

Scheda progetto per impegnare i giovani nel servizio civile regionale in Emilia-Romagna (ex scheda 1 B)

1) Ente proponente il progetto: CARITAS ITALIANA / CARITAS DIOCESANA DI FERRARA - COMACCHIO

e Codice di accreditamento: NZ01752

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

CARATTERISTICHE PROGETTO

2) Titolo del progetto: *IL PANE QUOTIDIANO*

3) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3 D.M. 30/5/2014): *Assistenza disagio adulto (A 12)*

4) Descrizione specifica del progetto:

a) del contesto territoriale di riferimento;

b) dell'area d'intervento, con la situazione di partenza;

c) del bisogno-utilità sociale;

d) dei destinatari (target)

Assumiamo come contesto di riferimento il Centro di prima accoglienza della Caritas diocesana (di seguito 'Centro Caritas' o 'Centro') e come target del progetto le persone che ne frequentano i servizi assistenziali di base: mensa e distribuzione dei generi di prima necessità (vestiti, alimenti).

Questo contesto specifico rimanda al contesto più generale del disagio economico e sociale a Ferrara, all'interno del quale circoscrive l'ambito della grave indigenza economica.

Misure generali della povertà a Ferrara si possono ricavare da numerose indagini condotte da organismi istituzionali, rappresentanze di settore, e dalla Caritas stessa.

Da prospettive diverse, tutte convergono verso uno scenario di complessivo arretramento del tenore di vita dal 2008 ad oggi.

Ne riportiamo alcune a titolo di esempio, nella convinzione che il diffuso impoverimento prodotto dalla crisi economica negli ultimi anni sia un'evidenza.

Nel territorio coperto dalla diocesi di Ferrara su una popolazione di oltre 280 mila abitanti il numero di poveri ammonta a poco meno di 30 mila persone (29mila 703), la metà delle quali versa in condizioni di povertà assoluta (14.412) (Caritas Emilia Romagna - "False partenze", rapporto 2014)

Il Pil provinciale è sceso del -9,1% rispetto al 2007

L'effetto più vistoso della crisi in provincia di Ferrara è sull'occupazione: il tasso di occupazione 15-64 anni è caduto di 8 punti (da 69% del 2007 al 61,5% del 2013), il dato peggiore tra le provincie dell'Emilia Romagna.

Il tasso di disoccupazione provinciale che aveva raggiunto il suo punto minimo nel 2007 (2,7%) si è alzato al 14,2% nel 2014 superando la media nazionale (12,2%). (CdS Centro studi e ricerche - Annuario 2015)

Dal 2008 ad oggi il potere di acquisto delle famiglie ferraresi è diminuito di oltre il 13,4 per cento.

Nel solo biennio 2012-2013 le spese della famiglie ferraresi riguardanti gli alimenti hanno subito una diminuzione dell'8,1% (Federconsumatori Ferrara - 2014)

Il 10,2% delle famiglie si è trovata in ritardo con i pagamenti delle bollette per le utenze domestiche; tra le famiglie in affitto il 16,9% si è trovata in arretrato con il pagamento; il 6,3% delle famiglie con il mutuo da pagare si è trovato in arretrato con la rata. (Comune di Ferrara - Le condizioni di vita a Ferrara - 2015)

Non è tuttavia possibile stabilire una relazione lineare tra gli indici di povertà mossi dalla crisi e quelli propriamente riferiti ai beneficiari dei servizi Caritas. Questi ultimi sono complessivamente aumentati dal 2009 soprattutto per una progressiva diversificazione dei servizi stessi, che ne ha ampliato il potenziale bacino di utenza (sportello antiusura e sovra-indebitamento, ambulatorio medico, accoglienza di donne e minori, corsi di italiano per stranieri).

Anno		2009	2011	2013	2015
N° tot beneficiari servizi Caritas		696	731	843	972
Servizi attivi	mensa				
	distribuzione generi 1a necessita'				
	antiusura - sovraindebitamento				
	ambulatorio medico				
	accoglienza donne e minori				

Relativamente ai soli servizi assistenziali di base si evidenzia invece una sostanziale stabilità degli accessi, che negli ultimi due anni fanno anzi registrare una tendenziale diminuzione.

Anno	2009	2011	2013	2015
Media giornaliera pasti mensa erogati	248	253	244	239
Beneficiari finali distribuzione generi prima necessità	696	718	710	714

Questo dato, più che al miglioramento della congiuntura economica locale, è da ricondurre alla diffusione dei servizi assistenziali nel territorio, di cui la stessa Caritas diocesana si è fatta promotrice. Per la distribuzione dei generi alimentari, a partire dal 2013 si è sviluppato un sistema di coordinamento che coinvolge il Centro Caritas e 40 parrocchie della diocesi in un'attività comune di raccolta degli alimenti e di identificazione dei beneficiari finali, ciascuno dei quali, attualmente, si rivolge di preferenza alla parrocchia più vicina.

Un risultato analogo per gli altri servizi di base è stato prodotto dall'apertura a Ferrara di una seconda mensa per i poveri (la mensa salesiana della parrocchia di San Benedetto) e di un grande mercatino dell'usato, promosso dall'associazione Viale K, presso il quale le persone indigenti possono comperare a prezzi simbolici con un'ampia varietà di scelta.

In definitiva, l'effetto della crisi sul nostro specifico contesto di riferimento non è riscontrabile nell'aumento delle persone assistite dal Centro Caritas, ma piuttosto nel cambiamento dei loro profili, i quali, se sono ancora in prevalenza ascrivibili alla povertà grave (72% con ISEE < 5000 €) tendono sempre più a ricomprendere, accanto alle situazioni di disagio estremo (persone senza fissa dimora 13%) o conclamato (beneficiari ricorrenti dei servizi di assistenza 41%), molte situazioni di precarietà sociale che investono intere famiglie, spesso in presenza di minori, lavoratori con contratto a scadenza o impieghi saltuari, lavoratori in nero, pensionati.

Centro prima accoglienza Caritas Ferrara
Distribuzione generi prima necessità
Anno 2015
Beneficiari finali

Tranche ISEE	0	sotto 2.000	2.000 - 3.999	4.000 - 5.999	6.000 - 7.999	8.000 - 10.999	oltre 11.000	nd	Totale complessivo
N° beneficiari distribuzione generi 1a necessità	144	104	161	110	74	22	6	93	714
%	20,17	14,57	22,55	15,41	10,36	3,08	0,84	13,03	100,00

n° componenti nuclei familiari	%
1	53
2	10
3	9
4	16
5	8
6	2
7	1
10	1
tot	100

NAZIONALITA'	Età										Totale per nazionalità
	0-5	6-10	11-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	75+	
Italia	8	6	13	13	11	29	37	43	13	6	180
Marocco	37	12	13	11	24	26	13	7	1	1	145
Ucraina	3	1	1	4	15	13	31	27	6	1	102
Camerun	10	4	6	13	19	14	4	1	1	0	71
Moldavia	4	2	4	5	7	10	6	6	0	0	43
Romania	4	5	4	6	10	8	2	3	0	0	42
NIGERIA	10	5	2	0	9	6	2	0	0	0	35
Tunisia	2	3	3	4	6	2	2	0	0	0	22
Albania	3	0	2	0	4	3	1	3	0	0	15
Altro	7	6	8	3	11	10	9	2	1	1	58
Totale per età	88	45	57	60	115	121	106	93	22	9	714
%	12	6	8	8	16	17	15	13	3	1	100

Si rivolgono oggi all'assistenza di base persone che, disponendo di risorse economiche minime, discontinue o residuali, richiedono assistenza non per l'impossibilità assoluta di acquistare beni primari ma per risparmiare sull'acquisto e destinare il risparmio ad altre spese egualmente indispensabili ma più difficilmente comprimibili. Si tratta in prevalenza di spese connesse con l'abitazione, ma crescono le voci riferite alla salute (medicinali, accesso alla cure), e all'istruzione (rette scolastiche, tasse universitarie).

