

## ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

### ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (\*)

Caritas Italiana-SU00209
--------------------------

### CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del programma (\*)

**Partecipare si può\_Lombardia**

3) Titolo del progetto (\*)

**Nessuno è invisibile\_Milano**

4) Contesto specifico del progetto (\*)

4.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)

Il progetto **Nessuno è invisibile\_Milano** si rivolge alle persone adulte e famiglie che si trovano in situazione di povertà estrema e grave emarginazione nel territorio di Milano. La grave emarginazione è un processo di impoverimento economico e sociale che coinvolge diverse dimensioni: del lavoro e del reddito, dell'abitare, della salute, delle relazioni sociali.

#### **1. Povertà estrema e grave emarginazione in Lombardia e a Milano**

La Lombardia è una delle regioni più avanzate a livello europeo, ma nonostante questo presenta sacche di povertà molto rilevanti: secondo gli ultimi dati Istat sono oltre **210 mila le famiglie lombarde che si trovano in condizione di povertà assoluta**. Si tratta di famiglie che hanno una spesa per consumi inferiore a quella ritenuta necessaria per mantenere, ai costi della zona di residenza, un livello di vita minimamente accettabile.

Gli effetti economici della crisi sanitaria dovuta alla **pandemia da Covid-19** diventano sempre più pesanti. C'è chi nel 2021 ha visto peggiorare la propria situazione economica e sociale.

I dati raccolti dai principali servizi della Fondazione Caritas Ambrosiana restituiscono un quadro molto problematico. Continua a rimanere alta la richiesta di generi alimentari. Tra il 2020 e il 2021 **sono state assistite più di 5.000 famiglie** (+92,29% rispetto al periodo precovid), per un totale di circa **19.000 persone** (+106,54% rispetto al periodo precovid), con punte agli Empori di Milano città del 113,44% per le famiglie e del 212,72% per le persone.

Tra queste persone, quasi il 66% delle persone assistite tra il 2020 e primo trimestre 2021 ha iniziato ad usufruire del servizio degli empori e di assistenza beni/servizi dal mese di marzo 2020, cioè da quanto il Paese si è fermato per evitare il contagio. L'incremento è stato più basso fuori città (+35%) dove però accanto al

sistema di Empori e Botteghe solidali è rimasta attiva anche la distribuzione di pacchi viveri attraverso 126 centri di ascolto parrocchiali.

Le stime nazionali ci raccontano **una povertà che cresce sempre più**, anche nel Nord Italia e **soprattutto per quello che riguarda i minori**. L'analisi dei dati riferiti alla città di Milano restituisce una fotografia del bisogno presente sulla città. Questi sono alcuni numeri che inquadrano la portata del fenomeno e la diffusione nel tessuto sociale delle misure di sostegno e contrasto alla povertà:

- 4,7 MLN persone che vivono in condizioni di povertà in Italia
- 1,3 MLN minori che vivono in condizioni di povertà in Italia
- 21.000 minori in povertà a Milano

Questi dati sono il punto di partenza per ogni intervento di progettazione sociale che la Caritas mette in atto a livello locale, anche relativamente al Servizio Civile.

a

Nello specifico del contesto del progetto, per la produzione del rapporto l'Osservatorio delle Risorse e delle povertà di Caritas Ambrosiana ha raccolto ed elaborato i dati di 87 centri di ascolto e 3 servizi diocesani nel territorio della Diocesi di Milano che comprende (ma non coincide esattamente con) le provincie di Milano, Varese, Lecco, Monza e Brianza e parte di quella di Como, oltre ad alcuni comuni in provincia di Bergamo e di Pavia, per un totale di 442 comuni. Le caratteristiche di questa popolazione sono:

- cittadini stranieri (62%), in particolare cittadini non comunitari;
- uomini (56%) sulle donne;
- adulti (35-54 anni) e giovani adulti (25-34 anni), scarsa presenza di anziani;
- disoccupati (77% del campione);
- basso livello di istruzione (il 60% ha un titolo inferiore alla licenza media).

All'interno di questo gruppo di persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione vi sono anche le persone senza dimora, la cui condizione è la più estrema. L'ultima rilevazione ha restituito il dato di **2.608 senza dimora a Milano: 587 persone in strada** – in aumento rispetto agli anni precedenti – e 2.021 nelle strutture di prima accoglienza – dato più o meno stabile rispetto al 2013.

## **2. Sfide sociali e criticità rilevate nel contesto del progetto**

La letteratura internazionale sul fenomeno della grave emarginazione e dei senza dimora comprende numerose definizioni 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.

Questi quattro elementi rendono il quadro molto complesso perché le persone che vivono questa condizione sono escluse dai diritti e dai servizi di base, sperimentano una lontananza dalle reti primarie di aiuto e di relazione, quali le famiglie o gli amici, una solitudine patologica, la mancanza di un progetto di vita. Inoltre sono spesso portatori di fattori complicanti, causa e conseguenza al tempo stesso della loro condizione, quali malattie, disabilità fisiche o psichiche, dipendenze.

**La sfida primaria è quindi quella di riagganciare queste persone in grave emarginazione alla società**, tramite azioni volte ad alleviare la loro condizione e a promuoverne l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi. Una sfida che riguarda ampiamente il territorio di attuazione del progetto. Il già citato Rapporto dell'Osservatorio Diocesano delle povertà consente un'analisi dei bisogni molto vicina al territorio stesso, nonché ai destinatari del progetto. L'analisi dei dati e dei bisogni espressi ha portato gli estensori del rapporto a individuare **alcune criticità ricorrenti** nelle storie e nelle richieste di coloro che si presentano a servizi e centri di ascolto e accoglienza:

- *La fragilità dei legami sociali*: la rottura o l'assenza di legami è a volte la causa, a volte l'effetto del processo di impoverimento ed emarginazione sociale, ma è evidente la connessione. La questione riguarda soprattutto i legami familiari, ma più in generale le persone esprimono spesso un bisogno di ascolto e relazione.
- *La correlazione tra grave emarginazione e bassa scolarità*: non solo la maggior parte di chi si rivolge ai servizi di prima accoglienza ha un basso livello di istruzione, ma si rileva come anche la possibilità di rimanere in questa condizione sia più alta per coloro che hanno un basso livello di istruzione.
- *Il problema abitativo*: nonostante non tutti coloro che si rivolgono ai servizi siano senza dimora, il problema casa è estremamente diffuso; anche coloro che hanno un'abitazione riportano come sostenerne le spese sia un enorme problema, che sottrae risorse da investire su altro. In un mercato abitativo competitivo e sempre meno accessibile come quello della città di Milano, questo bisogno è in crescita.
- *Il problema del sostentamento*: al di là e prima di tutto, rimane un bisogno di sostentamento per molte delle persone che si rivolgono ai servizi, che necessitano di viveri, farmaci, vestiario per alleviare la condizione di povertà.
- *La distanza dai servizi*: al di fuori dei servizi di prima accoglienza che forniscono anche beni primari quali cibo, vestiti, un tetto, molte persone in grave emarginazione mostrano una riluttanza a rivolgersi ai servizi istituzionali per una loro presa in carico completa.
- *Il pregiudizio negativo*: permane un pregiudizio sociale negativo nei confronti delle persone povere, e in particolare delle persone senza dimora.

### **Sintesi dei bisogni su cui interviene il progetto**

#### **Area: accoglienza e sostentamento**

Le persone senza dimora e in grave emarginazione hanno bisogno di contesti protetti di accoglienza dei loro bisogni e di protezione dai rischi, e di servizi primari quali: assistenza sanitaria, fornitura di cibo, farmaci, vestiario e altri beni di prima necessità.

#### **INDICATORI E SITUAZIONE DI PARTENZA:**

- Numero di utenti ricevuti e accolti presso le sedi di attuazione del progetto (circa 11.800 utenti nel 2021).
- Numero di colloqui di prima accoglienza e ascolto dei bisogni delle persone beneficiarie (circa 11.800 colloqui).
- Numero di beneficiari accolti nelle strutture di rifugio temporaneo gestite dagli enti co-progettanti (2.000).
- Numero di pasti e altri beni e servizi primari distribuiti (35.000 beni e servizi distribuiti).

#### **Area: inclusione sociale, abitativa e lavorativa**

La principale criticità per molte persone in grave emarginazione è oltre la fragilità dei legami sociali, la scarsità abitativa e lavorativa. Vi è quindi un evidente bisogno di ri-attivare le risorse dei beneficiari.

#### **INDICATORI E SITUAZIONE DI PARTENZA:**

- Numero di nuove relazioni sociali attivate (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).
- Numero di eventi sociali organizzati (annullati nel 2021).
- Numero di beneficiari ascoltati e orientati ai servizi del territorio (circa 4000).
- Qualità ed efficacia del lavoro di rete tra i servizi e gli attori del territorio (incremento rilevabile tramite schede e colloqui con operatori dei servizi pre e post progetto).
- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione abitativa in abitazioni autonome (circa 400).
- Numero di interventi per il supporto al mantenimento di un'abitazione autonoma (80 interventi).

- Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione lavorativa (circa 270).
- Occupabilità dei beneficiari inclusi nel progetto (incremento rilevabile a livello individuale tramite valutazione in ingresso e in uscita sulle competenze acquisite).

#### **Area: culturale**

Una piena inclusione sociale delle persone in grave emarginazione necessita anche di un lavoro culturale sulla società per rimuovere i pregiudizi nei confronti delle persone senza dimora e in povertà estrema:

#### **INDICATORI E SITUAZIONE DI PARTENZA:**

- Numero di eventi di sensibilizzazione realizzati (annullati nel 2021).
- Numero di partecipanti agli eventi di sensibilizzazione (circa 1000).
- Materiale promozionale distribuito (2.500 volantini, brochure e altro materiale).
- Cambiamento nella percezione verso le persone senza dimora (rilevabile tramite interviste a campione con partecipanti agli eventi).

#### *4.2) Destinatari del progetto (\*)*

I destinatari principali del progetto sono persone senza dimora o in condizione di povertà estrema e grave emarginazione beneficiarie dei servizi degli enti co-progettanti e relative sedi di attuazione, per un totale stimato di circa **12.000 utenti diretti**<sup>1</sup>.

Si dà qui un quadro dettagliato del numero e delle caratteristiche dei destinatari con i dati del 2021 del progetto, e per ciascuna sede di accoglienza.

