 – 3.3</p> <p>Supportano l'educatrice professionale e l'equipe multidisciplinare nelle attività di accompagnamento alla donna e ai bambini accolti in struttura.</p>

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera" (Cod. Helios 6821) - Via Fratelli Alessandri, 28 VERONA		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Coordinatrice	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 3.1 – 4.1 – 4.3 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.2 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina e convoca le riunioni dell'equipe multidisciplinare e si confronta con le diverse professionalità presenti in equipe per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento delle ospiti e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e ai corodinamenti tematici (disagio donna, eccedenze alimentari).
2	Assistenti sociali	Attività ATOS 1.2 – 1.3 – 1.4 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1- 4.2- 4.3 Partecipano ai colloqui e contribuiscono all'elaborazione e allo sviluppo dei progetti individuali, familiari e di gruppo per i singoli nuclei e per l'intera comunità. Partecipano all'equipe multidisciplinare e mantengono i contatti con i servizi sociali territoriale di riferimento.
2	Educatrici professionali	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 2.1 – 2.2 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1-4.2 – 4.3 – 4.4 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.1 -6.2 Svolgono i colloqui e sviluppano le attività finalizzate al reinserimento sociale, lavorativo e abitativo in stretta collaborazione con i servizi sociali di riferimento. Si occupano delle azioni di accompagnamento individuali e di gruppo per le ospiti della struttura. Partecipano all'equipe multidisciplinare. Predispongono e aggiornano la modulistica e la registrazione dei dati emersi da ciascun colloquio e sono responsabili della ricostruzione della storia di presa in carico della donna accolta. Predispongono i laboratori e le attività diurne proposte alle ospiti della struttura e organizza e gestiscono le attività pomeridiane per i bambini delle donne accolte. Si occupano di monitorare e supervisionare l'attività degli operatori volontari che contribuiscono allo svolgimento delle attività diurne.
3	Religiose Canossiane con competenze educative	Attività ATOS 1.3 – 2.2 – 3.2 – 3.3 – 4.1 – 4.2 – 4.3 – 4.4 Supportano le educatrici professionali nella gestione e nell'organizzazione della struttura, garantendone il buon funzionamento. Esse affiancano inoltre la coordinatrice e contribuiscono al monitoraggio dei progetti individualizzati delle donne accolte. Collaborano con gli operatori volontari.
1	Psicologa	Attività ATOS 1.1 – 1.3 – 3.1- 6.1-6.2 Svolge attività di supervisione dell'equipe multidisciplinare e affianca le educatrici nei colloqui individuali e nel monitoraggio complessivo dei progetti personalizzati.
1	Amministratore volontario	Attività ATOS 1.4 – 3.1 Fornisce supporto organizzativo, amministrativo e gestionale alla coordinatrice della struttura.
2	Medici volontari	Attività ATOS 4.1 – 4.3 – 5.2 Forniscono supporto nelle attività di accompagnamento sanitario alle donne accolte, forniscono orientamento sanitario e contribuiscono alla buona riuscita del progetto individuale. Contribuiscono allo sviluppo di reti territoriali in ambito socio-sanitario.
25	Volontari	Attività ATOS 2.1 -2.2 – 3.1 -3.2 – 3.3 Supportano le attività di accompagnamento alla persona e la realizzazione delle attività diurne,.

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Casa di Accoglienza Il Samaritano (Cod. Helios 79308) Via dell'Artigianato, 21 - VERONA		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Psicologo	Attività ATOS 1.1 – 1.3 – 3.1- 6.1-6.2 Svolge attività di supervisione dell'equipe multidisciplinare e affianca gli educatori nei colloqui individuali e nel monitoraggio complessivo dei progetti personalizzati.
1	Assistente sociale	Attività ATOS 1.2 – 1.3 – 1.4 -3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1- 4.2- 4.3 Partecipa ai colloqui e contribuisce all'elaborazione e allo sviluppo dei progetti individuali. Partecipa all'equipe multidisciplinare e mantengono i contatti con i servizi sociali territoriali di riferimento.
3	Educatori professionali	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 2.1 – 2.2 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1-4.2 – 4.3 – 4.4 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.1 -6.2 Svolgono i colloqui e sviluppano le attività finalizzate al reinserimento sociale, lavorativo e abitativo in stretta collaborazione con i servizi sociali di riferimento. Si occupano delle azioni di accompagnamento individuale degli ospiti della struttura. Partecipano all'equipe multidisciplinare. Predispongono e aggiornano la modulistica e la registrazione dei dati emersi da ciascun colloquio e sono responsabili della ricostruzione della storia di presa in carico della persona accolta. Predispongono i laboratori e le attività diurne proposte alle ospiti della struttura e organizzano e gestiscono le attività pomeridiane per gli utenti accolti. In questo specifico ambito gli educatori si occupano di monitorare e supervisionare l'attività degli operatori volontari che contribuiscono allo svolgimento delle attività diurne e notturne.
2	Operatori sociali responsabili dell'accoglienza	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 -4.1 - 4.3 – 4.4 Sono incaricati dello svolgimento dei primi colloqui e della valutazione della presa in carico dei casi in stretta collaborazione con i servizi sociali territoriali inviati. Inoltre si occupano del primo ascolto di richieste di accoglienza leggera che pervengono direttamente dagli interessati presso lo Sportello Unico Accoglienze, in convenzione con i servizi sociali del Comune di Verona.
4	Operatori sociali responsabili della cooperativa lavoro	Attività ATOS 3.1 – 3.3 Si occupano nello specifico di elaborare percorsi di reinserimento lavorativo e di acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro. Affiancano inoltre gli ospiti nelle loro prime esperienze lavorative e gestiscono i rapporti con il datore di lavoro verificando e monitorando la buona riuscita dell'esperienza complessiva di inserimento lavorativo.
2	Suore (Ancella della Carità e Religiosa Canossiana) referenti per le attività diurne	Attività ATOS 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.3 Predispongono i laboratori e le attività diurne proposte alle ospiti della struttura e organizzano e gestiscono le attività pomeridiane per gli utenti accolti. In questo specifico ambito gli educatori si occupano di monitorare e supervisionare l'attività degli operatori volontari che contribuiscono allo svolgimento delle attività diurne e notturne.
10	Volontari con funzione di supporto alle attività educative	Attività ATOS 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.3 Supportano gli educatori professionali e le religiose referenti per le attività diurne. Si tratta di relazionare e affiancare gli ospiti della struttura in attività di ergoterapia, laboratoriali e simili, mettendo a disposizione le proprie competenze specifiche o semplicemente affiancando l'educatore di riferimento.