Il dato fin qui tracciato sulla base dei dati raccolti dal Centro Caritas, nell'esperienza di servizio dei volontari e degli operatori trova riscontro nelle situazioni che essi affrontano quotidianamente. Riportiamo di seguito quelle su cui riteniamo che il servizio civile, con le forze e le potenzialità di cui dispone, possa realisticamente intervenire.

1 L'aumento dei nuclei familiari che si avvalgono dei servizi assistenziali di base non ha prodotto un aumento di pari entità degli accessi ai servizi perché, nella maggioranza dei casi, un solo membro della famiglia si fa portavoce del bisogno e frequenta il Centro Caritas. Questa situazione, semplice da gestire per la distribuzione dei generi alimentari, che è appunto commisurata alla numerosità e al bisogno complessivo delle famiglie, crea invece disomogeneità e difficoltà di gestione per il servizio mensa.

L'accesso alla mensa è completamente libero. Non è richiesta alcuna iscrizione, non è prevista alcuna procedura di identificazione personale o verifica del bisogno.

E' una scelta che fa della mensa un luogo aperto, che per molte persone rappresenta il primo approdo alla Caritas, e svolge dunque, in modo informale, una preziosa funzione di ascolto.

Per la sostenibilità economica si è stabilito come unico criterio di restrizione all'accesso la regola "una persona - un pasto", e non è concesso l'asporto.

Sono sempre più numerose, però, le persone che chiedono di portar via il pasto pronto, per sé o per i propri familiari che sono impediti o non "se la sentono" di mangiare alla mensa Caritas. Queste richieste sono per lo più giustificate dalla presenza di minori o anziani ("per mia moglie che è a casa coi bambini", "per il nonno che è allettato") o dalla difficoltà di

raggiungere la mensa di sera da parte di chi non dispone di mezzi propri ("mi dai da portar via per la cena?"). Queste richieste, avanzate direttamente ai volontari, sono da questi gestite con criteri diversi, e può capitare che la richiesta proveniente da una stessa persona sia accolta un giorno e respinta un altro o, nello stesso giorno, una persona si senta rispondere di 'sì' e l'altra 'no', evenienza che è stata più volte motivo di tensione e persino di qualche scompiglio. Il gruppo dei volontari che gestiscono il pranzo del mercoledì, per esempio, si attiene rigorosamente alla regola e non distribuisce pasti da asporto, il gruppo del venerdì accoglie invece tutte le richieste e le annota separatamente nel computo quotidiano dei pasti erogati.

Secondo questo calcolo il numero dei pasti 'aggiuntivi' asportati è salito da 24 (dato di giugno 2015) a 118? (dato di aprile 2016) con un aumento che, se proiettato sugli altri giorni della settimana, comporterebbe un incremento della media complessiva dei pasti erogati di circa il 20%. Volendo estendere la possibilità di asportare i pasti senza un eccessivo impatto sulla sostenibilità del servizio, si presenta la necessità di definire una qualche forma di verifica delle richieste.

2 Situazione per certi versi complementare è quella di chi consuma i pasti alla mensa Caritas e dichiara di non avere alternative: "Mangio qui, o non mangio".

Sono persone senza fissa dimora o comunque in condizione di grave disagio abitativo, per le quali il Centro Caritas rappresenta un luogo abituale di ritrovo e stazionamento diurno.

A queste persone, il cui profilo presenta spesso tratti marcati di marginalità (vagabondaggio, accattonaggio, dipendenze patologiche), nei mesi invernali si concede sin dalle 8:00 del mattino (orario di chiusura del dormitorio cittadino) l'accesso ai locali riscaldati della mensa, dove possono anche consumare la prima colazione.

Le colazioni alla mensa Caritas rientrano nel piano per l'Emergenza freddo approntato dal Comune di Ferrara in collaborazione con la Caritas e l'associazione Viale K, che gestisce il dormitorio. Il piano prevede interventi di accoglienza straordinaria dal 1 dicembre al 30 marzo, ma anche al di fuori di questo periodo, quando l'attività della mensa torna all'ordinario (apertura per il pranzo e la cena) non meno di 20 persone ogni giorno

ne attendono l'apertura, stazionando sin dal mattino nel cortile del Centro, dove, in modo variabile secondo la sensibilità e la discrezionalità dei volontari di turno, continuano a ricevere caffè, tè, latte, frutta, pane, dolci... in modo analogo a quanto avviene con i pasti da asporto. Ne deriva l'opportunità di integrare il servizio colazioni nell'attività ordinaria della mensa.

3 Un'ulteriore situazione rispetto alla quale l'erogazione dei servizi assistenziali di base sembra non essere ben parametrata riguarda infine la distribuzione dei generi di prima necessità alle famiglie con bambini piccoli (nel 2015 tra i beneficiari della distribuzione dei generi di prima necessità, in 55 nuclei familiari erano complessivamente presenti 88 minori in età prescolare: 0-5 anni). Attraverso i canali di raccolta degli alimenti e dei vestiti usati pervengono alla Caritas anche molti prodotti specifici per la prima infanzia che il Centro non distribuisce direttamente, ma gira al SAV, al Centro Donna Giustizia o all'associazione Amici della Caritas, tutte organizzazioni che nell'ambito del volontariato locale assistono donne e minori in contesti nei quali all'indigenza economica si somma il disagio familiare (violenza, abbandono, fragilità dei ruoli e delle funzioni genitoriali). Al di fuori di questi contesti, però, molte situazioni di povertà coinvolgono, come detto, interi nuclei familiari il cui principale elemento di fragilità è la preoccupazione di non arrivare a fine mese, quella stessa preoccupazione che li induce a rivolgersi alla Caritas piuttosto che a servizi più specialistici. Elemento di novità, più ancora delle richieste di prodotti per l'infanzia è, da questo punto di vista, la presenza stessa dei bambini che mangiano alla mensa Caritas sulle ginocchia dei genitori o giocano nel cortile del Centro mentre gli adulti sono in fila per la distribuzione dei generi di prima necessità. Risulta quindi opportuno, per la più ampia possibilità di accesso che può garantire, prevedere anche presso il Centro Caritas la distribuzione di prodotti per l'infanzia.

5) Obiettivi specifici (descrizione coerente e conseguente di voce 4, anche con indicatori ex ante ed ex post):
A) delle attività previste;

1

Obiettivo Distribuzione di pasti da asporto a benefico delle persone per le quali si accerti una concreta difficoltà di frequentare personalmente la mensa Caritas.

Situazione attuale: distribuzione pasti da asporto un giorno a settimana, per 100 pasti al mese.

Risultato atteso: distribuzione quotidiana dei pasti da asporto, per 450 pasti al mese (15 pasti al giorno).

2

Obiettivo

Distribuzione presso la mensa Caritas della prima colazione con apertura mattutina dalle ore 8:00 alle ore 9:00.

Situazione attuale: apertura mattutina limitata al periodo invernale (dicembre-aprile).

Risultato atteso: apertura mattutina durante tutto l'anno; numero di accessi alla mensa per la prima colazione: 20 al giorno in media.

3

Obiettivo

Distribuzione di prodotti per l'infanzia alle famiglie bisognose con minori in età prescolare (0-5 anni).