<b>ENTE/SEDE</b>	<b>BENEFICIARI DIRETTI</b>	<b>BENEFICIARI INDIRETTI</b>
Fondazione Caritas Ambrosiana / SAM – Servizio accoglienza milanese (Cod. Helios 182817)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 156 persone senza dimora, per un'affluenza media giornaliera tra le 30 persone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le 4000 persone che si appoggiano al servizio per il ritiro della corrispondenza e altre informazioni che non richiedono un colloquio.</li> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / RIFUGIO CARITAS (Cod. Helios 182815)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 200 utenti all'anno circa, uomini senza dimora e in grave emarginazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / REFETTORIO AMBROSIANO (Cod. Helios 182814)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 utenti circa in un anno, indicativamente 50% italiani e 50 % stranieri.</li> <li>• 90 anziani circa beneficiari del progetto di mensa, per il pasto nel mese di agosto, destinato ai soli ospiti anziani.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I circa 100 tra operatori e volontari della mensa.</li> <li>• Gli abitanti del quartiere</li> <li>• I partecipanti alle attività di sensibilizzazione</li> </ul>
Fondazione CASA DELLA CARITÀ /Fondazione Casa della Carità (A.A.) (Cod. Helios 182802)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 6.000 persone, di cui 552 persone ospitate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunità</li> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> </ul>

<sup>1</sup> (situazione di arrivo)

Opera Cardinal Ferrari /Opera Cardinal Ferrari Onlus (Cod Helios 182813)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 200 utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> </ul>
Parrocchia S. Arialdo / Centro di Ascolto Parrocchia S. Arialdo (Cod. Helios 182771)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 utenti del centro di ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> <li>• Il territorio di riferimento di Baranzate</li> </ul>
L'Arcobaleno Coop. Soc. / Casa Abramo (Cod. Helios 182754)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 utenti, senza dimora, ex detenuti, persone con lievi disturbi psichici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> <li>• Studenti e volontari coinvolti nelle attività di animazione/sensibilizzazione</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Casa di Francesco (cod. Helios 182760)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 utenti beneficiari di accoglienza serale/notturna</li> <li>• 40 utenti servizi diurni (docce, lavanderia, barberia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana /Casa della Carità (cod. Helios 182757)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 utenti notturni</li> <li>• 80 utenti servizi diurni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> <li>• La comunità di Lecco</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana /Emporio della Solidarietà Saronno (cod. Helios 204692)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 63 nuclei famigliari, circa 215 persone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• Le famiglie di origine</li> <li>• La comunità di riferimento</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Emporio della Solidarietà Niguarda (cod. Helios 204691)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 364 famiglie, per un totale di 1235 persone complessive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• la comunità di quartiere</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Emporio della Solidarietà Lambrate (cod. Helios 204690)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 391 nuclei famigliari per un totale di circa 1248 persone, con una prevalenza di famiglie straniere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• le famiglie degli utenti, circa 1250 persone</li> <li>• l'intera comunità di quartiere</li> </ul>
Associazione La Rotonda / Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre (cod. Helios 212177)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 290 nuclei famigliari, circa 900 persone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• le famiglie degli utenti, circa 1000 persone</li> <li>• l'intera comunità di quartiere</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Emporio della Solidarietà Rho (cod. Helios 212179)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 86 nuclei famigliari per un totale di 354 persone di cui 142 minori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le famiglie degli utenti, circa 360 persone</li> <li>• i servizi sociali del territorio</li> <li>• l'intera comunità</li> </ul>
Ass. il Germoglio / La locanda del Samaritano - Rozzone (cod. Helios 212181)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• le famiglie degli utenti</li> <li>• l'intera comunità di Treviglio</li> </ul>
Pro. It. Ist. Suore Francescane / Centro Francescano Maria della Passione (cod. Helios 212176)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 utenti al servizio mensa</li> <li>• 15 utenti al servizio docce e guardaroba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le famiglie degli ospiti</li> <li>• gli operatori e i volontari della mensa</li> <li>• gli abitanti del quartiere</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Emporio della Solidarietà Pioltello (cod. Helios 212178)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 nuclei famigliari per un totale di circa 1000 persone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• le famiglie degli utenti, circa 1000 persone</li> <li>• l'intera comunità di quartiere</li> </ul>
Fondazione Caritas Ambrosiana / Centro Diurno (cod. Helios 182772)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 3000 utenti (posto letto, mensa, docce, lavanderia, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi sociali del territorio</li> <li>• le famiglie degli utenti</li> <li>• l'intera comunità di quartiere</li> </ul>

## 5) Obiettivo del progetto (\*)

Descrizione dell'obiettivo con l'indicazione del peculiare contributo alla piena realizzazione del programma (\*)

OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO
Incrementare l'inclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione.

Il progetto ***Nessuno è invisibile\_Milano*** si rivolge alle persone in condizione di povertà e povertà estrema, gravemente emarginate nel contesto della società civile in cui vivono. Nello specifico il progetto intende **attivare processi di inclusione e partecipazione sociale, abitativa e lavorativa** per gli utenti che si rivolgono agli enti coprogettanti sul territorio di Milano e **intervenire in modo strutturale sulla riduzione delle disuguaglianze socio-economiche a cui sono soggetti**, e non garantire loro solo un sostentamento temporaneo.

L'obiettivo dell'inclusione sociale, abitativa e lavorativa che insegue il progetto è particolarmente strategico per la piena realizzazione del programma ***Partecipare si può\_Lombardia***, di cui è parte, e contribuisce al raggiungimento dell'**obiettivo 10 dell'Agenda 2030 del Millennio**.

L'obiettivo del progetto viene declinato in maniera specifica per ciascun ente di accoglienza, in base al proprio target di utenza, tipo di servizio offerto e realtà territoriale di riferimento. **Questo è il valore della co-progettazione**: i diversi enti forniscono tipi di supporto diversi alle persone senza dimora e in grave emarginazione beneficiarie del progetto. In questo modo, il progetto è in grado di rispondere in modo integrato ai bisogni dei beneficiari, potendo contare su enti che forniscono sia prima accoglienza, sostentamento e orientamento ai servizi sia servizi di inclusione sociale, abitativa e lavorativa. Il raggiungimento dell'obiettivo di incrementare l'inclusione sociale delle persone in grave emarginazione può essere così raggiunto in modo più efficace e coordinato, contando anche sul fatto che i diversi enti coprogettanti **appartengono allo stesso contesto di riferimento (Diocesi di Milano) ma vivono contesti micro-territoriali specifici con servizi territoriali differenti e dinamiche sociali, sia tra organizzazioni sia tra cittadini, peculiari**. Per questo l'obiettivo condiviso può essere perseguito in maniera personalizzata in base ai bisogni dei beneficiari di ciascun ente e del territorio di riferimento. Inoltre, unendo le risorse – umane, di know-how, di contatti – dei diversi enti co-progettanti possono essere trovate soluzioni più efficaci ai bisogni dei destinatari e al raggiungimento dell'obiettivo del progetto; integrando queste risorse e competenze per un obiettivo comune, più beneficiari possono essere inclusi su più territori e maggiore è l'impatto quantitativo e qualitativo del progetto.

Vanno citate anche alcune **finalità trasversali del progetto che hanno motivato la co-progettazione** degli enti di accoglienza di questo progetto, e che sono:

- Educare tutti, beneficiari e giovani volontari, ai valori della pace, della inclusione, della solidarietà e della gratuità, per una cittadinanza attiva e responsabile.
- Portare a contatto persone con disuguaglianze sociali, per creare esperienze arricchenti, in particolare per i giovani.
- Sollecitare nei giovani volontari una riflessione sulla povertà e l'emarginazione.
- Sollecitare nei giovani volontari una riflessione sulle proprie scelte di vita vocazionali, professionali, sociali e spirituali.
- Far sperimentare ai giovani volontari nuovi percorsi professionali in ambito sociale.
- Promuovere il volontariato come stile di vita e la partecipazione alla vita sociale e culturale del Paese.

- Promuovere la difesa non armata e non violenta della comunità, tramite la prevenzione e gestione dei conflitti, il superamento della violenza implicita ed esplicita, la promozione dei diritti umani.

**Obiettivo dell'impiego di operatori volontari con minori opportunità**

Coerentemente con l'obiettivo del progetto volto a favorire l'accoglienza e promuovere l'inclusione e l'autonomia dei soggetti in situazione di grave emarginazione, si intende riservare nella compagine degli operatori di servizio civile sei posti per giovani con minori opportunità (con bassa scolarità) per promuovere in un contesto ingaggiante un'esperienza positiva di crescita delle competenze comunicative e relazionali, valorizzare le abilità pratiche e gli apprendimenti informali acquisiti nelle esperienze precedenti, sviluppare una buona consapevolezza di sé e un orientamento rispetto al proprio futuro. Si ritiene inoltre che l'impiego di operatori volontari con minori opportunità possa rappresentare un valore aggiunto nelle relazioni sociali dei beneficiari, che possono trovare maggiore diversità all'interno della compagine degli operatori di servizio civile.

6) *Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (\*)*

6.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (\*)*

I giovani che partecipano al progetto contribuiscono ad integrare i servizi offerti dagli enti co-progettanti nelle diverse sedi di attuazione, contribuendo all'ampliamento e miglioramento della capacità di accoglienza e ascolto delle persone in grave emarginazione, all'incremento della fornitura di beni e servizi di prima necessità, al potenziamento dei servizi. In particolare i giovani operatori volontari verranno impiegati in affiancamento agli operatori dei servizi in quelle attività a più alto valore relazionale che possano consentire il raggiungimento dell'obiettivo di incrementare l'inclusione sociale dei beneficiari del progetto, come meglio dettagliato alla voce 6.3.

Di seguito si presenta il complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo del progetto, organizzate in base alle tre aree di bisogno individuate, con relativi risultati attesi. Per ciascuna attività vengono evidenziati gli enti co-progettanti coinvolti e le sedi di attuazione coinvolte.

<b>OBIETTIVO DEL PROGETTO</b>	
Incrementare l'inclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema e grave emarginazione.	
<b>AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO</b>	
<b>INDICATORI CON RISULTATI ATTESI:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di utenti ricevuti e accolti presso le sedi di attuazione del progetto (si stima di raggiungere un totale di circa 12.000 utenti, circa duecento in più).</li> <li>• Numero di colloqui di prima accoglienza e ascolto dei bisogni delle persone beneficiarie (almeno 12.000 colloqui).</li> <li>• Numero di beneficiari accolti nelle strutture di rifugio temporaneo gestite dagli enti co-progettanti (2.500).</li> <li>• Numero di pasti e altri beni e servizi primari distribuiti (si stima 40.000 beni e servizi distribuiti)</li> </ul>	
ATTIVITÀ	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE

<p><b>AT 1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza.</b>  La fase di accoglienza è fondamentale per offrire attenzione e disponibilità a chi si trova in situazione di bisogno, soprattutto per chi si avvicina per la prima volta ai servizi. È importante che i beneficiari trovino uno spazio accogliente e persone che sappiano porre attenzione alla loro situazione di estremo bisogno. Per questo, con questa attività, vengono definite e condivise: le procedure e gli strumenti utili all’ascolto; la procedura dei colloqui; la modulistica da utilizzare nella fase di ascolto e prima accoglienza; le modalità di rilevazione e registrazione dei bisogni, per cui vengono utilizzate delle apposite schede ed un software specifico di archiviazione. Eventuale applicazione dei protocolli in materia di prevenzione della pandemia.</p>	<p>Questa attività è condivisa da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione, in quanto è necessario che tutti gli enti coinvolti condividano procedure, modalità e strumenti.</p>
<p><b>AT 1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti.</b>  Si tratta di un’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, in modo da monitorare la persona in tutto il percorso di accoglienza e reinserimento sociale. Attraverso le procedure definite in Attività 1.1, vengono svolti i colloqui individuali con gli utenti. Il colloquio è un momento fondamentale: la persona presenta i propri bisogni e inoltra una 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.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di ascolto e prima accoglienza a sportello oppure su segnalazione:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Lambrate</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Casa di Francesco</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L’Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Pro. It. Ist. Suore Francescane</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> <p>Associazione La Rotonda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> <p>Ass. il Germoglio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
<p><b>AT 1.3 Attività di supporto e messa in rete</b>  Supporto e accompagnamento alla messe in rete degli utenti con altri servizi di supporto paralleli presenti nel territorio a cui i beneficiari possono fare riferimento per bisogni specifici.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di ascolto e prima accoglienza a sportello oppure su segnalazione:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Pro. It. Ist. Suore Francescane</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> <p>Associazione La Rotonda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> <p>Ass. il Germoglio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
<p><b>AT 1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati.</b></p> <p>Gli operatori che si occupano dell'ascolto curano anche la registrazione dei colloqui e le successive verifiche. In particolare devono essere descritte le richieste avanzate, gli interventi già effettuati e quelli concordati sia con l'interessato, sia con altri servizi. Questa attività consiste nell'inserimento giornaliero nel database delle richieste che vengono fatte dagli utenti e delle risposte che vengono date dagli operatori. L'aggiornamento costante delle schede cartacee (eseguito dagli operatori addetti ai colloqui) e delle schede del database (eseguito dagli operatori della segreteria) è fondamentale affinché il lavoro possa procedere con ordine, venga conservata la memoria dei singoli interventi attivati e si possa sempre recuperare la storia di chi si è rivolto ai servizi.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Casa della Carità</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Pro. It. Ist. Suore Francescane</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> <p>Associazione La Rotonda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul>
<p><b>AT 1.5 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità</b></p> <p>Gli utenti possono presentare urgente bisogno di beni di prima necessità. In tali casi, gli operatori dei centri distribuiscono viveri, farmaci e vestiti raccolti grazie al contributo di realtà del territorio, che li offrono gratuitamente. Tali realtà sono risorse importanti nel rispondere alle situazioni di grave emarginazione sociale. A tal fine, sono già attivati dei partenariati specifici.</p> <p>Oltre ai beni, vengono offerti ai beneficiari servizi per soddisfare esigenze di sostentamento quali: posti letto temporanei, servizi igienici, servizio docce, taglio capelli, servizio medico, servizio lavanderia. In casi di grave emergenza può essere fornito anche supporto economico emergenziale per il pagamento di beni e servizi di prima necessità, solitamente per l'acquisto di cibo attraverso l'erogazione di buoni alimentari.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di fornitura di diversi beni e servizi di prima necessità:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifugio Caritas</li> <li>• Refettorio Ambrosiano</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Emporio della Solidarietà Lambrate</li> <li>• Casa Francesco</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul>