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Centro Diocesano Aiuto Vita (Cod. Helios 6764) - Via XX Settembre 2/d - VERONA		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Operatore sociale con funzioni di coordinatore	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 3.1 – 4.1 – 4.3 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.2 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina e convoca le riunioni dell'equipe multidisciplinare e si confronta con le diverse professionalità presenti in equipe per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento delle ospiti e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e ai corodinamenti tematici (disagio donna, eccedenze alimentari).
2	Assistenti sociali	Attività ATOS 1.2 – 1.3 – 1.4 -3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1- 4.2- 4.3 Partecipano ai colloqui e contribuiscono all'elaborazione e allo sviluppo dei progetti individuali, familiari e di gruppo per i singoli nuclei e per l'intera comunità. Partecipano all'equipe multidisciplinare e mantengono i contatti con i servizi sociali territoriale di riferimento.
2	Psicologhe	Attività ATOS 1.1 – 1.3 – 3.1- 6.1-6.2 Svolgono attività di supervisione dell'equipe mutidisciplinare e affiancano le educatrici nei colloqui individuali e nel monitoraggio complessivo dei progetti personalizzati.
2	Educatrici professionali	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 2.1 – 2.2 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 4.1-4.2 – 4.3 – 4.4 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.1 -6.2 Svolgono i colloqui e sviluppano le attività finalizzate al reinserimento sociale, lavorativo e abitativo in stretta collaborazione con i servizi sociali di riferimento. Si occupano delle azioni di accompagnamento individuale degli utenti che si rivolgono al centro d'ascolto. Partecipano all'equipe multidisciplinare. Predispongono e aggiornano la modulistica e la registrazione dei dati emersi da ciascun colloquio e sono responsabili della ricostruzione della storia di presa in carico della persona accolta. In questo specifico ambito le educatrici si occupano di monitorare e supervisionare l'attività degli operatori volontari che contribuiscono alle diverse attività.
20	Volontari per la prima accoglienza e la distribuzione di beni di prima necessità	Attività ATOS 4.1 Supportano l'organizzazione e la distribuzione dei pacchi spesa in stretta collaborazione con il centro d'ascolto e con i servizi sociali territoriali di riferimento. Supportano le attività di gestione delle eccedenze alimentari e del guardaroba che funziona grazie alle donazioni di vestiario usato da parte di singoli donatori, soprattutto per ciò che riguarda l'abbigliamento da bambino 0-3 anni e gli accessori per la puericultura.
10	Volontari per il monitoraggio dei progetti nelle case di accoglienza	Attività ATOS 3.1 – 3.2 – 3.3- 4.3 Alcuni volontari sono specificatamente impiegati nel supporto agli educatori per monitorare l'andamento dei progetti di accoglienza nelle case a disposizione del CDAV. Chi ricopre questo ruolo partecipa all'equipe multidisciplinare e ai colloqui individuali con le donne accolte.

15	Volontari per il supporto nelle attività quotidiane delle persone accolte	Attività ATOS 3.1 – 3.2 – 3.3- 4.3 gestione dell'attività di accompagnamento alle mamme accolte in struttura e affiancamento alle educatrici professionali soprattutto per le funzioni genitoriali e il maternage.
5	Volontari servizio trasporto	Attività ATOS 4.3 gestione dell'attività di accompagnamento e nello specifico per le esigenze di trasporto delle mamme ospitate con bambini tra gli 0 e i 3 anni.

Area di intervento DISAGIO ADULTO		
Casa di Carità (Cod. Helios 6765) - Via Prato Santo, 15 - VERONA		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Volontario - Presidente con funzioni di coordinamento	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 3.1 –4.1 - 4.3 - 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.2 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina e convoca le riunioni dell'equipe multidisciplinare e si confronta con le diverse professionalità presenti in equipe per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento degli utenti e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e ai coordinamenti tematici (disagio donna, eccedenze alimentari).
1	Volontario - Responsabile Centro di Ascolto	Attività ATOS 1.1 – 1.2 – 1.3 – 3.1 –4.1 - 4.3 - 5.1 – 5.2 – 5.3 – 6.2 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina e convoca le riunioni dell'equipe multidisciplinare e si confronta con le diverse professionalità presenti in equipe per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento degli utenti e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e ai coordinamenti tematici (disagio donna, eccedenze alimentari).
25	Volontari che si occupano dell'ascolto	Attività ATOS 1.1 – 1.2 -1.3 – 1.4 Supportano le attività di ascolto presso il centro di ascolto al quale afferiscono tutte le richieste di aiuto e di accompagnamento. Si occupano della registrazione dei dati che emergono dai colloqui con le persone che si presentano all'ascolto.
2	Religiose vincenziane con funzioni di coordinamento servizio mensa e distribuzione vestiario	Attività ATOS 4.1 - 4.3 Organizzano e coordinano l'attività del servizio mensa e del guardaroba che si basa sulle donazioni di alimenti e di vestiario da parte di piccoli e grandi donatori. Ne fruiscono le persone che dal centro d'ascolto ne fanno specifica richiesta e il cui bisogno dichiarato venga confermato in accordo con i servizi sociali di riferimento.
10	Volontari- distribuzione pasti	Attività ATOS 4.1 Supportano l'erogazione del servizio mensa che si svolge su due turni (colazione e cena). Si occupano della preparazione dei pasti e della gestione degli spazi dedicati alla mensa.

12	Volontari – distribuzione vestiario	Attività ATOS 4.1 Supportano l'organizzazione e la distribuzione dei pacchi spesa in stretta collaborazione con il centro d'ascolto e con i servizi sociali territoriali di riferimento. Supportano le attività di gestione delle eccedenze alimentari e del guardaroba che funziona grazie alle donazioni di vestiario usato da parte di singoli donatori.
----	-------------------------------------	---

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

Desideriamo precisare che l'apporto dei giovani in Servizio Civile è complementare, di affiancamento e supporto al ruolo degli operatori nelle sedi di progetto. I giovani verranno gradualmente inseriti nei contesti operativi che caratterizzano il presente progetto attraverso un'esperienza dal forte impatto educativo e formativo. In particolare, durante il primo mese di servizio, trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per diventare operativi. Nelle fasi successive i volontari in Servizio Civile saranno chiamati a collaborare alla realizzazione di alcune delle attività descritte nel punto precedente, con la possibilità di assumere iniziative personali sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta e solo in seguito ad una attenta valutazione da parte dell'Operatore Locale di Progetto di riferimento.