Situazione attuale: i prodotti per l'infanzia raccolti non vengono distribuiti alle famiglie ma destinati ad altre organizzazioni che assistono donne e minori.

Situazione di arrivo: distribuzione diretta presso il Centro Caritas; famiglie beneficiarie: 50 in un anno; numero di accessi al servizio: 600 (un accesso al mese per ciascun nucleo familiare).

B) per i giovani impegnati nelle attività di SCR;

La Caritas propone il Servizio Civile come esperienza di formazione globale della persona.

Ai giovani che scelgono il Servizio Civile si chiede di pensare a questo anno non come una "parentesi" nella loro vita, ma come un anno intenso, ricco di stimoli e di sfide, capace di orientare le scelte future, e

partendo dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Attraverso la formazione, l'affiancamento e la verifica dell'esperienza in corso, la Caritas garantisce ai giovani l'accompagnamento in un percorso di crescita finalizzato a:

- Acquisire conoscenze e competenze nell'ambito dell'assistenza sociale;
- Sviluppare la capacità di riflessione e lettura critica dei contesti e delle dinamiche sociali;
- Potenziare le capacità di comunicazione e sviluppare nuove relazioni;
- Superare la logica individualista attraverso l'impegno personale a favore della comunità e l'incontro diretto con le situazioni di fragilità e disagio.

Queste finalità sono in linea con gli obiettivi pedagogici che storicamente contraddistinto la proposta di servizio civile della Caritas.

- Educazione ai valori della solidarietà e della gratuità.
- Promozione della cittadinanza attiva e responsabile.
- Promozione dei diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.
- Riflessione sulle proprie scelte di vita, personali, professionali, sociali.
- Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone e lo sviluppo di nuove professionalità in ambito sociale.
- Approfondimento della cultura della pace e della nonviolenza.
- Orientamento ad uno stile di vita solidale capace di orientare le scelte future dei giovani nel segno dell'impegno per la comunità.

6) Descrizione tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto (6.1), con particolare riferimento alle attività dei giovani in SCR (6.3), nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo (6.2):

6.1 Complesso delle attività realizzate dall'Ente, compresa quella del tutor

Gli obiettivi del progetto prefigurano un potenziamento dei servizi assistenziali di base. Essi si reggono su un'organizzazione consolidata negli anni, che ci sembra utile riportare qui nella sua dimensione ordinaria, perché essa costituisce, se non il programma delle attività specificatamente riferite agli obiettivi del progetto, senz'altro l'ambiente in cui esse si realizzano, e sul quale il valore dell'esperienza proposta ai giovani si misura non meno che sugli indicatori di risultato.

La distribuzione quotidiana dei vestiti impegna la mattina (9:00-11:00) per la distribuzione vera e propria e il pomeriggio (15:30-17:30) per la gestione del guardaroba, dove i capi di abbigliamento sono suddivisi secondo la stagione, la tipologia, e la taglia.

Per accedere al servizio è richiesto un documento personale con foto-tessera (anche se privo di validità legale) e la compilazione di una scheda che riporta i dati anagrafici e le informazioni relative alla condizione socio-economica dei beneficiari (nucleo familiare, condizione lavorativa, situazione abitativa, eventuale altri aiuti di cui le persone beneficiano).

Le schede, aggiornate ad ogni accesso, sono gestite con un sistema informatico (www.e-caritas.it), in uso anche per la distribuzione dei generi alimentari.

La distribuzione degli alimenti avviene due giorni a settimana (il mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00, e il giovedì mattina dalle 9:00 alle 11:00).

Per accedere alla distribuzione è necessario esibire l'attestato ISEE e, se quest'ultimo supera il valore di 7000 €, si richiede in aggiunta un attestato di disoccupazione o altra documentazione comprovante lo stato di bisogno.

Ogni persona può ritirare gli alimenti una volta al mese, per sé e per i propri familiari.

La mensa è ad accesso libero e organizzata su tre turni (colazioni, 7:30-9:00, attualmente solo nei mesi invernali; pranzo, 9:00-14:00, anche nei giorni festivi; cena 17:00 - 20:30, solo nei giorni feriali).

Il numero dei pasti erogati viene quotidianamente annotato su un apposito registro.

Alla distribuzione dei generi di prima necessità sono collegate altre attività che, dal livello puramente assistenziale, ne accrescono la complessità organizzativa e il valore sociale.

La mensa e la distribuzione di alimenti sono collegate ai progetti di recupero e valorizzazione degli alimenti posti fuori commercio ma ancora idonei al consumo, nell'ambito di un circuito che coinvolge le aziende di produzione della filiera agro-alimentare, i grossisti, la grande e piccola distribuzione (dagli ipermercati alle panetterie), movimentando in un anno merci per un valore di poco inferiore ai 400.000 euro, con una finalità solidaristica, ecologica e educativa (consapevolezza dei modelli di consumo, consumo responsabile, stili di consumo e stile di vita: su questi temi ogni anno la Caritas organizza presso la mensa incontri ed eventi aperti a tutta la cittadinanza).

Il recupero prevede un'attività quotidiana di ritiro degli alimenti invenduti presso i fornitori, su tutto il territorio della provincia.

Il recupero degli indumenti usati, diffuso anch'esso su tutto il territorio provinciale per mezzo di appositi cassonetti di raccolta, è gestita attraverso una cooperativa sociale (Coop. Il Ponte) che offre lavoro a persone svantaggiate (soprattutto persone con problemi di tossicodipendenza e alcolismo, in uscita dalle comunità terapeutiche).

Gli indumenti recuperati sono in parte destinati alla distribuzione diretta alle persone bisognose, in parte (e in misura prevalente) rivenduti all'industria. Il ricavato della vendita contribuisce a finanziare gli interventi di sostegno al reddito (in prevalenza contributi per il pagamento delle utenze domestiche) legati all'attività del Centro di ascolto diocesano, pur esso promosso dalla Caritas.

E' importante a tal proposito sottolineare che i servizi assistenziali di base, per la loro accessibilità e per il rapporto informale che può instaurarsi tra i volontari che vi operano e gli utenti che ne beneficiano, assolvono anch'essi una funzione di ascolto e avvicinamento alle persone e alle loro storie di povertà. Essi rappresentano in molti casi l'innesto della relazione di aiuto, ovvero il primo contatto da cui possono poi svilupparsi percorsi di orientamento e accompagnamento verso forme di assistenza più specialistiche.

Dall'organizzazione tecnica dei servizi la funzione di ascolto rimanda alla qualità umana delle relazioni e pone in primo piano il ruolo dei giovani e dei volontari. Il volontariato è per la Caritas uno strumento di coinvolgimento della comunità secondo il mandato prioritariamente educativo e promozione che essa ha ricevuto dalla Chiesa.

La proposta di servizio della Caritas mette al centro la prossimità alla persone più fragili, esperienza che si compie nella maniera più schietta e diretta proprio nei servi assistenziali di base.

In questo contesto volontari dai 15 agli 80 anni, giovani del servizio civile, giovani del servizio volontario europeo, tirocinanti delle scuole superiori e dell'Università si incontrano in una comune esperienza di servizio (sia pure diversamente calibrata da caso a caso).