	Pro. It. Ist. Suore Francescane <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> Associazione La Rotonda <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
<p><b>AT 1.6 Attività sociali</b></p> <p>Vengono organizzate e realizzate attività sociali per gli ospiti dei centri, che sono invitati a partecipare ad attività ricreative e laboratoriali orientate alla socializzazione e al miglioramento del clima di accoglienza. Le attività proposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un programma di ergoterapia, che attraverso lavoretti e piccole mansioni stimola il senso di responsabilità e la capacità di gestione del denaro;</li> <li>• laboratori creativi, con una vasta gamma d'attività artistiche e artigianali atte a sostenere il senso d'autostima (ad esempio, fotografia, scrittura, ceramica, computer, giardinaggio, cucina, etc.).</li> <li>• attività ricreative (tombolate, tornei, gite e visite, cineforum, ecc.) e opportunità di gioco libero, in quanto le attività ludiche costituiscono uno sprone potente alla socializzazione, alla capacità di stare insieme e di migliorare la qualità della vita in comunità.</li> <li>• accesso alla biblioteca e all'emeroteca.</li> <li>• attività di animazione serale nei centri di accoglienza notturni.</li> </ul>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifugio Caritas</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Casa Francesco</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Ass. il Germoglio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
<b>AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA</b>	
<p><b>INDICATORI E RISULTATI ATTESI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di nuove relazioni sociali attivate (rilevabile a livello individuale tramite colloqui con beneficiari e operatori degli enti pre e post progetto).</li> <li>• Numero di eventi sociali organizzati (40 eventi).</li> <li>• Numero di beneficiari ascoltati e orientati ai servizi del territorio (almeno 6000 utenti).</li> <li>• Qualità ed efficacia del lavoro di rete tra i servizi e gli attori del territorio (incremento rilevabile tramite schede e colloqui con operatori dei servizi pre e post progetto).</li> <li>• Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione abitativa in abitazioni autonome (500).</li> <li>• Numero di interventi per il supporto al mantenimento di un'abitazione autonoma (100).</li> <li>• Numero di beneficiari avviati a un percorso di inclusione lavorativa (300).</li> <li>• Occupabilità dei beneficiari inclusi nel progetto aumentata almeno del 15% (incremento rilevabile a livello individuale tramite valutazione in ingresso e in uscita sulle competenze acquisite).</li> </ul>	
<b>ATTIVITÀ</b>	<b>ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE</b>
<p><b>AT 2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione</b></p> <p>In maniera complementare alla fase di accoglienza descritta nelle Attività 1.1-1.5, l'équipe approfondisce e verifica i bisogni di ciascun utente e formula, per gli utenti che mostrano collaborazione, un progetto personalizzato di inclusione, che prevede diverse azioni su diversi fronti (sociale, abitativo, lavorativo, di accesso ai servizi) in base ai bisogni specifici di ciascun beneficiario. Questa fase può già prevedere la presenza di referenti di servizi pubblici o altri soggetti del terzo settore qualora il soggetto sia in carico. Gli incontri d'équipe</p>	

<p>avvengono di norma con cadenza quindicinale o settimanale, e comunque a seconda delle necessità riscontrate dal coordinatore o su richiesta degli operatori. L'équipe favorisce una buona organizzazione delle idee e delle azioni e permette un'adeguata ripartizione dei compiti e delle funzioni. Il confronto tra i vari operatori garantisce una lettura completa delle situazioni e dei problemi e quindi la creazione di progetti di inclusione adeguati.</p>	
<p><b>AT 2.2 Supporto per l'inclusione sociale</b> Viene attivato un supporto specifico per l'inclusione sociale sulla base dei progetti personalizzati di ciascun utente. Le attività in questo ambito possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatto con i familiari della persona, per riallacciare i rapporti: mediazione dell'operatore, organizzazione di incontri con i familiari.</li> <li>• Contatto con altre persone della cerchia sociale del beneficiario con cui possa mantenere relazioni positive.</li> <li>• Inclusione in attività sociali organizzate nei centri, come da attività 1.5.</li> <li>• Contatto con altri servizi e enti che possono includere il beneficiario in ulteriori attività socializzanti.</li> <li>• Momenti di socialità informale, con i volontari in servizio civile e altri volontari degli enti co-progettanti.</li> </ul>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che hanno tra i loro servizi quello di fornire supporto all'inclusione sociale e l'orientamento ai servizi:</p> <p>Fondazione Caritas Ambrosiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Ass. il Germoglio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
<p><b>AT 2.3 Supporto nell'accesso ai servizi e loro mappatura</b> Al fine di offrire un servizio integrato, poter orientare al meglio le persone in stato di bisogno e attivare collaborazioni strategiche, viene innanzitutto svolta una mappatura dei servizi del territorio, con la costruzione di un database realizzato distinguendo risorse pubbliche (servizi sociali dei comuni, consultori, SERT, CPS, ecc.) e private (associazioni, gruppi di volontariato informale, cooperative sociali, aziende ecc.) e raggruppandole secondo le tipologie dei bisogni. L'aggiornamento della mappatura avviene periodicamente attraverso contatti telefonici e personali. L'elenco deve essere infatti sempre completo e corretto affinché gli operatori possano fornire risposte precise, dettagliate e complete a chi chiede aiuto e orientamento. A partire dalla mappatura, si verificano le disponibilità a collaborare dei diversi soggetti attraverso contatti telefonici o personali e si stabiliscono reti e partenariati per offrire un intervento integrato che possa rispondere ai diversi bisogni che si presentano nelle situazioni di multi-problematicità in modo efficace e mirato. Al fine di rendere fattiva la collaborazione, operatori degli enti co-progettanti partecipano agli incontri di rete e di collegamento, e ai diversi tavoli presenti sul territorio sulle tematiche del progetto. In particolare, si prevede la presenza al tavolo del Piano di zona, fondamentale per predisporre strategie di intervento e procedure comuni e condivise. Questa azione getta le basi per poter svolgere un'efficace attività di supporto e accompagnamento ai servizi per i beneficiari del progetto, a seconda dei loro bisogni e progetti personalizzati. Si tratta di un'attività di particolare valore perché molte persone senza dimora o in grave emarginazione, come evidenziato nel contesto, sono lontane dai servizi e mostrano diffidenza. Per questo l'attività deve essere ben preparata e supportata dalla costruzione di un clima sociale di fiducia e collaborazione, sia con i beneficiari che con i servizi.</p>	
<p><b>AT 2.4 Supporto all'inclusione abitativa</b> Per coloro che mostrano un bisogno in ambito abitativo, e che mostrano contestualmente una predisposizione a seguire un percorso, viene attivato uno specifico accompagnamento volto a raggiungere</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che svolgono un servizio di accompagnamento all'autonomia abitativa:</p> <p>Fondazione Casa della Carità</p>

<p>l'autonomia abitativa oppure a conservarla per chi è a rischio di perdere l'abitazione. A tal fine vengono attivate tutte le risorse attivabili, in collaborazione con i servizi del territorio mappati in attività 2.3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul>
<p><b>AT 2.5 Supporto all'inclusione lavorativa</b>  Per coloro che mostrano un bisogno in ambito lavorativo, e che mostrano contestualmente una predisposizione a seguire un percorso e un'effettiva possibilità di attivarsi lavorativamente, viene avviato uno specifico accompagnamento volto a supportare l'inclusione lavorativa. A tal fine vengono messe in atto tutte le risorse attivabili, in collaborazione con i servizi del territorio mappati in attività 2.3. Si cerca di favorire sia l'attivazione di risorse per l'inserimento lavorativo ( tirocini, borse lavoro, percorsi protetti ecc.), sia la realizzazione di attività per incrementare l'occupabilità dei beneficiari (assistenza nella ricerca lavoro, nella stesura del curriculum vitae, nell'identificazione delle competenze specifiche e trasversali di cui si è in possesso, corsi specifici ecc.). Per esempio, alcuni spazi saranno attrezzati come biblioteca e/o con più postazioni PC per permettere brevi corsi di alfabetizzazione informatica per gli utenti.</p>	<p>Questa attività coinvolge i seguenti enti e sedi, che svolgono un servizio di accompagnamento all'inserimento lavorativo:</p> <p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul>
<b>AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE</b>	
<p><b>INDICATORI E RISULTATI ATTESI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di eventi di sensibilizzazione e promozione del servizio realizzati (almeno 25 eventi).</li> <li>• Numero di partecipanti agli eventi di sensibilizzazione (almeno 2000 persone).</li> <li>• Materiale promozionale distribuito (almeno 3.500 volantini, brochure e altro materiale).</li> <li>• Cambiamento nella percezione verso le persone senza dimora (rilevabile tramite interviste a campione con partecipanti agli eventi).</li> </ul>	
<b>ATTIVITÀ</b>	<b>ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE</b>
<p><b>AT 3.1 Eventi di sensibilizzazione</b>  È prevista l'organizzazione di iniziative rivolte alla società civile, per sensibilizzare il territorio sul tema del disagio adulto. Si tratta di incontri con i giovani delle scuole superiori, di incontri presso associazioni o parrocchie, di convegni e dibattiti pubblici su tematiche sociali specifiche (povertà, immigrati, anziani, grave emarginazione, persone senza dimora) ed eventi culturali, quali ad esempio serate musicali e rassegne cinematografiche. Spesso le iniziative saranno realizzate in collaborazione con altre realtà del territorio attive nel campo sociale. Nell'ambito del progetto si intende realizzare degli eventi di sensibilizzazione, con una particolare attenzione alle "giornate" dedicate alle persone in difficoltà: la Giornata mondiale di lotta alla povertà (notte dei senza fissa dimora).</p>	
<p><b>AT 3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale</b>  Definizione delle strategie di comunicazione e identificazione dei canali più opportuni per diffondere materiale informativo e promozionale sul tema e sui servizi offerti dagli enti coprogettanti.</p> <p>L'attività infatti 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. A tal fine, potranno essere realizzati volantini, brochure, video o altri prodotti finalizzati alla comunicazione, distribuiti poi nel territorio di</p>	<p>Queste attività sono condivise da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.</p>

riferimento, e anche essere utilizzati canali di comunicazione web (siti web degli enti co-progettanti, pagine e profili social, canali YouTube).

**AT 3.3 Coordinamento**

Si tratta del coordinamento degli enti coprogettanti relativamente allo scambio di informazioni di contesto e relativamente a specifiche situazioni, per l'attivazione della rete coprogettante e non su singoli casi. Nonché l'organizzazione di iniziative promozionali e di sensibilizzazione in occasione di eventi specifici (es. giornata mondiale della povertà)

**ATTIVITÀ PER OPERATORI VOLONTARI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Non sono previste attività specifiche ulteriori. Come descritto alla voce 6.3, gli operatori volontari con minori opportunità saranno coinvolti nelle attività progettuali sopra descritte, con particolare attenzione ad un'attenta valutazione delle loro competenze e del loro percorso di apprendimento. Le attività che vedranno un loro maggiore coinvolgimento sono quelle di relazione informale e di supporto ai processi di inclusione e partecipazione sociale (relazioni quotidiane, distribuzione pasti, partecipazione ad eventi). Non si vuole tuttavia escludere a priori che gli operatori volontari con minori opportunità possano essere coinvolti anche nelle altre attività progettuali, a questo scopo verrà svolto un attento monitoraggio, come anche per gli altri operatori volontari.