Il ruolo del volontario sarà caratterizzato principalmente dalla seguente funzioni:

- **Accoglienza.** Accogliere incondizionatamente la persona nella sua integrità senza distinzione di razza, di sesso, di religione.
- **Ascolto.** Impegnarsi ad ascoltare e "leggere" con attenzione i racconti di sofferenza maturando un distacco emotivo funzionale.
- **Cura.** Sperimentarsi in una relazione di aiuto in cui la cura della persona nelle sue necessità diventa elemento caratterizzante della relazione e del progetto educativo.
- **Lettura.** Affinare la capacità di leggere il bisogno e cogliere la richiesta d'aiuto, codificandola rispetto ai propri vissuti e a quelli dell'utente..
- **Comprensione delle modalità operative.** Sviluppare capacità di lavoro in equipe comprendendone il valore, condividendone prassi e azioni educative nei confronti dell'utenza.

In generale i giovani saranno direttamente impegnati in attività di ascolto dei bisogni o di pronto soccorso sociale. Avranno l'opportunità di contribuire integrando i servizi offerti, qualificando le relazioni interpersonali e di gruppo e offrendo a chi versa in condizioni di fragilità, nuove occasioni di socialità e di riscatto personale.

La loro presenza rappresenterà una opportunità per sperimentare modalità innovative di analisi, progettazione ed implementazione dei servizi.

Rispetto alle diverse attività del progetto, ai giovani in Servizio Civile verrà chiesto di svolgere le attività illustrate nella tabella seguente, in affiancamento agli operatori e, talvolta e a seconda delle competenze, in autonomia.

**Area di intervento
DISAGIO ADULTO**

Sedi

Centro di Seconda Accoglienza (Cod. Helios 111515) Via Gaetano Trezza, 16 – VERONA
 Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera" (Cod. Helios 6821) - Via Fratelli Alessandri, 28 VERONA
 Casa di Accoglienza Il Samaritano (Cod. Helios 79308) Via dell'Artigianato, 21 – VERONA
 Centro Diocesano Aiuto Vita (Cod. Helios 6764) - Via XX Settembre 2/d - VERONA
 Casa di Carità (Cod. Helios 6765) - Via Prato Santo, 15 – VERONA

Attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile:
OS1. Migliorare la capacità di accoglienza e ascolto e di prevenzione dei rischi di emergenza (freddo, fame, piccoli crimini, ...) nei confronti delle persone che si rivolgono ai centri.	
ATOS1.1 Definizione e aggiornamento procedure interne per l'accoglienza degli utenti e delle modalità di ascolto e accompagnamento e primi colloqui individuali.	I volontari in servizio civile affianca e supporta agli operatori nei primi colloqui individuali, prima accoglienza delle persone che si rivolgono ai servizi. In affiancamento degli operatori, prendono parte all'attività di ascolto e contribuiscono a migliorare le condizioni per accogliere le persone che si rivolgono ai centri. I colloqui individuali verranno svolti principalmente dagli operatori nelle diverse sedi di progetto, tuttavia nel corso dell'anno e solo dopo aver dimostrato di aver maturato esperienza, i volontari in Servizio Civile potranno anche gestire autonomamente alcuni colloqui, previa valutazione favorevole da parte degli operatori di riferimento.
ATOS1.2 Prima accoglienza degli utenti, compilazione della scheda di primo ascolto.	Nella fase iniziale del servizio (primi 3 mesi), i volontari avranno il compito di affiancare gli operatori che si occupano dell'ascolto limitandosi esclusivamente all'osservazione dei processi del colloquio.
ATOS1.3 Colloqui individuali con gli utenti	Nella fase successiva (a partire dal secondo trimestre) potranno svolgere un ruolo più attivo durante la fase del colloquio, occupandosi della registrazione dei dati, della compilazione della scheda di primo ascolto e della trascrizione dei colloqui secondo l'iter prestabilito. Potranno infine svolgere altri compiti gestionali e amministrativi in base a quanto viene loro assegnato da parte dell'OLP nonché prendere parte alle riunioni di equipe in cui viene svolta l'anamnesi dei casi individuali.
ATOS1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati emersi dai colloqui individuali con gli utenti. Anamnesi del caso e valutazione di eventuale inserimento in struttura con relativa stesura del progetto individuale di accoglienza.	
OS2. Aumentare il rapporto tra richieste pervenute e figure operative, anche volontarie, del 20% in più della situazione di partenza; Potenziare gli orari di sportello volti all'accoglienza e all'ascolto, ove presenti.	
ATOS2.1 Elaborazione e realizzazione di una campagna di promozione del volontariato.	I volontari in servizio affiancano gli operatori che si occupano della ricerca e dell'inserimento in servizio di nuovi volontari presso le sedi di progetto. Allo scopo di rafforzare e incrementare sia la qualità che la quantità dei servizi offerti alla persona, i giovani contribuiranno alla realizzazione di campagne di acquisizione di nuovi volontari e parteciperanno alle eventuali riorganizzazioni delle attività di ascolto e di sportello in quest'ottica.
ATOS2.2 Riorganizzazione delle attività di ascolto.	
OS3. Potenziare le azioni di accompagnamento e orientamento alla persona come follow-up della presa in carico.	

(allegato 1)