Questa ricchezza di presenze, alle quali, naturalmente, si aggiungono e si mescolano quotidianamente le persone che frequentano i servizi per necessità, rende il Centro Caritas un luogo di comunità, ma non è una resa automatica. Tensioni, frustrazioni, incomprensioni, facilmente si generano da aspettative, caratteri e culture diverse. Per questo la Caritas ha messo a punto un percorso di accompagnamento delle esperienze di servizio che prevede la verifica preliminare delle motivazioni e degli obiettivi individuali, la formazione ex ante per la conoscenza del contesto di servizio, l'affiancamento operativo da parte di operatori e volontari più esperti, la programmazione condivisa del lavoro, quotidiani momenti di socialità (d'abitudine operatori e volontari pranzano anch'essi alla mensa Caritas, seduti insieme allo stesso tavolo o mescolati agli altri commensali).

La definizione di questi percorsi, che assumono forme più o meno articolate in rapporto ai volontari cui si rivolge e al loro grado di coinvolgimento, è a tutti gli effetti un 'servizio' Caritas, tanto che ad essa è assegnato un operatore dedicato (tutor).

Nell'ambito della tipologia e della metodologie di lavoro fin qui descritta, le seguenti azioni sono specificatamente orientate al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

1

PER I PASTI DA ASPORTO.

A Individuazione dei beneficiari attraverso il Centro di ascolto: non essendo prevista alcuna forma di identificazione dei commensali che accedono direttamente alle mensa, chi chiede di asportare i pasti per sé o per altri è invitato a sostenere un colloquio presso il Centro di ascolto. Ad uso dei volontari della mensa, gli operatori del Centro di ascolto stilano una lista nominativa delle persone autorizzate all'asporto, con l'indicazione del numero di pasti che ciascuna di essa può prelevare.

B Definizione delle modalità operative: incontri di coordinamento con i volontari della mensa per concordare modalità comuni e uniformi di erogazione del servizio (numero dei pasti aggiuntivi da preparare, modalità di confezionamento e distribuzione dei pasti da asporto, verifica dei nominativi in lista, gestione di nuove richieste).

C Distribuzione di pasti da asporto presso la mensa Caritas, durante gli orari di apertura, secondo le modalità concordate.

2

PER LE PRIME COLAZIONI

A Costituzione delle squadre di servizio.

Secondo il modello già sperimentato - una squadra, per un turno di servizio, per un giorno a settimana (giorni feriali) oppure al mese (giorni festivi) - si costituiscono 10 squadre, ciascuna composta da un minimo di 3 a un massimo di 6 persone:

- 6 squadre per la preparazione e la distribuzione delle colazioni dal lunedì al sabato;
- 4 ulteriori squadre, una per ogni domenica del mese.

Le squadre di lavoro sono interamente costituite da volontari, quelli già coinvolti per l'Emergenza freddo, se disposti a proseguire nel loro impegno, insieme a nuovi volontari.

La ricerca di nuovi volontari avviene attraverso le parrocchie, il sito internet e la pagina Facebook della Caritas, il passa-parola.

I nuovi volontari partecipano ad un corso di formazione (5 incontri serali di 2 ore) per acquisire le necessarie conoscenze operative e di contesto.

B Distribuzione delle prime colazioni presso la mensa

Caritas con apertura mattutina dalle 8:00 alle 9:00 tutti i giorni per tutto l'anno.

3

PER LA DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI PER L'INFANZIA

A Costituzione di un'area-magazzino (alimentare / non alimentare) per la raccolta dei prodotti da destinare alla distribuzione.

I prodotti sono reperiti attraverso il circuito di recupero di alimenti invenduti indumenti usati, e le donazioni di privati cittadini.

B Individuazione dei beneficiari attraverso il sistema E-Caritas: nuclei familiari con minori nella fascia di età 0-5 anni e ISEE < 7.000 euro.

C Presso il Centro Caritas, distribuzione diretta di prodotti per la prima infanzia alle famiglie bisognose, contestualmente alla distribuzione degli altri generi di prima necessità.

L'ampliamento e le nuove modalità di erogazione dei servizi assistenziali di base presso il Centro Caritas è portato a conoscenza dei potenziali beneficiari attraverso l'affissione di avvisi presso il Centro stesso, la diffusione di un'informativa alle parrocchie e agli organismi socio-assistenziali operanti nel territorio, la pubblicazione di news sul sito internet della Caritas.

6.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (indicare da ultimo il nr. totale delle persone coinvolte)

Le risorse umane impegnate nel progetto sono:

- il direttore della Caritas diocesana, che organizza le squadre di lavoro dei volontari, cura la formazione dei nuovi volontari, mantiene i rapporti con la cooperativa il Ponte per le forniture di vestiti e con le aziende del territorio per il recupero degli alimenti invenduti; cura l'informazione relativa ai servizi Caritas
- 4 operatori socio-assistenziali professionali che i quali sovrintendono in modo prevalente ad una delle

seguenti attività, pur costituendo un unico gruppo di lavoro all'interno del quale ciascun operatore è abilitato a sostituire o affiancare gli altri, secondo le necessità del momento:

- ritiro degli alimenti presso i fornitori (gestisce i furgoni Caritas e ne programma quotidianamente i 'giri').
- gestione del magazzino e supervisione delle modalità di trattamento degli alimenti (responsabile del piano di autocontrollo secondo gli standard HACCP)
- raccolta ed elaborazione dei dati relativi ai servizi e ai beneficiari (amministratore del sistema E-Caritas)
- verifica delle situazioni personali di bisogno (operatrice del Centro di ascolto).

Il profilo dell'operatore Caritas non è chiaramente riconducibile ad una professionalità codificata. Essi provengono da differenti percorsi di studi (diploma di scuola media superiore, laurea in scienze religiose, laurea in lettere, laurea in lingue e letterature straniere) e la loro professionalità si è perfezionata attraverso l'esperienza pluriennale e la formazione permanente che la Caritas ogni anno promuove attraverso i tavoli di coordinamento regionali e nazionali.

Il direttore e tutti gli operatori hanno svolto, in passato, il Servizio civile presso il Centro Caritas

Si aggiungono agli operatori professionali oltre 100 operatori volontari che si alternano gli uni agli altri durante l'anno, con un tasso di ricambio che produce una grande varietà di voci, facce e colori, ma rende difficile fornire numeri certi. Quelli di seguito riportati si riferiscono ai volontari più esperti, che, per la costanza e la durata del loro impegno, hanno assunto, nei gruppi di lavoro in cui i volontari sono suddivisi, una funzione di coordinamento (capi-squadra)

- 4 volontari per la distribuzione dei generi di prima necessità (gestione del magazzino-guardaroba per la distribuzione degli indumenti, raccolta e distribuzione dei generi alimentari).
- 25 volontari-mensa (preparazione e distribuzione dei pasti, a colazione, pranzo e cena).

6.3 Attività e ruolo previsti per i giovani in SCR nell'ambito del progetto

I giovani sono impegnati nella raccolta e distribuzione dei generi di prima necessità e nella preparazione e distribuzione dei pasti presso la mensa Caritas.

Il loro servizio si svolge in affiancamento ai volontari e agli operatori del Centro ed è specificatamente relativo ai ruoli e alle mansioni seguenti.

GESTIONE DEL MAGAZZINO GUARDAROBA E SMISTAMENTO DEI VESTITI forniti dalla Cooperativa Il Ponte (vestiti provenienti dai cassonetti Caritas) o donazione di privati cittadini e negozi di abbigliamento.

E' compito dei giovani garantire un'adeguata disponibilità di capi nel magazzino guardaroba in rapporto alla frequenza delle distribuzioni e al numero di beneficiari finali: selezionare e suddividere i capi per qualità e tipologia, rifornire quotidianamente il guardaroba, segnalare eventuali insufficienze delle forniture, gestire lo scarto (accantonare separatamente i vestiti logori, inadatti o in eccesso per il conferimento in discarica).