*6.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 6.1) (\*)*

<b>AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO</b>												
<b>ATTIVITÀ / MESE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
AT 1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza												
AT 1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti												
AT 1.3 Attività di supporto e messa in rete												
AT 1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati												
AT 1.5 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità												
AT 1.6 Attività sociali												
<b>AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA</b>												
<b>ATTIVITÀ / MESE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
AT 2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione												
AT 2.2 Supporto per l'inclusione sociale												
AT 2.3 Supporto nell'accesso ai servizi e loro mappatura												
AT 2.4 Supporto all'inclusione abitativa												
AT 2.5 Supporto all'inclusione lavorativa												
<b>AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE</b>												
<b>ATTIVITÀ / MESE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
AT 3.1 Eventi di sensibilizzazione												
AT 3.2 Realizzazione e diffusione materiale informativo e promozionale												
AT 3.3 Coordinamento												

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

Per ciascuna area di intervento viene data una descrizione del ruolo generale assegnato agli operatori volontari, e vengono poi descritte, per ciascuna attività, i ruoli e le attività previste per gli operatori volontari, con relativi enti co-progettanti e sedi di riferimento.

<b>AREA ACCOGLIENZA E SOSTENTAMENTO</b>		
<p><b><u>Ruolo degli operatori volontari</u></b></p> <p>I giovani in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.</p> <p>Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione, integrando i servizi offerti dagli enti co-progettanti. I volontari prenderanno parte attiva alle azioni previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto degli operatori volontari è particolarmente prezioso per il rafforzamento quantitativo e qualitativo delle relazioni sociali all'interno delle sedi, offrendo alle persone beneficiarie nuove occasioni di socialità.</p> <p>Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, essi saranno coinvolti in misura maggiore nelle Attività 1.5 (distribuzione di beni di prima necessità) e 1.6 (attività sociali). Ci si riserva tuttavia la possibilità di valutare dopo i primi sei mesi di progetto la possibilità di prevedere un loro maggiore coinvolgimento anche nelle attività di ascolto e accoglienza degli utenti, che richiedono maggiori competenze e capacità.</p>		
<b>ATTIVITA' PROGETTUALI</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI</b>	<b>ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE</b>
AT 1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza	In questa fase gli operatori volontari saranno impiegati in affiancamento dell'équipe, potendo partecipare alla definizione delle procedure, e apprendendo ad utilizzare strumenti quali le schede di rilevazione dei bisogni e il software di archiviazione. Saranno coordinati e formati per l'eventuale applicazione dei protocolli in materia di prevenzione della pandemia.	Questa attività è svolta dai volontari di tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.
AT 1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti	I colloqui individuali vengono svolti dal personale degli enti. Tuttavia i volontari potranno essere coinvolti gradualmente, in base alla valutazione degli operatori: nel primo trimestre potranno inoltre affiancare gli operatori che si occupano dell'ascolto occupandosi esclusivamente di osservare i processi del colloquio. Nel 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. Nella parte finale del percorso potranno anche, in casi individuati dagli operatori, gestire in autonomia alcuni colloqui più semplici.	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Emporio della Solidarietà Lambrate</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> L'Arcobaleno coop. Soc.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> Pro. It. Ist. Suore Farncescane <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> Associazione La Rotonda <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
AT 1.3 Attività di supporto e messa in rete	<p>Gli operatori degli enti sono i responsabili delle attività di supporto e messa in rete con i servizi locali degli utenti assistiti. Gli operatori volontari, saranno coinvolti in alcune attività di messa in rete degli utenti con servizi locali e laddove richiesto assisteranno con la supervisione degli operatori degli enti alcuni utenti nella registrazione delle richieste di supporto e indirizzeranno gli utenti ai servizi del territorio che meglio rispondono ai loro bisogni.</p>	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> Pro. It. Ist. Suore Farncescane <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Francescano Maria della Passione</li> </ul> Associazione La Rotonda <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
AT 1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati	<p>Gli operatori degli enti sono i responsabili delle attività di registrazione, aggiornamento e verifica dei dati. I volontari potranno essere coinvolti, in base alle loro competenze ed esperienza accumulata, nella compilazione e aggiornamento delle schede, in semplici attività di analisi dei dati, nell’inserimento nel database delle richieste fatte dagli utenti e delle risposte date dagli operatori.</p>	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> L’Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> Pro. It. Ist. Suore Farncescane

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Franceseano Maria della Passione</li> </ul> Associazione La Rotonda <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
AT 1.5 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità	<p>Gli operatori degli enti sono responsabili della distribuzione di beni e servizi. I giovani in Servizio Civile potranno affiancare i volontari e gli operatori per la distribuzione dei viveri e dei beni di prima necessità. Collaboreranno alla predisposizione dei pacchi viveri, dei farmaci e del materiale igienico-sanitario e del vestiario e poi alla loro distribuzione durante gli orari di apertura dei centri. Presso il Refettorio Ambrosiano collaboreranno con i volontari nelle attività di accoglienza e supporto per la cena degli ospiti e degli utenti. Nel mese di agosto garantiranno la loro collaborazione anche per il pranzo agli anziani del quartiere.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità.</i></p>	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifugio Caritas</li> <li>• Refettorio Ambrosiano</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Emporio della Solidarietà Lambrate</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Emporio della Solidarietà Rho</li> <li>• Emporio della Solidarietà Pioltello</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> Pro. It. Ist. Suore Francescane <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Franceseano Maria della Passione</li> </ul> Associazione La Rotonda <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emporio della Solidarietà Baranzate/Spazio InOltre</li> </ul> Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
AT 1.6 Attività sociali	<p>I volontari saranno ampiamente coinvolti in questa attività, e in particolare saranno coinvolti nell'organizzazione e partecipazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli incontri di ergoterapia;</li> <li>• i laboratori creativi;</li> <li>• le attività ricreative diurne e serali, per i centri serali</li> </ul> <p>Nell'ambito di questa attività i volontari saranno chiamati ad avere un ruolo attivo nelle attività già in essere o proposte dagli operatori, ma avranno anche margine di iniziativa, potendo proporre ed organizzare ulteriori attività, in questo essendo comunque sempre supervisionati dal personale</p>	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifugio Caritas</li> <li>• Emporio della Solidarietà Saronno</li> <li>• Emporio della Solidarietà Niguarda</li> <li>• Casa Francesco</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul> Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul>



	<p>dell'ente, che rimane responsabile delle attività stesse.</p> <p>Esempi di attività ricreative che potranno essere portate avanti dai volontari sono: visione di film, giochi in scatola, gite e uscite, laboratori di cucina, scrittura, fotografia, computer ecc.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i></p>	<p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Ass. il Germoglio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>
--	--	---

**AREA INCLUSIONE SOCIALE, ABITATIVA E LAVORATIVA**

**Ruolo degli operatori volontari**

Gli operatori volontari in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.

Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione, integrando i servizi di supporto all'inclusione offerti dagli enti co-progettanti. I volontari prenderanno parte attiva alle attività previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto dei volontari è particolarmente prezioso per il rafforzamento quantitativo e qualitativo delle relazioni sociali all'interno delle sedi, offrendo alle persone beneficiarie nuove occasioni di socialità.

Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, sarà parzialmente coinvolto in questa fase solo l'operatore afferente all'ente co-progettante Opera Cardinal Ferrari, con un ruolo prevalente nell'attività 2.2 con funzione di promozione delle relazioni sociali informali.

ATTIVITA' PROGETTUALI	RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
AT 2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione	Gli operatori degli enti sono responsabili della progettazione e gestione dei progetti personali di inclusione. Gli operatori volontari potranno essere coinvolti, in base alle loro competenze ed esperienza accumulata, nella predisposizione dei progetti, per la raccolta di informazioni.	Fondazione Caritas Ambrosiana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAM – Servizio Accoglienza Milanese</li> <li>• Casa della Carità</li> <li>• Centro Diurno</li> </ul>
AT 2.2 Supporto per l'inclusione sociale	Gli operatori volontari avranno un ruolo attivo all'interno di questa attività progettuale. In generale, saranno chiamati ad arricchire i momenti di socialità informale con gli utenti, e a collaborare alla creazione di un clima positivo di fiducia e accoglienza nella relazione con gli utenti, clima che possa favorire la partecipazione degli utenti alle attività sociali organizzate in struttura (attività 1.5), e la loro attivazione per riallacciare i rapporti con i loro familiari.  <i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i>	Fondazione Casa della Carità <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> Opera Cardinal Ferrari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul> Parrocchia S. Arialdo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> L'Arcobaleno coop. Soc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul>
AT 2.3 Supporto nell'accesso ai servizi e loro mappatura	Sotto la supervisione di un operatore di riferimento, compito dei volontari sarà quello di svolgere una ricognizione dei servizi presenti sul territorio di attuazione del progetto. A partire da un database di partenza, i volontari dovranno occuparsi dell'aggiornamento, tramite ricerche	Ass. il Germoglio <ul style="list-style-type: none"> <li>• La locanda del Samaritano - Rozzone</li> </ul>

	<p>online e contatti diretti con i referenti dei servizi. Tale attività di ricognizione dovrà risultare in una mappatura dei servizi, svolta dai volontari con l'operatore di riferimento.</p> <p>In raccordo con gli operatori, i giovani parteciperanno inoltre ai momenti di confronto e collaborazione che questi hanno con le realtà del territorio: i Servizi Sociali, ma anche tutte le realtà del terzo settore e del volontariato. Inoltre, i volontari forniranno, sotto la supervisione degli operatori di riferimento, informazioni riguardo ai servizi agli utenti. Per esigenze specifiche i beneficiari possono essere poi accompagnati a servizi specifici, per facilitarne l'accesso, previo lavoro di rete con i referenti dei servizi stessi. Tale accompagnamento può essere svolto dai volontari in affiancamento agli operatori.</p>	
AT 2.4 Supporto all'inclusione abitativa	<p>Gli operatori volontari supporteranno lo staff degli operatori dei vari enti coprogettanti nell'attività di ricerca e intercettazione di soluzioni abitative, nonché nel contatto con i diversi servizi abitativi possibili nel territorio.</p>	<p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>Parrocchia S. Arialdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Ascolto S. Arialdo</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul>
AT 2.5 Supporto all'inclusione lavorativa	<p>Le attività di orientamento lavorativo vengono svolte dagli operatori e dai tutor. I volontari svolgeranno attività di supporto e potranno essere coinvolti in attività quali: orientamento a corsi di formazione professionale e accompagnamento all'inserimento lavorativo o in borsa lavoro; assistenza nella stesura e nell'invio dei curriculum vitae, e per le loro esigenze informatiche, in particolare imparare sull'uso del cellulare e alfabetizzazione informatica.</p>	<p>Fondazione Casa della Carità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa della Carità (A.A.)</li> </ul> <p>L'Arcobaleno coop. Soc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa Abramo</li> </ul> <p>Opera Cardinal Ferrari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro diurno Opera Cardinal Ferrari</li> </ul>

AREA SENSIBILIZZAZIONE CULTURALE
<p><b><u>Ruolo degli operatori volontari</u></b></p> <p>I giovani in servizio civile verranno gradualmente inseriti nella realtà delle sedi di attuazione del progetto. In particolare, durante il primo mese di servizio trascorreranno un periodo di osservazione, ambientamento e acquisizione degli strumenti minimi per operare. Durante questo mese parteciperanno a diverse riunioni con l'équipe degli operatori e con i singoli operatori. Questo periodo di ambientamento può essere prolungato per coloro che dovessero mostrare di avere bisogno di altre settimane prima di poter essere attivati pienamente nelle azioni progettuali.</p> <p>Al termine di questo primo periodo, i volontari daranno un apporto complementare, di affiancamento e supporto al lavoro degli operatori delle diverse sedi di attuazione. I volontari prenderanno parte attiva alle attività previste, secondo le modalità dettagliate sotto, sempre e comunque senza assumere responsabilità che sono proprie del personale degli enti. All'interno di questo quadro di affiancamento, essi avranno la possibilità di assumere iniziative, sulla base delle competenze acquisite e dell'esperienza fatta, nell'ambito delle attività loro assegnate. L'apporto dei volontari è particolarmente prezioso in questa area, essendo chiamati a svolgere un ruolo di mediazione tra le persone beneficiarie e il territorio di riferimento.</p>

Per quanto riguarda gli operatori volontari con minori opportunità, essi saranno coinvolti in maniera significativa in queste attività. In particolare, saranno coinvolti nella preparazione e partecipazione agli eventi e nel supporto alle attività di comunicazione e divulgazione.