ATOS3.1 Definizione del progetto individuale in seguito ai colloqui effettuati con l'utente.	I giovani in servizio parteciperanno alle riunioni dell'equipe multidisciplinare per discutere e confrontarsi sui casi specifici, concorrendo ad individuare le soluzioni più opportune. In una prima fase sarà necessario che il volontario acquisisca e comprenda il metodo di lavoro dell'equipe e le tecniche di ascolto e orientamento che si adottano.
ATOS3.2 Attivazione di strategie per l'acquisizione di una autonomia abitativa attraverso accompagnamenti mirati e sostegno alla ricerca di soluzioni abitative stabili ed economicamente sostenibili.	In affiancamento e a supporto degli operatori, potranno contribuire all'individuazione di percorsi di orientamento e accompagnamento presso i servizi del territorio che contribuiscono al reinserimento sociale. I volontari acquisiranno conoscenze riguardanti la situazione di partenza e le problematiche inerenti il disagio abitativo, l'inserimento lavorativo e professionale e saranno progressivamente in grado di accompagnare la persona presa in carico con maggiore autonomia, ma sempre in stretto coordinamento con l'equipe multidisciplinare e con il proprio OLP.
ATOS3.3 Sostegno al ricollocamento nel mondo del lavoro, attivare strategie per l'acquisizione dell'autonomia lavorativa attraverso percorsi di formazione, laboratori pratici, stesura portfolio e bilancio competenze, accompagnamenti mirati.	
OS4. Fornire spazi protetti per alloggiare, beni di prima necessità, servizi di assistenza economica e sanitaria e supporto socio-culturale.	
ATOS4.1 Offerta di servizi in risposta a bisogni di bassa soglia.	I giovani in Servizio Civile potranno affiancare i volontari e gli operatori per la distribuzione dei pacchi spesa e dei beni di prima necessità. Collaboreranno ai servizi di mensa e di guardaroba ove presenti presso le sedi e contribuiranno alla predisposizione dei pacchi spesa, dei farmaci, del materiale igienico-sanitario e del vestiario distribuito. Potranno inoltre affiancare gli operatori e i volontari addetti alla distribuzione durante gli orari di apertura dei centri.
ATOS4.2 Supporto economico d'emergenza.	Nei centri che prevedono la realizzazione di attività diurna i volontari in Servizio Civile collaboreranno alla realizzazione dei laboratori e delle attività ludico-ricreative organizzate dal personale incaricato. Inoltre, quando possibile, si cercherà di valorizzare le competenze specifiche di ciascun giovane anche con la progettazione e l'avvio di nuove iniziative e percorsi laboratoriali.
ATOS4.3 Accoglienza diurna e supporto educativo e sociale.	Infine, nelle sedi dove previsto (Centro di Seconda Accoglienza, Casa Accoglienza Il Samaritano e Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera) i giovani in Servizio Civile affiancheranno gli educatori e gli operatori nelle attività di gestione degli spazi e della quotidianità dell'accoglienza residenziale e delle iniziative di Ospitalità.
ATOS4.4 Accoglienza temporanea.	Per quanto riguarda in particolare la Casa di Accoglienza Il Samaritano, il giovane in Servizio Civile verrà coinvolto nelle attività dell'Area Sociale e in particolare nel Centro Diurno. Il ruolo del giovane in servizio civile è di affiancarsi agli operatori del Centro Diurno per un supporto nello svolgimento delle attività e dei servizi. In questo modo avrà la possibilità di entrare in contatto con le persone che frequentano questo spazio e instaurare con loro una relazione. Vi sarà pertanto un ampio coinvolgimento del giovane, ma vi sarà anche l'occasione per valorizzare eventuali competenze specifiche in ambito educativo o tecnico
OS5. Promuovere, sviluppare e consolidare reti di collaborazione e sostegno tra i diversi attori del territorio: enti pubblici, organizzazioni del terzo settore, servizi territoriali pubblici e privati per favorire l'inserimento sociale.	

(allegato 1)

ATOS5.1 Mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia.	Ai volontari in Servizio Civile verrà richiesto di acquisire conoscenze rispetto ai servizi che operano nello stesso ambito in un ottica di lavoro di rete tra i vari centri; verrà loro chiesto inoltre di acquisire nozioni generali riguardo l'area di intervento tramite documentazione e tramite l'utilizzo quotidiano dello strumento della Mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia. Quando necessario, sarà inoltre richiesto a loro di segnalare eventuali modifiche e variazioni delle informazioni relative a ciascun ente mappato, quando se ne dovesse verificare l'esigenza. Questo aspetto di segnalazione delle modifiche e degli aggiornamenti è fondamentale allo scopo di manetnere aggiornata, e quindi fruibile, la Mappatura.
ATOS5.2 Sviluppo di reti e collaborazioni con il territorio.	Contribuiranno direttamente anche alle attività di rilevazione e mappatura delle risorse del territorio, attraverso contatti telefonici, visite ai servizi o ricerche sul web.
ATOS5.3 Partecipazione agli incontri di rete e di coordinamento con le realtà pubbliche e private presenti sul territorio.	In accordo con gli operatori di riferimento, i giovani volontari in Servizio Civile parteciperanno ai momenti di confronto e collaborazione che questi hanno con le realtà ed i servizi del territorio: i Servizi Sociali etrritoriali di riferimento, ma anche tutte le realtà del terzo settore e del volontariato.
OS6. Sensibilizzare la società civile sul tema del disagio adulto, per favorire una cultura della solidarietà e dell'accoglienza, al fine di aumentare il successo dei percorsi di promozione delle persone svantaggiate seguite dai diversi centri coinvolti nel progetto.	
ATOS6.1 Comunicazione con il territorio.	Nell'ambito della promozione delle attività e dell'ambito d'azione delle sedi di progetto, della comunicazione con il territorio e della sensibilizzazione della società civile, i giovani volontari in Servizio Civile parteciperanno alla progettazione e organizzazione degli eventi, a partire dall'individuazione dei luoghi dove svolgerli (parrocchie, centri sociali, associazioni, etc.) e dal contatto con i referenti più rilevanti del territorio, definendo gli incontri e finalizzando l'organizzazione.
ATOS6.2 Organizzazione di eventi e di iniziative didattiche ed educative per il pubblico.	Potranno inoltre contribuire all'ideazione e realizzazione di volantini, brochure e altro materiale promozionale (in base alle competenze e capacità, anche materiale audiovisivo). Parteciperanno alle azioni di distribuzione e diffusione sul territorio dei materiali promozionali sia per pubblicizzare gli eventi, sia per raggiungere ed informare i potenziali destinatari. Infine, saranno chiamati a partecipare agli eventi di sensibilizzazione e formazione e saranno invitati ad essere protagonisti di incontri rivolti a destinatari quali studenti e gruppi giovanili parrocchiali e simili.

9. NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO:

Numero Volontari: 6

10. NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:

Numero Posti: 0

11. NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO:

Numero Posti: 6

12. NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:

Numero Posti: 0

13. NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO:

1400 ore annue - 12 ore settimanali

14. GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6) :

5 giorni

15. EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

- Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione o di regioni limitrofe, 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 le sedi di attuazione, svolti su base periodica e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali di 2-3 giornate organizzati a livello diocesano, regionale, interdiocesano anche fuori dal Comune e della Provincia dove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).
- In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.
- Disponibilità a guidare automezzi di proprietà delle sedi operative.
- Possibilità, su richiesta dei giovani, di partecipare al progetto Cantieri della Solidarietà.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16. SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Centro di Seconda Accoglienza	VERONA	Via Gaetano Trezza, 16	111515	1	MAGNAGUAGNO MARIA		
2	Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera"	VERONA	Via Fratelli Alessandri, 28	6821	1	BELLORIO LORENZA		
3	Casa di Accoglienza Il Samaritano	VERONA	Via dell'Artigianato, 21	79308	2	ONGARO ALESSANDRO		
4	Casa di Carità	VERONA	Via Prato Santo, 15	6765	1	TESTI NADIA		
5	Centro Diocesano Aiuto Vita	VERONA	Via XX Settembre 2/d	6764	1	CINQUETTI MARIA PAOLA		

17. EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:

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

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

ATTIVITA' PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito Caritas Italiana www.caritasitaliana.it

Foglio informativo quindicinale on line InformaCaritas di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana Italia Caritas

Blog del Tavolo ecclesiale per il servizio civile www.esseciblog.it

Almeno 4 incontri l'anno di coordinamento e promozione con il Tavolo ecclesiale per il servizio civile, composto dalla Caritas Italiana, alcuni Uffici della Conferenza Episcopale Italiana, l'Azione Cattolica Italiana e vari enti e organismi di ispirazione cattolica che promuovono il Servizio Civile Nazionale. Il Tavolo ecclesiale ha l'obiettivo di promuovere il servizio civile nelle Diocesi e presso le articolazioni territoriali dei suoi membri.

Progetto di promozione del servizio civile in collaborazione con l'Azione Cattolica Italiana, presso i gruppi giovanile delle Azioni Cattoliche diocesane.

Stampa di pieghevoli, poster e segnalibro sul servizio civile.

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

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

Promozione del servizio civile alla Giornata Mondiale della Gioventù del 2011 con la partecipazione di alcuni giovani in servizio civile.

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

Le Caritas e tutte le organizzazioni di accoglienza, sedi di realizzazione dei progetti, e gli enti coinvolti, sono impegnati in una campagna permanente per promuovere il Servizio Civile Volontario presso la popolazione giovanile delle città coinvolte.

In particolare attraverso:

- Divulgazione nelle università, parrocchie e scuole superiori di materiale informativo (pieghevoli, locandine e video contenenti una prima informazione sul Servizio Civile Volontario).
- Partecipazione annuale alle fiere, Job Orienta, Fiera per l'orientamento scolastico e lavorativo che si svolge presso l'Ente Fiere di Verona, antecedenti al bando.
- Articoli e comunicati stampa su pubblicazioni periodiche e quotidiani (L'Arena, Verona Fedele, Corriere di Verona).
- Sportello informativo e di sensibilizzazione alla Carità nell'ambito del progetto di orientamento ai giovani della Caritas Diocesana di Verona.
- Newsletter.
- Interventi e comunicati stampa televisioni diocesane (Telepace, Tele Arena, Tele Nuovo)
- Promozione ed organizzazione di incontri di sensibilizzazione / approfondimento con gruppi giovani, associazioni e scuole per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile, con la partecipazione delle Volontarie del Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiate.

- Organizzazione di campi estivi di formazione e lavoro sulle tematiche legate al Servizio Civile e alla cittadinanza attiva aperto a tutti i giovani interessati.
- Pubblicizzazione su alcuni siti internet: www.diocesiverona.it, www.caritas.vr.it, www.borsavolontariato.it
- Incontri nelle scuole e gruppi giovanili.
- Comunicazione alle Caritas parrocchiali e agli oratori.
- Coinvolgimento nelle attività e proposte del Centro Missionario Diocesano e dell'Ufficio di Pastorale Giovanile.
- Sensibilizzazione dei giovani all'interno dei gruppi parrocchiali, scuole superiori e associazioni in occasione di incontri specifici sui temi trattati dagli enti coinvolti nel progetto, attraverso anche la testimonianza di giovani che hanno svolto e concluso l'esperienza del servizio civile presso il centro.
- Gestione di una banca dati dei giovani che si rivolgono Caritas Diocesana Veronese costantemente aggiornata, per fornire una tempestiva informazione sulla pubblicazione di bandi di concorso in cui siano presenti progetti presentati, banca dati che si alimenta anche con il format presente sul sito www.caritas.vr.it
- Ai giovani più interessati alla proposta, verrà offerta l'opportunità, come tirocinio osservativo, di svolgere esperienze di volontariato presso le sedi di attuazione del progetto, della durata di almeno 12 ore.
- Protocollo d'intesa con Federazione del Volontariato di Verona Onlus, ARCI Servizio Civile, Associazione Alzheimer Verona, FEVOSS Verona, UILDM Verona e Associazione Vita Virtus Onlus attraverso il quale si concorda la promozione condivisa del Servizio Civile presso i giovani con iniziative concordate e la pubblicità comune delle OdV che hanno progetti di Servizio Civile approvati.

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

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

- Durante lo svolgimento del progetto verranno attuate con il coinvolgimento dei volontari in Servizio Civile una o più giornate di programmazione sulle modalità di promozione. All'interno delle quali verranno creati: materiali informativi, modalità di contatto con realtà giovanili, percorsi interattivi per attuare la promozione.
- La presentazione di quanto creato in questi incontri verrà speso in promozione a tre livelli come segue:
 1. Livello pastorale diocesano che include tutti gli organismi giovanili della diocesi;
 2. Didattico/formativo che comprende gli ambienti scolastici e di formazione,
 3. Formativo/informativo che prende in considerazione tutti gli eventi promozionali, come fiere e manifestazioni, compreso di momenti formativi e di orientamento sul Servizio Civile con il COSP ente di orientamento del territorio di Verona.
- Sensibilizzazione dei giovani all'interno dei gruppi parrocchiali, scuole superiori e associazioni in occasione di incontri specifici sui temi trattati dagli enti coinvolti nel progetto, attraverso anche la testimonianza di giovani che hanno svolto e concluso, ho stanno svolgendo, l'esperienza del servizio civile presso il centro.
- Distribuzione del materiale promozionale presso gli Informagiovani e presso le scuole secondarie di secondo grado del territorio di riferimento.
- Testimonianze presso le parrocchie e le scuole secondarie di secondo grado del territorio di riferimento con il supporto dei giovani in Servizio Civile.

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 30 ORE

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 50 Ore

18. CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Si rinvia al sistema di selezione verificato dall'Unsc in sede di accreditamento.