GESTIONE DEL MAGAZZINO DISPENSA E SMISTAMENTO DEI GENERI ALIMENTARI provenienti dalle attività di recupero degli alimenti invenduti.

E' compito dei giovani garantire l'adeguata fornitura del magazzino dispensa per la distribuzione settimanale alle famiglie bisognose e per l'attività quotidiana della mensa: provvedere allo scarico degli alimenti conferiti, rimuovere gli imballi secondari e verificare lo stato di conservazione e le scadenze, selezionare gli alimenti e suddividerli per tipologia, disporre le deratte nelle scaffalature del magazzino o nelle varie dotazioni frigorifere (cella frigo e frigoriferi di giornata) suddivise per categoria merceologica e data di scadenza, provvedere alla rotazione periodica degli alimenti immagazzinati e monitorarne lo stato di conservazione.

DISTRIBUZIONE DEI GENERI DI PRIMA NECESSITA' (VESTITI E ALIMENTI) ALLE FAMIGLIE

E' compito dei giovani provvedere a che la distribuzione avvenga in modo ordinato, rispettoso delle persone e conforme alle regole stabilite: fornire alle persone interessate informazioni relative alle modalità di accesso e di erogazione del servizio, raccogliere, registrare e aggiornare i dati relativi ai beneficiari e agli accessi al servizio, preparare i pacchi viveri, gestire in prima

istanza eventuali richieste di aiuto non direttamente riferite alla distribuzione dei generi di prima necessità.

DISTRIBUZIONE DEI PASTI ALLA MENSA CARITAS

Porzionare le pietanze, impiattare le pietanze, disporre i piatti sui vassoi e i vassoi sul banco di distribuzione; controllare che la composizione dei pasti rispetti per quanto possibile le diverse abitudini alimentari o i divieti imposti dalla religione dei commensali; distribuire i vassoi ai commensali; regolare l'afflusso dei commensali nella sala mensa in base al numero di posti disponibili; ritirare i vassoi ed eliminare i rifiuti negli appositi sacchi; sanificare i vassoi, provvedere alla sanificazione e al riordino della cucina e della sala mensa, annotare i dati relativi al numero di pasti erogati, gestire in prima istanza eventuali richieste di aiuto non direttamente riferite al servizio mensa.

Sono molte le persone che fanno la fila alla Caritas, ogni giorno.

Come e forse più della loro condizione economica, questo le qualifica come 'poveri': mettersi in fila per mangiare alla mensa Caritas o ritirare il pacco degli alimenti. In questo contesto le relazioni che si instaurano tra gli operatori dei servizi, genericamente intesi, e gli 'utenti' Caritas possono essere contenute e ordinate dalla definizione e dal mantenimento di regole e modalità operative, nell'applicazione di un metodo di lavoro che è per i giovani un compito e insieme un'opportunità di crescita professionale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali. Ma sempre, attraverso le maglie dell'organizzazione, per quanto efficiente sia, emergono le storie, gli umori, le speranze e le intemperanze di chi vive la povertà sulla propria pelle.

In questo contesto i giovani del Servizio civile sono spesso i primi referenti della Caritas, quelli che, i poveri che fanno la fila o la scavalcano, si ritrovano davanti.

In questo contesto il compito più importante dei giovani è l'ascolto e l'accoglienza, che sono anche le situazioni più significative per la loro crescita personale, civile e umana.

L'affiancamento da parte di operatori e volontari più esperti sostiene sul campo e, per così dire, in tempo reale, l'esperienza di servizio, che i giovani hanno poi modo di rileggere in molti momenti e a diversi livelli: durante la programmazione condivisa delle attività, per la

verifica delle competenze e degli strumenti di lavoro necessari; durante gli incontri di formazione, per l'attribuzione di valori sociali, culturali ed etici; durante i momenti di convivialità e gli incontri col tutor per la condivisione e l'approfondimento dei vissuti personali.

6.4 Nel caso di specifici target di giovani da impegnare nel progetto: specificare perché e in che modo per questi giovani il SCR è un'opportunità di crescita e di inclusione sociale:

7) Numero di giovani da impegnare nel progetto SCR: 5

di cui:

-numero posti con vitto e alloggio: 0

-numero posti senza vitto e alloggio: 0

-numero posti con solo vitto: 5

8) Numero ore di servizio settimanali dei giovani in SCR, ovvero monte ore: 25 ore settimanali (nel caso di monte ore, l'orario minimo settimanale è pari a ore _____)

9) Giorni di servizio civile a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 5): 5

10) Nr.mesi durata impegno dei giovani (da 6 a 11 mesi) 11

11) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di SCR:

12) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Tutor (eventuale Rlea) :

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	(1) Cod. ident. sede	(2)N. giovani per sede	(3) Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativo del tutor		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Caritas Diocesana di Ferrara - Comacchio / Centro di Accoglienza	Ferrara	Via Brasavola 19	7044	5	Falagusta Paolo	15/10/1974	FLGPLA74R15D442S	Luciani Michele	20/09/1973	LCNMHL73P20E456V
						Rasconi Emily	26/02/1982	RSCMLY82B66L020Y			
2											
3											
				totale	3				eventuale R.L.E.A. (SCN+SCR)		
N.	denominazione progetto SCN			(1)	(2)	(3)	(3)	(3)	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	La sede non è coinvolta nell'attuazione di progetti SCN										
2											
3											

13) Attività di sensibilizzazione del servizio civile:

La Caritas diocesana aderisce alla campagna di promozione del Servizio civile promossa dalla Caritas Italiana. La campagna si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica ai valori della solidarietà, della pace, della nonviolenza e della mondialità e di diffondere la conoscenza delle opportunità di impegno e di crescita offerte dal servizio civile.

ATTIVITA' PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito Caritas Italiana www.caritasitaliana.it
Foglio informativo quindicinale on line InformaCaritas di Caritas Italiana
Mensile della Caritas Italiana Italia Caritas
Blog del Tavolo ecclesiale per il servizio civile
www.esseciblog.it

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

Stampa di pieghevoli e poster sul servizio civile.

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

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

ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE

Le Caritas dell'Emilia Romagna hanno allestito e aggiornano regolarmente il sito web www.caritas-er.it per promuovere il Servizio Civile Volontario, descrivendo nelle varie sezioni del sito i progetti e le diverse sedi di realizzazione, pubblicizzando i diversi bandi e raccontando le esperienze delle volontarie in servizio.

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

Nella provincia di Ferrara, la Caritas diocesana è impegnata nella campagna di promozione del Servizio Civile organizzata dal Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile (COPRESC).

Per la promozione del servizio civile vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- pieghevoli, locandine e video contenenti una prima informazione sul Servizio Civile e informazioni specifiche sul progetto;
- articoli e comunicati stampa su pubblicazioni periodiche e quotidiani locali;
- interventi e comunicati stampa alle televisioni e radio locali;
- allestimento di banchetti informativi sul servizio civile in occasione di eventi, fiere, feste e sagre;
- incontri pubblici con i giovani interessati.

Operatori e volontari Caritas partecipano attivamente alle iniziative e agli eventi organizzati dal COPRESC per promuovere i valori del servizio civile, e le opportunità presenti nel territorio ferrarese con interventi in vari contesti luoghi e momenti dell'anno.

- sensibilizzazione presso gli istituti secondari superiori, le università, i gruppi giovani parrocchiali, attraverso percorsi formativi e informativi;
- promozione in occasione di eventi locali: festival, forum, fiere, sagre, mostre... attraverso la presenza di operatori e volontari;
- comunicazione via web, con il costante aggiornamento del sito, invio newsletter, social network (Facebook);
- progetto "Youth4Changege" in collaborazione con il Centro servizi per il volontariato e le scuole secondarie: proposta di un'esperienza di servizio agli studenti delle scuole secondarie superiori presso gli Enti e negli stessi contesti in cui si attuano i progetti di servizio civile.