ATTIVITA' PROGETTUALI	RUOLO E ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI	ENTI CO-PROGETTANTI E SEDI DI ATTUAZIONE
AT 3.1 Eventi di sensibilizzazione	<p>I volontari saranno ampiamente coinvolti in questa attività, e in particolare saranno coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• negli incontri di progettazione e organizzazione degli eventi;</li> <li>• nell'organizzazione concreta delle attività, occupandosi anche dei contatti e della promozione;</li> <li>• coinvolgendo altri enti del territorio per la partecipazione agli eventi;</li> <li>• partecipando in prima persona agli eventi;</li> <li>• dedicandosi al coinvolgimento dei beneficiari, in modo che partecipino agli eventi.</li> </ul> <p>Nell'ambito di questa attività i volontari saranno chiamati ad avere un ruolo attivo negli eventi e attività già in essere o proposte dagli operatori. Avranno inoltre anche margine di iniziativa, potendo proporre ed organizzare ulteriori eventi, in questo essendo comunque sempre supervisionati dal personale dell'ente, che rimane responsabile delle attività.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità.</i></p>	<p>Queste attività sono condivise da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.</p>
AT 3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale	<p>I volontari sono attivamente coinvolti in questa attività. Sotto la supervisione degli operatori di riferimento, saranno chiamati a partecipare alla definizione delle strategie di comunicazione, all'identificazione dei canali più opportuni, alla progettazione del materiale informativo e della sua distribuzione. Avranno inoltre un ruolo attivo nella distribuzione sia agli utenti sia alla cittadinanza. Si occuperanno inoltre, affiancando i referenti della comunicazione degli enti, della comunicazione web.</p> <p><i>Questa azione sarà una di quelle maggiormente sviluppata dai giovani con minori opportunità</i></p>	
AT 3.3 Coordinamento	<p>Gli operatori volontari supporteranno lo staff degli enti coprogettanti nella gestione dei contatti per il coordinamento con la Caritas diocesana, nella gestione delle comunicazioni istituzionali e di servizio tra gli enti, nella gestione delle attività specifiche che coinvolgono più enti su singoli casi di persone particolarmente bisognose, nonché nell'ideazione e organizzazione di iniziative promozionali e di sensibilizzazione in occasione di eventi cittadini specifici (es. giornata mondiale della povertà) e di iniziative comuni di coinvolgimento e sensibilizzazione dei giovani relativamente ai servizi della grave emarginazione.</p>	<p>Quest' attività è condivisa da tutti gli enti co-progettanti in tutte le sedi di attuazione.</p>

6.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)

Nelle diverse sedi di attuazione del progetto sono presenti sia figure professionali che volontarie che verranno attivate per lo svolgimento delle attività progettuali. Concretamente, la situazione si presenta come segue.

<b>SEDE: SAM - SERVIZIO ACCOGLIENZA MILANESE (COD. HELIOS 182817)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza</i>
<b>1</b>	Responsabile del servizio	Attività 1.1, 1.2, 2.1, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti esterni ed è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con loro per verificare l'andamento del progetto. Supervisiona il progetto di accompagnamento e l'inserimento degli operatori volontari. Partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio e segue l'operatore volontario in Servizio Civile.
<b>3</b>	Assistente sociale	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3 Coordinano e realizzano i colloqui e le attività finalizzate al reinserimento sociale e all'orientamento sul territorio. Partecipano all'equipe.
<b>8</b>	Volontari	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 Svolgono attività amministrative (inserimento schede, contabilità, appuntamenti), di accoglienza, d'accompagnamento e in parte d'ascolto. Ogni giorno sono presenti allo sportello almeno 2 volontari.

<b>SEDE: Emporio della Solidarietà Rho (cod. Helios 212179)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza</i>
<b>2</b>	Responsabile del servizio	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Supervisionano tutte le attività e coordinano il gruppo dei volontari. Gestiscono i contatti con i servizi territoriali e incentivano il lavoro di rete. In particolare si occupano di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
<b>45</b>	Volontari	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche.

<b>SEDE: Centro Francescano Maria della Passione (cod. Helios 212176)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Pro. It. Ist. Suore Francescane</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza</i>
<b>1</b>	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Supervisionano tutte le attività e coordinano il gruppo dei volontari. Gestiscono i contatti con i servizi territoriali e incentivano il lavoro di rete. In particolare si occupano di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
<b>20</b>	Volontari mensa per giorno di servizio	Attività 1.4, 1.5 Gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di accoglienza del servizio mensa. Supportano il benessere psico-fisico degli utenti e promuovono le relazioni sociali.
<b>2</b>	Volontari docce per giorno di servizio	Attività 1.4, 1.5 Supportano l'accoglienza degli ospiti e svolgono attività necessarie all'erogazione del servizio, quali gestione delle docce occupate e distribuzione di beni relativi al servizio.

3	Volontari guardaroba per giorno di servizio	Attività 1.4, 1.5 Supportano l'accoglienza degli ospiti e svolgono attività necessarie all'erogazione del servizio, quali gestione dell'arrivo degli utenti e distribuzione di beni relativi al servizio.
1	Referente Mensa	Attività 1.4, 1.5 Aiuto nel coordinamento di volontari e utenti durante lo svolgimento del servizio mensa.

<b>SEDE: RIFUGIO CARITAS (COD. HELIOS 182815)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.5, 1.6, 3.1, 3.2, 3.3 Il Coordinatore gestisce e cura i rapporti esterni, anche partecipando agli incontri dei diversi tavoli presenti sul territorio, ed è responsabile del corretto funzionamento del centro. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento.
2	Educatore	Attività 1.1, 1.5, 1.6, 3.1, 3.3 Gli Educatori, hanno il compito di fare i colloqui con gli utenti, seguire i progetti personali e raccordarsi con i servizi del territorio. Si occupano dell'organizzazione della serata con attività varie, della relazione con i volontari.
1	Supervisore	Attività 1.1 Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari.
12	Volontari	Attività 1.4, 1.5, 1.6, 3.1 Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento e aggiornamento schede). Supportano il personale del centro nelle attività ricreative ed educative.
5	Custodi	Attività 1.5 Hanno il compito di accogliere gli Ospiti della struttura, la gestione e il funzionamento del Centro dal punto di vista strutturale e organizzativo in relazione alle proprie funzioni in collaborazione con il Coordinatore

<b>SEDE: CENTRO DIURNO (COD. HELIOS 182772)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatore del servizio	Attività 1.1, 1.5, 1.6, 3.1, 3.2, 3.3 Il Coordinatore gestisce e cura i rapporti esterni, anche partecipando agli incontri dei diversi tavoli presenti sul territorio, ed è responsabile del corretto funzionamento del centro. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento.
2	Educatore	Attività 1.1, 1.5, 1.6, 3.1, 3.3 Gli Educatori, hanno il compito di fare i colloqui con gli utenti, seguire i progetti personali e raccordarsi con i servizi del territorio. Si occupano dell'organizzazione della serata con attività varie, della relazione con i volontari.
1	Supervisore	Attività 1.1 Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari.
5	Volontari	Attività 1.4, 1.5, 1.6, 3.1 Addetti alla segreteria per il disbrigo di tutte le pratiche (inserimento e aggiornamento schede). Supportano il personale del centro nelle attività ricreative ed educative.

2	Custodi	Attività 1.5 Hanno il compito di accogliere gli Ospiti della struttura, la gestione e il funzionamento del Centro dal punto di vista strutturale e organizzativo in relazione alle proprie funzioni in collaborazione con il Coordinatore
<b>SEDE: REFETTORIO AMBROSIANO (COD. HELIOS 182814)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatrice	Attività 1.1, 1.5, 1.4, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Coordina le attività della cucina, partecipa agli incontri presso il Refettorio e gestisce le attività nel quotidiano organizza la redistribuzione delle eccedenze e gestisce il magazzino dei prodotti.
1	Educatore	Attività 1.1, 1.5, 1.4 Gestisce gli ospiti e cura i rapporti con gli enti inviati. Organizza i turni dei volontari, è presente tutte le sere durante le cene.
3	Staff cucina	Attività 1.4, 1.5 Cuoca, aiuto cuoca e lavapiatti. Cucinano, riordinano e gestiscono le eccedenze alimentari.
85	Volontari	Attività 1.4, 1.5 3.1,3.2, 3.3 Svolgono l'attività di sostegno alla cucina, sistemano la sala da pranzo, servono ai tavoli e riordinano.

<b>SEDE: EMPORIO DELLA SOLIDARIETÀ SARONNO (COD. HELIOS 204692)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Supervisiona tutte le attività e coordina il gruppo di volontari. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare si occupa di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; cura il lavoro di promozione del servizio.
30	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2,3.3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche.

<b>SEDE: EMPORIO DELLA SOLIDARIETÀ NIGUARDA (COD. HELIOS 204691)</b>		
<b>Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana</b>		
<i>Numero</i>	<i>Professionalità</i>	<i>Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.</i>
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Supervisiona tutte le attività e coordina il gruppo di volontari. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare si occupa di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; cura il lavoro di promozione del servizio.
1	Educatore	Attività 1.2, 1.3, 1.6 Supporta il benessere psico-fisico degli utenti, promuove le relazioni sociali e offre ascolto e supporto agli utenti e alle loro famiglie.

15	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche.
----	-----------	---

**SEDE: EMPORIO DELLA SOLIDARIETÀ LAMBRATE (COD. HELIOS 204690)**

**Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Supervisiona tutte le attività e coordina il gruppo di volontari. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare si occupa di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; cura il lavoro di promozione del servizio.
1	Educatore	Attività 1.2, 1.3, 1.6 Supportano il benessere psico-fisico degli utenti, promuovono le relazioni sociali e offrono ascolto e supporto agli ospiti e alle loro famiglie, emette le tessere personalizzate, colloqui con le famiglie e le persone, tiene i contatti con i Centri di ascolto invianti ed i servizi sociali
18	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche, supporto nell'eventuale applicazione dei protocolli in materia di prevenzione della pandemia.

**SEDE: EMPORIO DELLA SOLIDARIETÀ PIOTTELLO (COD. HELIOS 212178)**

**Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Supervisiona tutte le attività e coordina il gruppo di volontari. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare si occupa di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; cura il lavoro di promozione del servizio.
30	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche, supporto nell'eventuale applicazione dei protocolli in materia di prevenzione della pandemia.

**SEDE: CASA DI FRANCESCO (COD. HELIOS 182760)**

**Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.5, 1.6, 3.1, 3.2, 3.3 Supervisiona tutte le attività e coordina l'equipe. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare, si occupa di: coordinare l'equipe, controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.

2	Educatori	Attività 1.5, 1.6, 3.1, 3.2, 3,3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, del recupero di donazioni e dell'accoglienza dei tesserati in Emporio. Gestiscono le attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche.
2	Custodi/operatori serali	Attività 1.1, 1.5, Hanno principalmente il compito di sorvegliare la struttura in orario serale/notturno, verificando che gli ospiti si attengano alle regole della vita comunitaria. Sovrintendono alcuni aspetti logistici (turni lavatrice, ordine nelle stanze, piccola manutenzione, raccolta differenziata, ...) e -in generale- si prendono cura della struttura e delle persone ospitate quando non sono presenti il coordinatore e gli educatori.