19. RICORSO A SISTEMI DI SELEZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1[^] CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO): SI

20. PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dall'Unsc in sede di accreditamento.

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

- incontro di metà servizio (al 5°-6° mese) di 2-3 giornate residenziali
- incontri periodici (quindicinali/mensili) di 2-4 ore svolti a livello diocesano
- incontro di fine servizio (al 12° mese) di 2-3 giornate residenziali

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti, verrà distribuito il questionario di monitoraggio e valutazione del progetto come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

21. RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1[^] CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO): SI

22. EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:

N.B. Questa voce ha subito limitazioni in sede di valutazione da parte del DGSCN

Costituisce requisito trasversale alle sedi la completa condivisione e conoscenza del progetto.

Altri requisiti richiesti in base alle sedi di progetto:

Sede di attuazione del progetto	Requisiti e titoli preferenziali
Centro di Seconda Accoglienza	Volontario di sesso femminile con formazione in ambito umanistico o sociale
Associazione Famiglia Canossiana "Nuova Primavera"	Volontario di sesso femminile con formazione in ambito umanistico o sociale
Casa di Accoglienza Il Samaritano	Volontario di sesso maschile con formazione in ambito umanistico o sociale
Casa di Carità	Nessun particolare requisito
Centro Diocesano Aiuto Vita	Volontario di sesso femminile con formazione in ambito umanistico o sociale.

23. EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:

24. EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS)

Associazione di carità San Zeno Onlus - Cod. Fiscale 03071290237

- Collaborazione nell'orientamento e consulenza gratuita agli enti partner del progetto in ambito dell'immigrazione;
- Organizzazione di eventi formativi e informativi nel territorio sul tema dell'immigrazione;
- Promozione di coordinamenti territoriali e reti sociali tra pubblico e privato sociale;
- Consulenza in materia di organizzazione e gestioni di reti sociali.

Federazione del Volontariato di Verona Onlus - Cod. Fiscale 9315430023

- Promozione del Servizio Civile presso i giovani con iniziative concordate;
- Pubblicità comune delle OdV che hanno progetti di Servizio Civile approvati;
- Definizione di programmi di formazione e monitoraggio per i giovani in servizio individuando momenti comuni ed utilizzando la piattaforma FAD del CSV;
- Formazione e il supporto agli Operatori Locali di progetto (OLP) operanti nelle organizzazioni di volontariato;
- Eventuali altre iniziative che si rendessero necessarie alla promozione e allo sviluppo del Servizio Civile Nazionale.

Leosoft S.r.l. – Codice fiscale e P. IVA 04034480238

- collaborazione all'aggiornamento della "Mappatura dei Servizi Socio-Assistenziali di Verona e della Provincia – Banca Dati per Operatori";
- collaborazione alla progettazione e attivazione di una campagna informativa.

25. RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26. EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:

Riconosciuti da Facoltà di Scienze della Formazione della Libera Università di Bolzano

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

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

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

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

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

27. EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:

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

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

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

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

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

28. COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ ACQUISIBILI DAI VOLONTARI DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, CERTIFICABILI E VALIDI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:

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

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

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

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

COMPETENZE TRASVERSALI

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

COMPETENZE SPECIFICHE

- Capacità di integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi
- Elementi teorici e pratici di base riguardanti la progettazione sociale
- Capacità di riconoscere il ruolo e funzioni principali di organismi del terzo settore, distinguendo fra volontariato, associazionismo, cooperazione sociale correlati al progetto di servizio civile
- Capacità di riconoscere il ruolo e le funzioni principali delle istituzioni pubbliche e dei relativi servizi
- Elementi teorici e pratici di base sulla relazione d'aiuto
- Essere in grado di mantenere ed esercitare il proprio ruolo educante nei confronti dell'utenza.
- Saper leggere le risorse dal territorio attraverso un'attenta analisi e farne bene comune.

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29. SEDE DI REALIZZAZIONE:

Centro mons. Carraro – Lungadige Attiraglio 45 – Verona
Centro Pastorale Card. Urbani – Via Visinoni 9 - Zelarino [Venezia]
Caritas Diocesana Veronese – Lungadige Matteotti, 8 - Verona
Centro di Pastorale Giovanile – Via Mirandola, 63 – Pescantina (Vr)
CSV Verona – Via Cantarane, 24 - Verona

30. MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

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

31. RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^A CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:

SI

32. TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

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

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

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

Il percorso formativo si articolerà in 4 fasi (descritte nel dettaglio al punto 33 in relazione ai contenuti) che avranno carattere intensivo e, relativamente alla prima e seconda fase, residenziale.

Le ore di **lezione frontale** previste sono 24 così ripartite:

Prima Fase:	10
Seconda Fase:	4
Terza Fase:	5
Quarta Fase:	5

Le ore di **dinamiche non formali** (esercitazioni personali su compito, lavori di gruppo, simulazioni e role playing, ecc.) sono pari a 18 così ripartite:

Prima Fase:	6
Seconda Fase:	6
Terza Fase:	3
Quarta Fase:	3

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

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

Inoltre, durante le varie sessioni di monitoraggio del progetto (vedi piano di monitoraggio interno alla voce 20) verranno proposti approfondimenti tematici inerenti ai contenuti di formazione generale a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

Nel corso della formazione verranno utilizzati strumenti per la rilevazione dei livelli di apprendimento raggiunti:

- **Fase di accesso al servizio:** verifica attraverso una scheda conforme a livello nazionale per la valutazione del tirocinio osservativo e del successivo tirocinio pratico.
- **Durante il servizio:** valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi e condivisioni/confronti di gruppo.

Per ogni obiettivo formativo verranno considerati i seguenti aspetti:

- **La coscientizzazione:** essere/divenire consapevoli di sé (autoconsapevolezza), dell'altro (empatia, relazioni interpersonali, comunicazione efficace), del mondo (senso critico)
- **Dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà** (gestione delle emozioni, relazioni interpersonali, comunicazione efficace)
- **Dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà** (gestione delle emozioni, relazioni interpersonali, comunicazione efficace, gestione dello stress, problem solving, decision making)
- **Dal saper fare al saper fare delle scelte** (relazioni interpersonali, comunicazione efficace, problem solving, decision making)
- **Dallo stare insieme al cooperare** (relazioni interpersonali, comunicazione efficace, creatività, problem solving)

e rispetto a questi livelli la dimensione:

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

33. CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

La **Formazione Generale** è finalizzata a fornire ai volontari l'insieme delle competenze "base" (in relazione ai contenuti riportati nella circolare "linee guida per la formazione generale dei volontari" ed a quanto espresso nel sistema di formazione depositato presso l'UNSC in sede di accreditamento) per poter assumere, interpretare e interiorizzare l'esperienza del Servizio Civile secondo le indicazioni della normativa vigente.