Totale ore dedicate allo promozione del servizio civile: 21 ore.

14) Criteri e modalità di selezione dei giovani SCR:

ORIENTAMENTO (partecipazione facoltativa, ma fortemente consigliata):

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso il collegamento al sito del Coordinamento Provinciale Enti di servizio Civile (Co.Pr.E.S.C.).

Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il presente progetto è prevista una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio. Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed attitudini personali.

SELEZIONE (partecipazione obbligatoria, l'assenza all'incontro di selezione comporta l'esclusione):

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE

- . Titolo di studio

Punteggio per la voce:

"Titolo di studio": (da valutare solo il titolo più elevato)

- . 10,00 punti → laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- . 8,00 punti → laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- . 6,00 punti → diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- . 4,40 punti → se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- . 3,30 punti → se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- . 2,20 punti → se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- . 1,10 punti → se concluso 1 anno di scuola media superiore

- . 1,00 punto → licenza media inferiore

Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae:

fino ad un massimo di 10 punti

VALUTAZIONE COLLOQUIO

Fattori di valutazione:

- . Conoscenza del Servizio Civile
- . Conoscenza del progetto proposto dall'Ente
- . Chiarezza di ruolo e attività da svolgere
- . Motivazioni alla scelta del Servizio Civile
- . Aspettative del/la candidato/a
- . Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio
- . Valutazioni da parte del/la candidato/a
- . Caratteristiche individuali
- . Considerazioni finali

Punteggio Massimo Valutazione Colloquio: fino ad un massimo di 90 punti.

La scheda che si utilizzerà durante gli incontri di selezione:

SERVIZIO CIVILE REGIONALE

SCHEDA VALUTAZIONE DELLA CANDIDATURA

Candidata/o _____

Progetto _____

Sede di attuazione _____

CURRICULUM VITAE		PUNTEGGIO
1	Titolo di studio max 10,00 punti	
[A]totale curriculum vitae (max 10/100)		
COLLOQUIO: fattori di valutazione approfonditi		
1	<u>Conoscenza del Servizio Civile Nazionale</u> ✓ canali di ricerca ✓ informazioni acquisite max 10 punti	

2	<u>Conoscenza del progetto proposto dall'Ente</u> ✓ conoscenza obiettivi e complesso delle attività p ✓ approfondimenti in merito al contenuto progettuale max 10 punti	
3	<u>Chiarezza di ruolo e attività da svolgere</u> ✓ rispetto alle attività specifiche della Sede scelt ✓ disponibilità a dividerne le finalità ✓ disponibilità ad imparare-facendo max 10 punti	
4	<u>Motivazioni alla scelta del Servizio Civile Regionale</u> max 10 punti	
5	<u>Aspettative della/del candidata/o</u> ✓ rispetto alla propria esperienza personale ✓ rispetto al proprio percorso formativo ✓ rispetto a competenze acquisibili ✓ altro _____ max 10 punti	
6	<u>Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio</u> ✓ Verifica della disponibilità allo svolgimento del servizio in relazione ad impegni in essere o cond particolari segnalate dal candidato; ✓ Riferimento al punto 15 del progetto specifico (condizioni oggettive per lo svolgimento del serv max 10 punti	
7	<u>Valutazioni da parte del/la candidato/a</u> ✓ importanza di investire in nuove relazioni ✓ intenzione a collaborare nelle attività proposte flessibile ✓ a mettere a disposizione doti o abilità particolari max 10 punti	
8	<u>Caratteristiche individuali</u> ✓ capacità di ascolto ✓ confronto con l'altro ✓ disponibilità a sostenere eventuali situazioni cr o di tensione ✓ attitudine positiva ✓ altro _____ max 10 punti	
9	<u>Considerazioni finali</u> ✓ impressione complessiva di fine colloquio max 10 punti	
[B]totale colloquio (max 90/100)		
[A+B]PUNTEGGIO TOTALE SCHEDA (max 100/100)		

Per garantire pari opportunità di accesso e maggiore coerenza con il principio e la finalità del servizio civile, a beneficio dei candidati stranieri si garantisce durante lo svolgimento del colloquio la presenza di un esperto nel campo dell'immigrazione e, se richiesto, di un mediatore linguistico.

Viene esclusa la possibilità di dichiarare giovani "NON IDONEI" al servizio civile regionale.

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

SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

(Obbligatorio all'atto della richiesta di accreditamento per enti di 1^ classe)

Ente: CARITAS ITALIANA

Cod. Ente: NZ01752

Elementi obbligatori del sistema di monitoraggio.

a) Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

Il sistema si basa su un'articolazione decentrata in cui vi sono tre livelli di raccolta ed elaborazione dei dati:

1. il *livello diocesano* con la Caritas diocesana come principale punto di raccolta, elaborazione ed utilizzo dei dati (in collaborazione con le sedi di attuazione di progetto);
2. il *livello regionale*, con i coordinamenti regionali per il servizio civile, che raccolgono ed elaborano i dati diocesani per un'analisi ed una valutazione regionale;
3. il *livello nazionale*, con Caritas Italiana come punto di raccolta finale per l'analisi e la valutazione nazionale.

Le attività di monitoraggio sono rivolte a rilevare le attività di progetto che si realizzano:

- 1) in riferimento a quanto previsto per il raggiungimento degli obiettivi inerenti i beneficiari del progetto.
- 2) in riferimento a quanto previsto per i giovani che vi partecipano

Per quanto concerne il punto 1) le attività del progetto sono monitorate tramite rilevazione svolta dagli operatori locali di progetto per mezzo di una scheda di rilevazione compilata su base bimestrale.

Per quanto concerne il punto 2) si utilizzano gli strumenti seguenti.

Strumenti per i VOLONTARI

- Tre questionari ai volontari (QV1, QV2, QV3).
- Colloqui individuali dei ragazzi con il tutor di Caritas e gli olp. Oggetti del colloquio: verifica del servizio; formazione generale e specifica; la relazione nel gruppo. Frequenza: almeno 3 volte l'anno con il tutor, almeno mensile con gli olp.
- Riunioni di confronto e verifica al 6° mese per condivisione problematiche trasversali emerse dai questionari. Partecipano i responsabili, i tutor, i formatori.

Strumenti per gli OPERATORI LOCALI DI PROGETTO.

- Incontro di inizio servizio (entro il 1° mese) tra il referente di Caritas e l'olp al fine monitorare le fasi di inserimento/accompagnamento.
- Questionario al 4° mese (QOLP1).
- Incontro al 6° mese: restituzione e confronto su dati questionari volontari e questionari olp. Partecipano anche i formatori.
- Questionario a fine servizio (QOLP2) entro 1 mese dalla conclusione del servizio.
- Incontro finale per condividere le valutazioni sugli aspetti più importanti. Partecipano anche i formatori.