**SEDE: CASA DELLA CARITÀ (COD. HELIOS 182757)**

**Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Caritas Ambrosiana**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 3.1, 3.2, 3.3 Supervisiona tutte le attività e coordina l'equipe. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare, si occupa di: coordinare l'equipe, controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
2	Educatori	Attività 1.5, 1.6, 3.1, 3.2, 3,3 Svolgono attività educative e di laboratorio. Partecipano e contribuiscono alle attività di promozione e sensibilizzazione sul territorio
2	Custodi/operatori serali	Attività 1.2, 1.5, 3.3 Hanno principalmente il compito di sorvegliare la struttura in orario serale/notturno, verificando che gli ospiti si attengano alle regole della vita comunitaria. Sovrintendono alcuni aspetti logistici (turni lavatrice, ordine nelle stanze, piccola manutenzione, raccolta differenziata, ...) e -in generale- si prendono cura della struttura e delle persone ospitate.
15	Volontari	Attività 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 3.1, 3.2,3.3 Un gruppo di volontari specializzato in colloqui di ascolto, contribuisce all'individuazione dei bisogni e all'orientamento degli utenti ai servizi del territorio. Un altro gruppo è addetto all'accoglienza degli utenti e all'erogazione di servizi alla persona (mensa, docce ecc.). Un terzo gruppo è addetto alla segreteria per disbrigo pratico (inserimento schede, aggiornamento sito, contabilità).

**SEDE: CASA DELLA CARITÀ ANGELO ALBRIANI (COD. HELIOS 182802)**

**Ente co-progettante di riferimento: Fondazione Casa della Carità**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
3	Responsabili Area Accoglienza	Attività 1.1, 1.3, 1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2,3.3 I responsabili (uno per l'accoglienza uomini, uno per l'accoglienza donne e uno per l'accoglienza di famiglie con bambini) curano i rapporti esterni e sono responsabili del corretto funzionamento delle strutture di accoglienza. Coordinano le riunioni di equipe e verificano l'andamento complessivo dei servizi. Coordinano le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipano agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
19	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2,3.3 Svolgono attività educative e di laboratorio, e attività di supporto scolastico per gli utenti dei servizi residenziali. Partecipano e contribuiscono alle attività di promozione e sensibilizzazione sul territorio.



1	Mediatore culturale	Attività 1.2, 2.2, 2.3 Facilita le relazioni interculturali tra gli ospiti e con gli operatori dei centri.
1	Psichiatra	Attività 1.2 Fornisce un supporto psichiatrico per gli utenti che presentano disabilità mentali.
1	Coordinatore del Centro di Ascolto	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3 Coordina le attività del Centro di Ascolto. Svolge i colloqui e partecipa alla definizione dei percorsi individuali di reinserimento sociale. Coordina le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
1	Assistente sociale	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 Coordina il lavoro dell'equipe del Centro di Ascolto, affiancando il coordinatore. Svolge i colloqui e partecipa alla definizione dei percorsi individuali di reinserimento sociale.
2	Operatori sociali	Attività 1.5 Organizzano tutte le attività relative all'erogazione di servizi alla persona (servizi sanitari, servizi igienici, distribuzione di beni di prima necessità).
25	Volontari	Attività 1.2, 1.4, 1.5, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Un gruppo di volontari specializzato in colloqui di ascolto, contribuisce all'individuazione dei bisogni e all'orientamento degli utenti ai servizi del territorio. Un altro gruppo è addetto all'accoglienza degli utenti e all'erogazione di servizi alla persona (mensa, docce ecc.). Un terzo gruppo è addetto alla segreteria per disbrigo pratico (inserimento schede, aggiornamento sito, contabilità).

**SEDE: CENTRO DIURNO OPERA CARDINAL FERRARI (COD. HELIOS 182813)**

**Ente co-progettante di riferimento: Opera Cardinal Ferrari**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Responsabile	Attività 1.1, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 Il Responsabile gestisce e cura i rapporti esterni e supervisiona il corretto funzionamento del centro diurno. Coordina le riunioni di equipe e si confronta con i partner del progetto per verificarne l'andamento. Supervisiona il progetto di accompagnamento e verifica l'andamento complessivo di tutti i servizi e l'inserimento degli operatori volontari. Coordina le attività di promozione e sensibilizzazione, partecipa agli incontri previsti dei diversi tavoli presenti sul territorio.
2	Assistenti sociali	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 Accolgono le persone, effettuano i primi colloqui per l'inserimento nel Centro Diurno o per l'assegnazione del Pacco Viveri, in equipe con il Responsabile e l'educatore elaborano progetti di intervento, collaborano con gli enti esterni di riferimento.
2	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.5, 3.1, 3.3 Seguono il buon andamento della vita all'interno del centro diurno, organizza momenti di socializzazione, effettua colloqui di supporto, attua modalità educative nei confronti degli ospiti, per una miglior convivenza fra gli stessi.

**SEDE: CENTRO DI ASCOLTO PARROCCHIA S. ARIALDO (COD. HELIOS 182771)**

**Ente co-progettante di riferimento: Parrocchia S. Arialdo Baranzate**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Parroco	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3 Supervisiona tutte le attività e coordina le diverse l'equipe. In particolare, si occupa di: coordinare le Caritas parrocchiali e supervisionare le attività del centro di ascolto.

20	Volontari	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 3.1,3.3 Supportano il benessere psico-fisico degli utenti, promuovono le relazioni sociali e offrono ascolto e supporto agli utenti e alle loro famiglie.
1	Coadiutore	Attività 1.2,1.3, 1.4, 1.5, 2.3 Supportano gli utenti nelle funzioni quotidiane, nelle attività animative, supportano l'alternanza comunità/territorio.

**SEDE: CASA ABRAMO (COD. HELIOS 182754)**

**Ente co-progettante di riferimento: L'Arcobaleno Cooperativa Sociale**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore del servizio	Tutte le attività Supervisiona tutte le attività e coordina l'equipe. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare, si occupa di: coordinare l'equipe, controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
4	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5,3.3 Instaurano e mantengono relazioni con gli ospiti, co-costruendo il progetto educativo individualizzato e incentivano la creazione delle reti, accompagnando gli ospiti al raggiungimento del maggior livello possibile d'autonomia.
2	Custodi notturni	Attività 1.5, 1.6 Supportano gli ospiti nelle funzioni quotidiane, gestiscono momenti di convivialità e rispondono alle emergenze nella fascia notturna.
1	Operatore sociosanitario	Attività 1.1, 1.2, 1.4,1.5 Supervisiona gli aspetti sanitari degli ospiti del centro, indirizza gli ospiti verso servizi specifici.

**SEDE: EMPORIO DELLA SOLIDARIETÀ BARANZATE/SPAZIO INOLTRE (COD. HELIOS 212177)**

**Ente co-progettante di riferimento: Associazione La Rotonda**

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Gestisce e cura i rapporti con Caritas e i volontari, è responsabile del corretto funzionamento della struttura. Supervisiona tutte le attività e coordina il gruppo di volontari. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare si occupa di controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; cura il lavoro di promozione del servizio.
1	Operatore	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Operatore di supporto al coordinatore nel realizzare colloqui e nei percorsi di accompagnamento delle famiglie/utenti che si rivolgono all'emporio.
1	Coordinatrice logistica e magazzino	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Coordina gli aspetti logistici, la relazione con i donatori, l'organizzazione dei ritiri delle eccedenze alimentari per l'emporio.
1	Operatore magazzino e punto vendita	Attività 1.3, 1.5 Si occupa della gestione operativa del magazzino e dell'allestimento del punto vendita.
20	Volontari	Attività 1.2, 1.3, 1.5, 3.1, 3.2, 3.3 Si occupano della gestione delle aperture e dello spazio, delle attività di magazzino, di recupero donazione e di accoglienza dei tesserati in emporio. Attività di promozione del servizio attraverso open day, serate evento e laboratori con scolaresche, supporto nell'eventuale applicazione dei protocolli in materia di prevenzione della pandemia.

**SEDE: LA LOCANDA DEL SAMARITANO - ROZZONE (COD. HELIOS 212181)**

Ente co-progettante di riferimento: Ass. Il Germoglio		
Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e coerenza.
1	Coordinatore del servizio	Tutte le attività Supervisiona tutte le attività e coordina l'equipe. Gestisce i contatti con i servizi territoriali e incentiva il lavoro di rete. In particolare, si occupa di: coordinare l'equipe, controllare e monitorare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti; curare il lavoro di promozione del servizio.
1	Educatori	Attività 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5,3.3 Instaurano e mantengono relazioni con gli ospiti, co-costruendo il progetto educativo individualizzato e incentivano la creazione delle reti, accompagnando gli ospiti al raggiungimento del maggior livello possibile d'autonomia.
2	Operatore tecnici (informatici)	Attività, 1.2, 1.4,1.5 Supervisiona gli aspetti tecnici del centro, supportano gli ospiti durante le ore di corsi tecnici.

### 6.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

Per lo svolgimento delle attività progettuali, si intende impiegare le seguenti risorse tecniche e strumentali, con evidenziazione per sede ove opportuno.

Attività	Risorse tecniche e strumentali necessarie
AT 1.1 Definizione delle procedure di ascolto e accoglienza	<b>Tutte le sedi</b> Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e il lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; sala colloqui adeguata per attività di ascolto e incontro con gli utenti.
AT 1.2 Ascolto e prima accoglienza degli utenti	
AT 1.4 Registrazione, analisi, aggiornamento e verifica dei dati	
AT 1.5 Distribuzione di beni e servizi di prima necessità	<b>Opera Cardinal Ferrari (cod. Helios 182813)</b> Lavanderia, doccia, guardaroba, ambulatorio medico/infermieristico, parrucchiera, pedicure, mensa. <b>Casa della Carità (A.A.) (cod. Helios182802)</b> Doccia, lavanderia, mensa, guardaroba, ambulatorio <b>Refettorio Ambrosiano (cod. Helios 182814)</b> Mensa con locale cottura  <b>Centro Diurno (cod. Helios 182772)</b> Lavanderia, doccia, guardaroba, ambulatorio medico/infermieristico, parrucchiera, pedicure, mensa.  <b>Centro Francese Maria della Passione (cod. Helios 212176)</b> Doccia, lavanderia, mensa, guardaroba, ambulatorio  <b>Emporio della Solidarietà Rho (cod. Helios 212179)</b> PC portatile di Emporio, telefono di servizio Pc cassa, software tema cash 1 Furgone  <b>La locanda del Samaritano - Rozzone (cod. Helios 212181)</b> Doccia, lavanderia, mensa, guardaroba
AT 1.6 Attività sociali	<b>Tutte le sedi</b>

	<p>Varie attrezzature e materiale di consumo per l'animazione; strumenti di audio-video di registrazione; giochi; tv; sale per laboratori e attività sociali, connessione ad internet, sale comuni e arredamento per incontri, chiavette usb, stereo, video, proiettore.</p> <p><b>Opera Cardinal Ferrari (cod. Helios 182813)</b> Biblioteca ed emeroteca</p> <p><b>Casa della Carità (A.A.) (cod. Helios182802)</b> Biblioteca, auditorium</p> <p><b>Centro di Ascolto Parrocchia S. Arialdo (cod. Helios 182771)</b> Calciobalilla, riviste e libri a disposizione, macchinetta del caffè</p> <p><b>Casa Abramo (Cod. Helios 182754)</b> Cucina attrezzata, orto, laboratorio di falegnameria</p>
AT 2.1 Definizione dei progetti personali di inclusione	<p><b>Tutte le sedi</b> Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e del lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; sala colloqui adeguata per attività di ascolto e incontro con gli utenti; mezzi di trasporto.</p> <p><b>Casa della Carità (A.A.) (cod. Helios 182802)</b></p> <p>Dispone di moduli abitativi per l'autonomia abitativa dislocati a Parco Lambro presso il CEAS (Centro Ambrosiano di Solidarietà). Dispone, tramite l'Associazione Una casa per te, di 20 appartamenti in affitto per famiglie autonome o che hanno bisogno di supporto per l'autonomia.</p> <p><b>Opera Cardinal Ferrari Onlus (cod. Helios 182813)</b> Collegamento internet e wi fi, diversi pc e stampanti, tavoli, sedie, materiale di cancelleria</p> <p><b>La locanda del Samaritano - Rozzone (cod. Helios 212181)</b> Materiali per i corsi tecnici (computer, proiettore, connessione internet). Tavoli, sedie, materiali di cartoleria.</p>
AT 2.2 Supporto per l'inclusione sociale	
AT 2.3 Supporto nell'accesso ai servizi	
AT 2.4 Supporto all'inclusione abitativa	
AT 2.5 Supporto all'inclusione lavorativa	
AT 3.1 Eventi di sensibilizzazione	<p><b>Tutte le sedi</b> Uffici per le attività di organizzazione, amministrazione e del lavoro di équipe; telefono; fax; computer; stampante; connessione internet; materiale di cancelleria; proiettore; servizi di elaborazione grafica, stampa e noleggio attrezzature presso terzi già nella rete degli enti.</p> <p><b>Casa della Carità (A.A.) (cod. Helios182802)</b> Biblioteca, auditorium</p>
AT 3.2 Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale	
AT 3.3 Coordinamento	

Inoltre, per lo svolgimento delle attività di carattere generale, gli enti co-progettanti mettono in comune le seguenti risorse tecniche e strumentali.