Le finalità generali del percorso formativo sono sintetizzate in due categorie principali:

- **Approfondire temi:** in particolare quelli connessi alla difesa nonviolenta e alla pace, alla giustizia, alla cittadinanza, alla salvaguardia del creato, alle istituzioni, al sistema di servizio civile e alle sue norme, partendo dal background del gruppo e dalle aspettative con particolare attenzione alla ricaduta di queste tematiche nella quotidianità del servizio;
- **Elaborare l'esperienza:** aiutare i giovani ad apprendere dall'esperienza che conducono presso le sedi, valorizzando il senso di appartenenza ad un progetto di solidarietà sociale che le Caritas Diocesane conducono nell'ottica di accrescere una dimensione positiva e responsabile di cittadinanza.

Essa è articolata in **4 fasi** per poter stimolare e accompagnare il processo di sviluppo e crescita dei giovani in servizio nei loro primi mesi di esperienza. Riteniamo strategico infatti diluire la formazione in più fasi (comunque intensivi su almeno una giornata intera d'aula per evitare un'eccessiva frammentazione) se pur ravvicinate nei primi cinque mesi, al fine di favorire maggiormente l'interiorizzazione dei contenuti e attivare un accompagnamento formativo puntuale sui primi mesi di servizio.

SCHEMA FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase:

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

Seminario di 3 giornate per un totale di 16 ore entro il primo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

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

Seconda Fase:

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

Seminario di 2 giornate per un totale di 10 ore entro il terzo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

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

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

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

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

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

Quarta Fase:

In questa quarta e ultima fase verranno affrontati i temi collegati ai diritti umani nel tempo della globalizzazione e dei mass media.

Verrà inoltre proposto un momento di conoscenza delle realtà territoriali che operano nel campo dell'educazione alla pace, alla nonviolenza e ai diritti umani.

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

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

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

TABELLA COMPARATIVA DEI CONTENUTI DELLA FORMAZIONE GENERALE

Moduli Linee Guida	Finalità Caritas
L'identità del gruppo in formazione	<ul style="list-style-type: none"> – Contratto formativo: costruzione e motivazione del gruppo in formazione – Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione – Facilitare trasferibilità e orientamento per il futuro. – Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni
Dall'Obiezione di Coscienza al Servizio Civile Nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	<ul style="list-style-type: none"> – Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo, storico e valoriale. – Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale.
Il dovere di difesa della Patria	<ul style="list-style-type: none"> – Il ruolo del volontario in Servizio Civile e diritti e doveri del volontario.
La difesa civile non armata e nonviolenta	<ul style="list-style-type: none"> – La Difesa della Patria e la protezione civile. – Servizio Civile, Nonviolenza e Difesa Civile Non armata e Nonviolenta.
La protezione civile	<ul style="list-style-type: none"> – La Difesa della Patria e la protezione civile.
La solidarietà e le forme di cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> – Cittadinanza attiva, partecipazione responsabile e solidarietà. – Cittadinanza europea e Corpi Civili di Pace. – Educazione alla responsabilità ambientale
La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile	<ul style="list-style-type: none"> – Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale – Servizio Civile, associazionismo e volontariato – Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo.
Servizio Civile Nazionale, associazionismo e volontariato	
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	
Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile	
Presentazione dell'Ente	Il Servizio Civile in Caritas: un impegno per la pace, la giustizia e la solidarietà
Il lavoro per progetti	<ul style="list-style-type: none"> – Elementi di animazione sociale. – La progettazione in ambito sociale – Il lavoro per progetti e la dimensione del gruppo di lavoro. – La gestione nonviolenta e trasformativa dei conflitti nelle relazioni – La comunicazione e l'animazione del territorio durante e dopo il servizio – Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione – Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni – Sostenere la motivazione

Durante i momenti di verifica di metà e fine servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 20), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta e alle caratteristiche del gruppo di volontari in formazione.

34. DURATA:

FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase: 16 ore ad inizio servizio (entro il primo mese dall'entrata in servizio).

Seconda Fase: 10 ore entro il terzo mese dall'entrata in servizio.

Terza Fase: 8 ore entro il quarto mese dall'entrata in servizio.

Quarta Fase: 8 ore entro il quinto mese dall'entrata in servizio.

TOTALE ORE FORMAZIONE GENERALE: 42 ORE

Realizzate entro il quinto mese dall'entrata in servizio.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35. SEDI DI REALIZZAZIONE:

Per la formazione a livello diocesano:

- Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera – Via Fratelli Alessandri, 28 – 37125, Verona
- Centro Diocesano di Pastorale Giovanile – Via Mirandola, 63 – 37026, Pescantina (Vr)
- Centro Diocesano Aiuto Vita – Via Cesare Betteloni, 61 – 37131, Verona
- Centro Pastorale della Salute – Piazza Vescovado, 7 – 37121, Verona
- Centro Pastorale Immigrati – Stradone Antonio Provolo, 27 – 37122, Verona
- Centro San Benedetto – Lungadige Giacomo Matteotti, 8/A – 37126, Verona
- Centro Seconda Accoglienza – Via Gaetano Trezza, 16 – 37129, Verona
- Caritas Diocesana Veronese – Lungadige Matteotti, 8 – 37126, Verona
- Centro Servizi per il Volontariato – Via Cantarane, 24 – 37129, Verona
- Centro Camilliano di Formazione - Via Camillo Cesare Bresciani, 2, 37124 Verona VR

36. MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

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

37. NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:

FEDERICA DANZI

LUCIA DI PALMA

GLORIA ALBERTINI

GIOVANNA BILLECI

MARIA CRISTINA DALFINI

GIUSEPPINA BOATENG

ELENA D'ALESSANDRO

LORENZA BELLORIO

BARBARA SIMONCELLI

MARIA PAOLA CINQUETTI

ELISABETTA ANGELA FERRERO

38. COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:

39. TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

Si rinvia alle tecniche e metodologie di realizzazione previste nel sistema di formazione verificato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in sede di accreditamento in particolare:

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un **positivo inserimento nel contesto di servizio** in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente/fruttore dello stesso servizio.