Strumenti per i FORMATORI

- Questionario di fine percorso per la valutazione complessiva della formazione generale, specifica e la formazione agli oip (Modello FR1).
- Scheda registro presenze corsi formazione generale (Modello FR2)
- Scheda monitoraggio contenuti e metodologie dei corsi di formazione generale (Modello FR3)

Strumenti per RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO E REFERENTI DIOCESANI DEL SERVIZIO CIVILE

- Questionario di valutazione complessiva del servizio civile su base diocesana (QUESTRESP)

Strumenti per ALTRI SOGGETTI

Ogni due anni intervista con traccia predefinita (QSH) ad una serie di stakeholders (soggetti esterni all'ente, portatori di interesse), su dimensioni concernenti l'impatto sul territorio e sulla comunità locale, dal punto di vista culturale e promozionale.

b) Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:

I dati raccolti attraverso i questionari per volontari e per gli operatori locali di progetto confluiscono in un data base nazionale e sono elaborati successivamente tramite apposito programma statistico (Spss). Vengono prodotte delle elaborazioni monovariate e pluridimensionali, che vengono visualizzate sotto forma di tabelle e grafici. Vengono eseguiti i principali test statistici e sono possibili rappresentazioni cartografiche. I dati vengono elaborati a inizio, metà e fine servizio. Si procede anche alla costruzione di serie storiche, su base annuale e pluriennale. La disaggregazione dei dati può avvenire a *livello diocesano* (cumulando i dati dei progetti che insistono nella stessa diocesi), a *livello regionale* (con i dati relativi ai progetti realizzati nella stessa regione) e a *livello nazionale*, per una rappresentazione complessiva dell'andamento del servizio civile nazionale. A livello regionale e nazionale sono elaborate solo le informazioni raccolte con le risposte chiuse dei questionari. Le informazioni delle risposte aperte sono utilizzate solo a livello diocesano. A livello diocesano, le informazioni raccolte ed elaborate con gli strumenti per i volontari e per operatori locali di progetto, sono utilizzate per la stesura del questionario di valutazione QRESP.

c) Tempistica e numero delle rilevazioni:

Strumenti per i GIOVANI

- Questionari QV1: entro il 1° mese
- Questionario QV2: al 4° mese
- Questionario QV3: al 10° mese
- Colloqui individuali dei giovani con il tutor l'Oip:: almeno 3 volte l'anno col tutor, almeno mensile con oip.
- Riunioni di confronto e verifica al 6° mese.

Strumenti per gli OPERATORI LOCALI DI PROGETTO.

- Incontro di inizio servizio con referente Caritas: entro il 1° mese.

- Questionario QOLP1 al 4° mese
- Incontro di responsabile Caritas - olp - formatori: al 6° mese
- Questionario QOLP 2: entro 1 mese dalla conclusione del servizio .
- Incontro finale di responsabile Caritas - olp - formatori entro 2 mesi dalla conclusione del servizio

Strumenti per i FORMATORI

- Questionario modello FR1: entro 1 mese dalla conclusione del servizio
- Scheda registro modello FR2: entro 135 giorni
- Scheda monitoraggio modello FR3: entro 135 gironi

Strumenti per RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO E REFERENTI DIOCESANI DEL SERVIZIO CIVILE

Questionario QRESP: entro 3 mesi dalla conclusione dei progetti precedenti e dopo almeno 1 mese dall'avvio dei successivi.

Le dimensioni oggetto della valutazione

La riflessione svolta sulle dimensioni da valutare ha come presupposto le coordinate di fondo a cui si ispira il servizio civile in Caritas, così come sintetizzate dal Consiglio Permanente della CEI nel 2002: la promozione di una trama di relazioni tra giovani-Chiesa-territorio, la formazione della persona; la scelta preferenziale per le situazioni di povertà e di emarginazione; la diversificazione delle proposte secondo gli interessi e le prospettive dei giovani; il rilancio dello stesso SC come contributo al bene comune; l'attenzione alle situazioni locali e a quelle dei Paesi più poveri o in guerra.

L'IMPATTO EDUCATIVO SUI GIOVANI

L'analisi della valutazione dell'influenza educativa del servizio civile sui giovani che lo compiono, parte dall'assunto che la potenzialità educativa del SC sta *nella possibilità di realizzare un'esperienza in cui poter praticare e apprendere valori*. In altre parole, i valori - di cittadinanza, nonviolenza, giustizia, solidarietà - a cui tendono le finalità educative del servizio civile, sono da ricercarsi all'interno dell'esperienza di servizio e non al di fuori di essa. Da ciò deriva la considerazione che il servizio civile, per poter essere educativo per chi lo svolge, deve soddisfare le seguenti condizioni:

- 1) predisporre una situazione di servizio in cui il giovane, non da solo, ma entrando in relazione con altre persone della sede, possa entrare in contatto con un problema sociale. Si tratta perciò di attivare relazioni finalizzate ad un compito, che stanno dentro un progetto d'intervento sociale dell'organizzazione/sede, a cui il giovane contribuisce. Non sono relazioni fini a se stesse. Ovviamente le relazioni non sono "automaticamente" formative. Saranno le modalità di accompagnamento, i momenti di elaborazione e alcuni spazi di apprendimento specifici sul "come" si vivono le relazioni (professionali ma anche sociali, in senso ampio, familiari e personali) a far maturare la potenzialità educativa delle stesse. "Entrare in contatto con un problema sociale" non vuol dire solo "entrare in contatto diretto con il povero" (anche se questa rimane una dimensione fondamentale), ma anche avvicinare e comprendere la situazione problematica complessiva dove sta dentro il servizio al povero: l'azione della sede e quindi la condizione dei poveri del territorio, i fattori che producono le difficoltà, le azioni che sul territorio vengono compiute.
- 2) mettere i giovani nelle condizioni di riflettere sull'esperienza che conducono, di elaborarla, per poter attribuire all'esperienza significati validi

per se stessi, per gli altri, per la sede, per il contesto territoriale e quindi poter costruire un orizzonte di senso¹ ampio al proprio servizio.

3) fare in modo che l'ente di servizio civile e le sedi collaborino nella costruzione del progetto di servizio del giovane e nel favorire l'elaborazione dell'esperienza.

A partire da queste considerazioni, la valutazione dell'impatto educativo può realizzarsi in modo diretto, attraverso l'analisi di alcuni parametri legati alla maturazione personale dei giovani, e in via indiretta, analizzando il grado di soddisfazione delle tre condizioni, citate prima, necessarie affinché le potenzialità educative dell'esperienza possano realmente produrre i loro effetti. Inoltre, un ulteriore aspetto concernente l'impatto educativo è "la popolarità", ossia la capacità del servizio civile di incrociare mondi giovanili diversificati negli interessi, nelle esigenze, nelle provenienze, nelle estrazioni sociali.

L'IMPATTO SUI SERVIZI , LE SEDI E GLI ENTI

L'analisi dell'incidenza del servizio civile sui servizi delle sedi e sui destinatari di questi, parte dal presupposto che il servizio civile, in quanto strumento di difesa della patria e di solidarietà sociale, deve poter dare un apporto nel qualificare i servizi in un ottica promozionale, ossia di superamento delle cause delle povertà e di liberazione dalle forme di violenza esplicita o implicita. A questo riguardo diviene importante la valutazione di aspetti quali l'innovazione sociale come indice di attenzione ai bisogni inevasi del territorio, il lavoro di rete delle sedi, il consolidamento delle sedi nel territorio e il loro rapporto con la comunità locale, la capacità di ascolto e di lavoro con i giovani delle sedi stesse.

L'IMPATTO SUL TERRITORIO

La considerazione di questo aspetto nella valutazione deriva dall'assunzione che il valore educativo e promozionale del servizio civile vada oltre la sua incidenza sui giovani che lo compiono, le sedi, gli utenti che direttamente ne beneficiano. Le finalità di difesa della patria e promozione della solidarietà sociale, gli affidano anche il compito di diffondere nella società i valori costituzionali su cui il servizio civile si fonda. In altre parole il servizio civile ha il compito di favorire un cambiamento nel modello di sviluppo, nella cultura e nella politica della società, un cambiamento teso a ridurre ed eliminare le violenze strutturali ed attuare i valori di pace, giustizia sociale, solidarietà, sanciti dalla Costituzione italiana.