Per gruppi di attività	Risorse tecniche e strumentali previste	Ente a cui fanno capo
Per le attività formative	Locali adeguati per riunioni ed incontri formativi: salone 100 posti, sala per 25 posti attrezzato con video e apparecchiature multimediali.	Fondazione Caritas Ambrosiana
	Materiali didattici, cancelleria, strumenti di audio-video-registrazione dei dati.	Tutti gli enti co-progettanti

	Centro di Documentazione con migliaia di testi sulle tematiche sociali. Documentazione di approfondimento per le diverse discipline affrontate.	Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazione Casa della Carità
Per le attività di sensibilizzazione a animazione del territorio	Materiale divulgativo del progetto (volantini, mostre, video) e l'attrezzatura utile per la presentazione (videoregistratore, video proiettore, proiettore diapositive).	Fondazione Caritas Ambrosiana,

7) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

- Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.
- Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (*con successivo recupero*).
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: Incontro Nazionale Giovani in Servizio Civile; 15 dicembre: Giornata Nazionale del Servizio Civile).
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di attività di accompagnamento degli utenti nelle attività esterne (gite, vacanze, visite ai musei...)
- In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.
- Verrà richiesta la sottoscrizione della dichiarazione di conoscenza e informazione sulle Linee guida sulla tutela dei minori e adulti vulnerabili di Caritas Internationalis/Caritas Italiana
- Disponibilità a guidare automezzi di proprietà delle sedi operative.

8) *Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto*

Ai candidati non viene chiesto nessun specifico requisito, salvo la condivisione del progetto.

9) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

## ***CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI***

10) *Eventuali crediti formativi riconosciuti*

11) *Eventuali tirocini riconosciuti*

12) *Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (\*)*

Per tutti gli operatori volontari di servizio civile che partecipano al progetto è previsto il rilascio da parte di **Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali scs** di una **certificazione delle competenze** ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13.

Il percorso di certificazione segue quello delineato da Regione Lombardia e prevede il coinvolgimento di un tutor di Mestieri Lombardia per l'individuazione della competenza da certificare e la conseguente **costruzione del portfolio delle evidenze**. Il percorso è di tipo individuale.

Il processo ha il fine di aiutare i singoli partecipanti ad acquisire, anche attraverso un'autovalutazione, una maggiore consapevolezza delle proprie risorse, motivazioni, competenze professionali acquisite precedentemente all'esperienza di SCU o durante il percorso. In seguito alla costruzione del portfolio delle evidenze verrà ingaggiato un assessor esterno, con decennale esperienza nel settore del digitale, che analizzerà il portfolio per valutare se le evidenze sono sufficienti alla certificazione delle competenze o se sono necessarie integrazioni o prove pratiche.

**Quando l'assessor riterrà che il portfolio delle evidenze è completo si attiverà il certificatore delle competenze** che andrà a validare il percorso e a certificare la competenza attraverso una prova finale insieme all'assessor.

Inoltre per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un attestato specifico da parte dell'Ente terzo **Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli"**, come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato 6 B della Circolare 25 gennaio 2022.

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

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

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

Predisposizione del documento "**Certificato/attestato delle Competenze acquisite durante il servizio civile**" e

consegna al diretto interessato entro 1 mese al termine del servizio civile

## ***FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

### *13) Sede di realizzazione della formazione generale (\*)*

Gli incontri di formazione si terranno:

- **Formazione generale:** a livello Regionale, presso Caritas Ambrosiana a Milano in via S. Bernardino, 4 (cod. Helios 182743) e per i momento/i residenziale presso il Centro Orientamento Educativo di Barzio (Lc) in via Milano e Istituto Missionario Dehoniano in Via Leon Dehon, 5 ad Albino (BG), Centro Pastorale Ambrosiano, via S. Carlo 2 a Seveso (Monza e Brianza).
- **Formazione Permanente:** a livello diocesano presso la sede della Caritas Ambrosiana, in via S. Bernardino, 4 a Milano (cod. Helios 182743), Refettorio Ambrosiano, in Piazza Greco 11 a Milano (cod. Helios 182814), Centro Pastorale Ambrosiano, via S. Carlo 2 a Seveso (Monza e Brianza)..

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

### *14) Sede di realizzazione della formazione specifica (\*)*

La formazione specifica sarà realizzata presso la sede della Caritas Ambrosiana a Milano in via S. Bernardino, 4 (cod. Helios 182743), presso il Centro Orientamento Educativo di Barzio (Lc) in via Milano e Istituto Missionario Dehoniano in Via Leon Dehon, 5 ad Albino (BG), e Centro Pastorale Ambrosiano, via S. Carlo 2 a Seveso (Monza e Brianza) e presso le sedi di attuazione del progetto.

### *15) Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)*

Si utilizzeranno tecniche e metodologie diverse a seconda degli argomenti e del numero dei partecipanti:

- lezioni frontali,
- giochi di ruolo,
- supporti informatici (video, app, social...),
- lavori personali e di gruppo,
- incontro e confronto con "testimoni",
- incontri di gruppo per favorire lo scambio, la rielaborazione dell'esperienza di servizio.

Ciascun incontro si aprirà con un'esercitazione ludico/pratica introduttiva all'argomento; seguiranno un intervento esplicativo sul tema trattato, e un'elaborazione dei contenuti mediante lavori personali, attività pratiche, laboratori e lavori di gruppo. Le riflessioni emerse si condivideranno in un momento finale di assemblea in cui si privilegeranno gli scambi tra i volontari. Ciascun incontro rappresenterà, inoltre, un momento di verifica dell'andamento del servizio, di condivisione dei vissuti, di scambio di opinioni.

L'insieme di metodologie utilizzate vuole favorire un'elaborazione e rielaborazione il più completa possibile dell'esperienza di servizio, uno scambio di punti di vista in un'ottica di peer teaching, nonché la creazione di legami significativi tra i volontari mediante una conoscenza reciproca sempre più approfondita.

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la metodologia dell'"imparare facendo" (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l'esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

### *16) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo(\*)*

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha i seguenti obiettivi:

- favorire 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.
- far acquisire ai operatori volontari specifiche competenze "attraverso l'imparare facendo", a fianco di persone in grado di trasmettere il loro "saper fare" nell'attività quotidiana svolta insieme.
- far crescere i operatori volontari in esperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno.

Questi i moduli e relativi contenuti su cui verte la formazione specifica, che riguardano la componente di lavoro educativo, sociale, di relazione con i beneficiari del progetto e con il territorio.

<b>Moduli</b>	<b>Contenuti della formazione specifica</b>	<b>Durata</b>	<b>Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti</b>
1	<i>L'ascolto attivo.</i> L'ascolto è la prima forma di attenzione richiesta ai volontari del progetto perché vuol dire: costruire relazione con la persona avvicinata, riuscendo ad andare oltre il suo bisogno espresso; costruire relazioni positive con gli altri membri dell'équipe; costruire comunione con gli altri.	6 ore	Attività 1.1; 1.2;
2	<i>La relazione d'aiuto</i> La differenza fra una relazione di aiuto e una relazione amicale per imparare a calibrare aspettative e ruoli nella relazione. Una buona relazione d'aiuto permette alla persona aiutata di sentirsi protagonista del suo percorso di vita, la valorizza, non come un oggetto di intervento, ma come soggetto portatore di risorse utili alla costruzione del suo percorso di vita.	6 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.3; 2.1; 2.2
3	<i>Il lavoro di rete sul territorio come risorsa</i> La lettura del territorio, la conoscenza dei bisogni e le risorse che il contesto esprime. Le centralità della persona all'interno della rete e il ruolo del volontariato nel facilitare reti e le connessioni. Punti di forza e criticità nella costruzione delle relazioni sul territorio.	2 ore	Attività 1.3; 1.5, 2.2; 2.3; 3.1
4	<i>Lavoro per progetti nell'ambito del lavoro sociale</i> Un progetto è un'iniziativa finalizzata a dare risposte a carenze e bisogni locali, a organizzare meglio le risorse interne all'organizzazione, a creare legami stabili con altre organizzazioni, a gestire un evento, una struttura, un'iniziativa. Con un progetto le risorse di un'organizzazione (competenze professionali, sistema di relazioni sul territorio, capacità finanziarie) vengono orientate alla definizione di ipotesi di attività coerenti con un obiettivo generale (affermazione dei diritti di cittadinanza, inclusione sociale, miglioramento della qualità della vita e così via). L'elaborazione dell'idea serve a cogliere opportunità di finanziamento o di partnership; la successiva gestione delle attività consente all'organizzazione di perseguire i propri obiettivi specifici. Lavorare per progetti in ambito	4 ore	Attività 1.6, 2.2



	<p>sociale consente di lavorare in modo organizzato e finalizzato ad apportare cambiamenti a partire da situazioni problematiche di partenza.</p>		
5	<p><i>L'Equipe di lavoro: gestione e finalità</i> All'interno dei vari servizi, il lavoro è per lo più svolto in equipe. I ragazzi si devono inserire in un contesto che ha regole e ruoli chiari. Pertanto è utile la comprensione di cosa sia un'equipe di lavoro, dei ruoli che le persone vi rivestono, dell'importanza di una multidisciplinarietà e delle finalità che ogni equipe si propone all'interno dello specifico servizio.</p>	4 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.6, 2.1, 2.2; 2.3;
6	<p><i>Gestione dinamiche di Gruppo</i> Gli elementi base delle dinamiche di un gruppo ruotano attorno alle aspettative realistiche o irrealistiche che un gruppo suscita nei partecipanti e ai bisogni che i componenti del gruppo vi riversano - dal bisogno di riconoscimento a quello di aggressività. Il gruppo può imporsi sul singolo, attivare dinamiche aggressive o di manipolazione o suscitare emozioni intense. La conoscenza di tali dinamiche è il primo passo per imparare a stare in un gruppo senza farsene schiacciare e senza averne timore, con la capacità di restare sul compito che al gruppo è stato affidato.</p>	5 ore	Attività 1.3; 1.4; 2.1; 2.2; 2.3;; 3.1; 3.2
7	<p><i>Relazione educativa</i> La relazione è costitutiva dell'essere persona e rappresenta lo strumento privilegiato del fare educazione, È attraverso la relazione che ciascuno dei soggetti implicati si arricchisce dell'umanità dell'altro e si apre al senso dell'esistenza. Una relazione è profondamente educativa quando lo scambio avviene all'interno di un rapporto di reciprocità e sono presidiati i due caratteri costitutivi dell'intenzionalità e dell'asimmetria.</p>	5 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.6; 2.1; 2.2; 3.2
8	<p><i>Informativa sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile</i> Aspetti generali e trasversali quali elementi di sicurezza sul luogo di lavoro, legislazione sulla sicurezza; concetti di rischio e di danno; obblighi del datore di lavoro; diritti e doveri dei lavoratori/volontari; abitudini virtuose da adottare sul luogo di lavoro; tutela benessere fisico e psichico dei giovani: informazioni di carattere sanitario</p>	6 ore	Tutte le attività progettuali
9	<p><i>Gestione dei conflitti</i> Il conflitto fa parte della relazione, quindi non va evitato, ma va accolto e gestito. Differenza tra guerra e conflitti, le diverse tipologie di negoziazione, il conflitto come opportunità per nuovi apprendimenti e maggiore conoscenza reciproca</p>	4 ore	Attività 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 3.1
10	<p><i>La comunicazione</i> La comunicazione come strumento di rilettura della propria esperienza e come promozione del servizio</p>	4 ore	Attività 3.1; 3.2

	civile universale. Strumenti, attenzioni e tecniche di base per la comunicazione sociale		
11	<i>Incontro conclusivo</i> Momento interattivo per rileggere e rielaborare l'intera esperienza vissuta, riflettendo attentamente sull'evoluzione delle proprie aspettative nel corso dell'anno, sull'impatto che l'esperienza di servizio ha dimostrato sulle dinamiche relazionali e personali e sulle competenze acquisite.	4 ore	Tutte le attività progettuali
<b>Totale ore</b>			

Questi i moduli e relativi contenuti, che riguardano invece temi specifici del progetto e del territorio di attuazione.