Le *metodologie* utilizzate nel percorso formativo specifico sono le seguenti:

- Lezioni frontali
- Dinamiche non formali
- Metodologia attiva in particolare brainstorming e role playing
- Discussione e confronto sui vissuti personali e di gruppo che facilitino l'apprendimento reciproco
- Lavori in gruppo ed esercitazioni personali
- Testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

Il percorso formativo specifico complessivo sarà articolato come illustrato nella seguente tabella:

Tipologia di incontro	Obiettivo formativo
Incontro di accoglienza iniziale	Presentazione della sede di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario.
Incontri periodici di verifica e programmazione insieme agli operatori della sede di realizzazione del progetto	Confronto sui casi, confronto sulle difficoltà incontrate e trasferimento dei contenuti formativi nella pratica del servizio affinché il volontario possa raggiungere gli obiettivi previsti.
Incontri di supervisione mensile	Supervisione sul vissuto emotivo di ciascun volontario in ordine al rapporto con gli altri soggetti con i quali entra in contatto nella sede di servizio (operatori, utenti diretti, collaboratori, altri soggetti coinvolti a vario titolo).
Incontri specifici di approfondimento tematico; Partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori della sede di realizzazione del progetto;	Approfondimento su argomenti e contenuti relativi alle aree tematiche del progetto con i formatori di riferimento con lo scopo di fornire al volontario gli strumenti necessari per un adeguato inserimento nella sede di servizio rispetto alle proprie mansioni.
Incontro di bilancio finale	Valutazione condivisa dell'esperienza del volontario; presentazione da parte dei volontari di una relazione di "fine servizio" per una "restituzione" complessiva dell'esperienza.

40. CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

Contenuti formazione specifica	Durata	Formatore	Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti formativi
I diritti della persona umana e la loro tutela	2 ore	Federica Danzi	ATOS1.1 Definizione e aggiornamento procedure interne per l'accoglienza degli utenti e delle modalità di ascolto e accompagnamento e primi colloqui individuali. ATOS1.2 Prima accoglienza degli utenti, compilazione della scheda di primo ascolto.
Fondamenti della relazione d'aiuto Relazione d'aiuto in contesti di grave emarginazione La gestione del colloquio (definizione e aspetti costitutivi)	12 ore	Lucia Di Palma Giuseppina Boateng Elisabetta Ferrero Lorenza Bellorio Maria Paola Cinquetti	ATOS1.3 Colloqui individuali con gli utenti ATOS1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati emersi dai colloqui individuali con gli utenti. Anamnesi del caso e valutazione di eventuale inserimento in struttura con relativa stesura del progetto individuale di accoglienza.
La gestione dei conflitti. Relazione educativa per la realizzazione degli obiettivi individuali.	10 ore	Lucia Di Palma	ATOS4.1 Offerta di servizi in risposta a bisogni di bassa soglia. ATOS4.2 Supporto economico d'emergenza. ATOS4.3 Accoglienza diurna e supporto educativo e sociale. ATOS4.4 Accoglienza temporanea.
La lettura dei bisogni. Relazione educativa. La costruzione di un progetto educativo individuale e di gruppo. Il senso del monitoraggio e dalla valutazione dei progetti educativi.	18 ore	Lucia Di Palma Giuseppina Boateng Elisabetta Ferrero Lorenza Bellorio Maria Paola Cinquetti	ATOS2.2 Riorganizzazione delle attività di ascolto. ATOS3.1 Definizione del progetto individuale in seguito ai colloqui effettuati con l'utente. ATOS3.2 Attivazione di strategie per l'acquisizione di una autonomia abitativa attraverso accompagnamenti mirati e sostegno alla ricerca di soluzioni abitative stabili ed economicamente sostenibili. ATOS3.3 Sostegno al ricollocamento nel mondo del lavoro, attivare strategie per l'acquisizione dell'autonomia lavorativa attraverso percorsi di formazione, laboratori pratici, stesura portfolio e bilancio competenze, accompagnamenti mirati.

(allegato 1)

<p>La struttura del welfare ed il concetto di sussidiarietà. I soggetti che operano nel terzo settore. Conoscenza del territorio e dei servizi socio-assistenziali. Presentazione dei centri coinvolti nel progetto ed i loro relativi servizi offerti. I servizi presenti sul territorio ed il loro funzionamento. Il lavoro di rete sul territorio. Descrizione e caratteristiche della "Mappatura dei Servizi Socio-Assistenziali di Verona e della Provincia – Banca Dati per Operatori" strumento online di Caritas Verona disponibile sul sito www.caritas.vr.it con accesso individualizzato. Come gestire l'aggiornamento e la raccolta dei dati relativi agli enti del privato sociale impegnati sul fenomeno del disagio familiare e giovanile: cenni di analisi sociologica di base.</p>	18 ore	Barbara Simoncelli Gloria Albertini Elisabetta Ferrero Maria Paola Cinquetti	<p>ATOS2.1 Elaborazione e realizzazione di una campagna di promozione del volontariato. ATOS5.1 Mappatura dei servizi socio-assistenziali di Verona e provincia. ATOS5.2 Sviluppo di reti e collaborazioni con il territorio. ATOS5.3 Partecipazione agli incontri di rete e di coordinamento con le realtà pubbliche e private presenti sul territorio.</p>
<p>La comunicazione e promozione: analisi dei contenuti e degli strumenti di comunicazione Metodi partecipativi e laboratori Cos'è un piano di comunicazione e come organizzarlo La comunicazione nell'era dei social media</p>	4 ore	Giovanna Bileci Maria Cristina Dalfini	<p>ATOS6.1 Comunicazione con il territorio. ATOS6.2 Organizzazione di eventi e di iniziative didattiche ed educative per il pubblico.</p>
<p>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile: -I rischi generici comuni a tutte le attività del progetto -Uso corretto delle attrezzature e dei video terminali -Misure di prevenzione e gestione delle emergenze da adottare sui luoghi di servizio</p>	6 ore	Elena D'Alessandro	<p>Tutte le attività e tutte le sedi di progetto.</p>
<p>Informativa sui rischi connessi alle attività pratiche di servizio descritte nel progetto: Tutela benessere fisico e psichico dei giovani: informazioni di carattere sanitario</p>	2 ore	Lorenza Bellorio Maria Paola Cinquetti Giuseppina Boateng	

41.DURATA:

La durata degli incontri di formazione specifica è di **72 ore complessive**.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

42. MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dall'UNSC in sede di accreditamento

Verona, 29 Settembre 2015

Il direttore della Caritas diocesana
Sac. Giuliano Ceschi

Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Antonio Soddu
Direttore