<b>Moduli</b>	<b>Contenuti della formazione specifica</b>	<b>Durata</b>	<b>Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti</b>
12	Relazione d'aiuto in contesti di grave emarginazione	4	Funzionale a tutte le attività progettuali
13	Relazione educativa per la realizzazione degli obiettivi individuali	2	Funzionale a tutte le attività progettuali
14	L'importanza della cultura dell'accoglienza per la riduzione dello stigma delle persone in situazione di grave emarginazione	4	Attività 2.1; 3.1; 3.2;
<b>Totale ore</b>		<b>10 ore</b>	

Nelle diverse singole sedi di servizio i seguenti contenuti

<b>Contenuti della formazione specifica</b>	<b>Durata</b>	<b>Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti</b>
Il lavoro per progetti	2 ore	Attività 1.5, 2.2
La gestione del colloquio	2 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.3;
Relazione educativa	2 ore	Attività 1.1; 1.2; 1.5; 2.1
Dinamiche relazionali nel gruppo di lavoro	4 ore	Attività 1.3; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4
Tecniche di ascolto e di comunicazione	2 ore	Attività 3.1; 3.2
<b>Totale ore</b>	<b>12 ore</b>	

17) *Nominativi, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (\*)*

18) *Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità*

## **ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

19) *Giovani con minori opportunità*

19.1) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

19.2) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

Non prevista

19.3) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione*

Sul versante delle **reti di attivazione** i primi soggetti promotori delle attività di informazione e sensibilizzazione sono gli stessi enti facenti parte del progetto, in quanto componenti della rete di associazioni e servizi operanti nel settore della grave emarginazione. Nella rete specifica della Caritas diocesana di Milano sono inoltre presenti oltre 800 Parrocchie e con le relative Caritas parrocchiali che collaboreranno a diffondere capillarmente le informazioni relative al bando attraverso le famiglie in condizione di fragilità con cui sono ordinariamente in contatto.

Sul versante della promozione di una **equa e corretta informazione** riguardante i progetti riservati e al contempo per tutelare la privacy dei richiedenti, dall'avvio del bando verrà garantito uno sportello informativo nel quale si supporteranno i giovani anche nella gestione delle pratiche di iscrizione online (superando così i problemi riguardanti il digital divide).

19.4) *Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.*

Sia nella fase pre che durante il periodo del bando verrà intensificata la disponibilità di un operatore addetto all'orientamento e all'informazione individuale *face to face* qualora si presentino giovani con minori opportunità.

Il sito <https://serviziocivile.caritasambrosiana.it> sarà il principale strumento per avere tutte le informazioni relativamente al bando e ai singoli progetti. Inoltre ci sarà la possibilità di un accompagnamento con colloqui orientamenti e la possibilità di incontro con gli olp delle sedi.

Verranno prodotti dei fogli informativi semplificati contenenti le informazioni essenziali per favorire la comprensione delle condizioni richieste dal progetto e in particolare nel caso dei giovani con minori opportunità.

Verrà abilitato un numero presso il quale i giovani interessati potranno chiamare per avere le prime informazioni relativamente ai progetti e alle procedure di invio della domanda, numero al quale risponderà un operatore debitamente formato.

Verranno messi a disposizione i PC per l'invio telematico della domanda con il supporto degli operatori del centro di coordinamento.

Durante il progetto gli operatori volontari con minori opportunità avranno un accompagnamento dedicato, con l'OLP della sede di riferimento che dedicherà particolare attenzione all'accompagnamento degli operatori volontari con minori opportunità. Qualora fosse necessario, l'OLP di riferimento potrà coinvolgere altre figure professionali di Caritas Ambrosiana che si occupano di formazione e accompagnamento dei giovani del Servizio Civile Universale, per la realizzazione di momenti di supervisione e confronto.

Inoltre durante l'attività formativa, le sessioni di lezione frontale verranno bilanciate con attività di tipo pratico-laboratoriale (lavori di gruppo finalizzati alla realizzazione di compiti di realtà) in modo da consentire anche a coloro che hanno competenze pratiche di mettere in gioco le loro competenze dando il loro specifico contributo all'interno del percorso formativo.

20) *Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell'U.E.*

20.1) *Paese U.E. (\*)*

20.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E.*  
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

20.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

- Continuativo
- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero*

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura*

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari*

20.5a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

--

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia*

--

20.7) *Tabella riepilogativa (\*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							
3							
4							

21) *Tutoraggio*

X
---

21.1) *Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione*

Si prevede di svolgere l'attività di tutoraggio durante gli ultimi tre mesi dell'esperienza di servizio, secondo la seguente articolazione:

- 10° mese di servizio:
  - un primo colloquio di conoscenza individuale (durata prevista 1 ora)
  - due incontri di gruppo (3 ore ciascuno)
- 11° mese di servizio:
  - due incontri di gruppo (10 ore complessive)
  - attività individuali per la durata di 2 ore complessive per ciascun partecipante
- 12° mese di servizio:
  - un incontro di gruppo (3 ore)
  - affiancamento pratico con accompagnamento individuale presso realtà sociali e lavorative del territorio (1 ore)
  - un colloquio finale individuale (1 ora)

21.2) *Attività obbligatorie*

Il percorso di tutoraggio si pone l'obiettivo di consentire ai giovani operatori volontari di elaborare le esperienze di servizio e analizzare le competenze sviluppate durante il percorso al fine di verificare e considerarne la spendibilità nel mercato del lavoro. In questo percorso si porrà particolare attenzione non solo alle competenze tecniche, ma anche alle competenze trasversali (Life Skills, Soft Skills ed e-Skills).

Durante i colloqui e le attività individuali si prevede di approfondire la conoscenza degli operatori volontari e delle loro aspettative rispetto al percorso di tutoraggio (primo colloquio).

Per facilitare i partecipanti all'individuazione delle conoscenze e delle competenze acquisite durante il percorso, in continuità rispetto ai percorsi formativi e professionali pregressi, verranno organizzati momenti di autovalutazione anche in relazione al percorso di Attestazione delle Competenze che si realizza con la Fondazione Clerici e la Certificazione delle Competenze effettuato da Mestieri Lombardia.

Seguirà un accompagnamento personalizzato in alcune realtà sociali e lavorative a loro affini come prova di esperienza sul campo. L'ultimo incontro di verifica sarà finalizzato a elaborare l'esperienza (secondo colloquio) e a valutare i possibili orizzonti futuri. Durante i cinque incontri di gruppo si prevede di approfondire i seguenti contenuti:

1. Modulo "Il mercato e la ricerca del lavoratore" (3 ore): contenuti e attività per conoscere la situazione del mercato del lavoro e le modalità di ricerca dei lavoratori.
2. Modulo "Il cv e la lettera di accompagnamento" (3 ore): accompagnare i partecipanti nella redazione del proprio curriculum vitae (anche in versione europea/Cv in inglese). Si prevede di affrontare tematiche più innovative come ad esempio la produzione del video CV, l'uso di APP per la produzione del proprio CV e del suo invio, la redazione della lettera di presentazione;
3. Modulo "La telefonata e il colloquio di selezione" (6 ore): aumentare le competenze comunicative anche attraverso la simulazione di telefonate e colloqui di selezione sia individuali che di gruppo;
4. Modulo "Il fare impresa e i contratti" (4 ore): aumentare la conoscenza relativa al fare impresa e al fare cooperativa; nozioni di base delle diverse tipologie di contratti (diritti e doveri dei lavoratori).
5. Modulo "I canali della ricerca del lavoro" (3 ore): aumentare la conoscenza dei diversi canali relative alla ricerca attiva del lavoro anche attraverso alcune pagine istituzionali (Lavoro per Te, ClickLavoro, ...) al fine di accrescere la conoscenza dei Servizi per il lavoro e dei Centri per l'Impiego.

Il percorso delle attività obbligatorie è propedeutico alla raccolta delle evidenze necessarie per il rilascio della **certificazione delle** competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13 che sarà effettuato da **Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali scs**.

In particolare il processo di certificazione si focalizzerà sull'analisi, individuazione e acquisizione di una delle **competenze professionali riportate nel QRSP** di Regione Lombardia (con particolare riferimento al Quadro delle competenze di Base e Trasversali) a seconda delle attività specifiche svolte dagli operatori di servizio civile nel presente progetto.

Il percorso prevede:

- Incontri individuali con i tutor per la condivisione degli strumenti di lavoro, individuazione della competenza e per la costruzione del portfolio delle evidenze;
- Verifica ed eventuale integrazione del portfolio con un assessor esterno;
- Certificazione della competenza.

Il processo di certificazione verrà chiuso entro il termine del progetto di servizio civile universale digitale. L'attestato verrà consegnato in base ai tempi di rilascio di Regione Lombardia.

Questo percorso sarà condotto da personale con almeno 5anni di esperienza nel settore dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro a favore di giovani under 30 privi di lavoro (anche con esperienza sul target dei soggetti fragili e vulnerabili). Il portfolio rimarrà in possesso del volontario al termine del percorso.

### *21.3) Attività opzionali*

Al fine di accompagnare i beneficiari nella ricerca attiva del lavoro si prevede di realizzare momenti di incontro e di visita del Centro per l'Impiego di riferimento affinché possano iscriversi e dichiarare la propria disponibilità al lavoro.

Inoltre si prevede anche l'incontro con testimoni significativi che hanno affrontato le sfide della transizione alla vita adulta attraverso un percorso di vita e lavorativo nel quale hanno coniugato le loro attitudini, i loro valori di riferimento e la loro storia.

Si prevede anche l'incontro con il sistema delle Cooperative legate a Caritas Ambrosiana come occasione di presentazione del mondo della cooperazione e delle diverse opportunità che questo offre ai giovani.

Nel caso di partecipazione al progetto di giovani con minori opportunità (bassa scolarizzazione) verranno messe in campo ore supplementari allo scopo di offrire loro prospettive future in chiave formativa per consentirgli di aumentare il proprio bagaglio esperienziale e ampliare il ventaglio delle possibilità occupazionali. In particolare si realizzerà un modulo ad hoc di almeno 2 ore sulle opportunità formative offerte dal territorio, sulle modalità di accesso ad esse e sugli strumenti per la loro individuazione. Inoltre gli incontri individuali verranno ampliati per consentire un affiancamento nella scelta di eventuali percorsi formativi e di accompagnamento nell'individuazione di quelli maggiormente utili per i singoli operatori volontari.

#### *21.4) Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato)*

Il percorso di tutoraggio verrà affidato alla Fondazione "San Carlo" e con il supporto anche del Servizio Siloe (Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione) servizio dell'Arcidiocesi di Milano promosso dalla Caritas Ambrosiana e dal Servizio per la vita sociale e il lavoro ed è gestito dalla Fondazione Caritas Ambrosiana. In particolare il Servizio Siloe si occupa di definire e promuovere percorsi individualizzati di avvicinamento e di reinserimento nel mondo del lavoro per persone in difficoltà attraverso:

- l'ascolto della storia lavorativa, il sostegno nella ricostruzione delle competenze professionali presenti e potenziali, la condivisione del progetto;
- l'orientamento ai servizi, pubblici e privati, per l'inserimento sociale e lavorativo e alle agenzie di mediazione al lavoro;
- la proposta di percorsi di formazione e di riqualificazione professionale presso agenzie formative pubbliche e private;
- la proposta di strumenti di facilitazione al reinserimento lavorativo (tirocinio formativo, borse lavoro) presso i referenti istituzionali;
- la promozione di progetti di inserimento lavorativo con Agenzie di servizi formativi.