PARTECIPAZIONE AL PERCORSO COORDINATO E CONGIUNTO A LIVELLO PROVINCIALE PER LA CONDIVISIONE DEL MONITORAGGIO INTERNO DEI PROGETTI

L'ente sostiene l'importanza di condurre un'azione di monitoraggio coordinata e condivisa con gli enti di servizio civile del territorio. In linea a quanto previsto nel Piano Provinciale del Copresc di Ferrara, l'ente aderisce al "Percorso coordinato e congiunto per la condivisione degli standard minimi di qualità del monitoraggio interno dei progetti" rispettandone le relative modalità di realizzazione al fine di offrire uno strumento ai giovani in SC, agli operatori dell'Ente e a tutti gli attori sociali che, a diverso titolo, collaborano alla realizzazione dei progetti di Servizio Civile, per comuni scambi di opinione, di incontro condiviso e di reciproca conoscenza.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

16) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

È stato siglato, in data 30/06/2014, un Protocollo d'Intesa tra il CO.PR.E.S.C. di Ferrara e l'Università degli Studi di Ferrara, per la promozione del servizio civile e per il riconoscimento di crediti per le attività svolte dai volontari nei progetti di servizio civile promossi dagli enti soci del CO.PR.E.S.C.

17) Eventuali tirocini riconosciuti :

Il presente progetto, visto il Protocollo d'Intesa tra Università degli Studi di Ferrara e CO.PR.E.S.C. firmato in data 30/06/2014, può vedere riconosciuti crediti di tipo F per il tirocinio. Tale riconoscimento può avvenire qualora il volontario/studente presenti, al termine dell'anno di servizio, istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto. Il riconoscimento del tirocinio sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curricolare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili.

18) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del SCR, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae (specificare il/i soggetto/i competente a certificare e riconoscere le competenze, allegando copia degli accordi) :

Ai giovani che concludono il Servizio Civile la Caritas diocesana rilascia un attestato di frequenza formativa e di percorso di apprendimento in cui vengono riportate la descrizione delle attività svolte, le funzioni e i ruoli ricoperti, e le competenze conseguite durante il servizio (conoscenze, abilità e attitudini essenziali legate, secondo l'accezione della Raccomandazione UE del 18/12/2006, all'ambito 6 delle competenze chiave per l'apprendimento permanente - 2006/962/CE).

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze.

COMPETENZE TRASVERSALI

- Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione.
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia

- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllare la propria emotività nelle situazioni di stress
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi

COMPETENZE SPECIFICHE

- Conoscere le problematiche sociali relative all'emarginazione e all'esclusione adulta e le possibili modalità di intervento (bassa soglia, accompagnamento, servizi di prossimità socio-educativi, domiciliarità).
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari...).
- Capacità di ascolto empatico.
- Capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona.
- Capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto.
- Capacità di entrare in rete e interagire con le realtà pubbliche e private che si occupano di disagio.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio.
- Applicare tecniche di animazione e socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.

19) Reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):

1) COPRESC - Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Ferrara, c.f. 93064150381, associazione senza fini di lucro di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale costituitasi ai sensi dell'art. 16 della L.R. 20/10/2003 n. 20 e nel contesto della L. 64/2001 e del D.Lgs. 77/2002, non iscritto autonomamente ad alcun Albo degli enti di Servizio Civile, né sede d'attuazione di progetto di alcun ente accreditato, e rappresentato dalla vice presidente Nicoletta Vallesi. L'associazione Co.Pr.E.S.C. di Ferrara collaborerà con l'ente titolare del progetto Comune di Ferrara allo svolgimento delle attività previste dal protocollo allegato nei limiti indicati nella scheda di adesione.

2) Università degli Studi di Ferrara, c.f 80007370382

E' attivo un protocollo di intesa siglato il 30/06/2014 per la promozione del Servizio Civile Nazionale tra l'Università degli Studi di Ferrara e il Coordinamento provinciale degli enti di servizio civile di Ferrara - CO.PR.E.S.C. per il riconoscimento delle attività svolte dai volontari nei progetti di servizio civile nazionale promossi dagli Enti soci del CO.PR.E.S.C. di Ferrara in termini di crediti formativi universitari per il tirocinio e la promozione delle opportunità del servizio civile per i giovani in contesti universitari.

Formazione generale dei giovani in SCR coordinata dal Co.Pr.E.S.C.

e congiunta con altri Enti validata dalla regione

(non è possibile utilizzare altra modalità di erogazione della F.G)

20) Sedi di realizzazione formazione generale e formazione specifica *(indicare nome sede, indirizzo, comune):*

Le sedi verranno individuate, presa visione dei progetti approvati e finanziati, tra quelle messe a disposizione dagli enti - sotto riportate - che risultino più idonee in base alla distribuzione territoriale delle sedi di servizio e al numero di volontari in esse presenti:

- Copresc di Ferrara, via Brasavola 19, 44121 Ferrara
- Polo formativo dell'Azienda USL di Ferrara - via Comacchio, 296 - Ferrara;
- Sala Polivalente presso Presidio Sanitario Eppi - Via De Amicis 22 - Portomaggiore (FE);
- Sala riunioni presso Area di San Bartolo, ex ospedale psichiatrico, via S.Bartolo 119 - Ferrara;
- Sala presso la l'ASP del Delta Ferrarese - via Cavallotti, 98 - Codigoro (FE);
- Sala Comunale presso Municipio di Codigoro - p.zza Matteotti, 60 - Codigoro (FE);
- Sala Consigliare presso il Comune di Formignana - via Vittoria, 29 - Formignana (FE);
- Sala Consigliare presso Comune di Fiscaglia(località Migliaro) - p.zza XXV Aprile, 8 - Migliaro (FE);
- Sala Torre presso il Comune di Copparo - via Roma, 20b - Copparo (FE);
- Sala in Palazzo Bellini - Via Agatopisto, 5 - Comacchio (FE);
- Biblioteca "M. Soldati" - via Marcavallo 35 - Ostellato (FE);
- Biblioteca Comunale - P.zza Umberto I - Mesola (FE);
- Sala riunioni presso "Consorzio sì" - Via G. Fabbri, 414 - Ferrara;
- Sala presso la Biblioteca Bassani - Via G. Grosoli, 42 - Ferrara;
- Sala riunioni presso Centro di aggregazione giovanile "Area giovani" del Comune di Ferrara - Via A. Labriola, 11 - Ferrara;
- Parrocchia della Beata Vergine Addolorata - via della Fortezza, angolo C.so Piave 25 - Ferrara;
- Centro Idea - via XX Settembre 152 - Ferrara;
- Sala ricreativa presso Anffas di Ferrara - Via Canapa 10/12 - Ferrara;
- Ass. NOI PER LORO via Adelardi 9 -FE ;
- Fienile di Baura - via Raffanello 77 - Baura (FE)
- Cedis - via Ripagrande 1 - Ferrara;
- Caritas Diocesana di Ferrara-Comacchio - via Brasavola 19 - Ferrara
- Fondazione Zanotti - via Borsari 4/c - Ferrara;

- Work & Services S.Giuseppe di Comacchio - via del Pozzo 15 - Comacchio;
- Parrocchia S.Spirito - via Resistenza 1 - Ferrara;
- Centro adolescenti "Circauncentro" - Via dei Mercanti 1 - Comacchio;
- Teatro De Micheli - p.zza del Popolo 11 - Copparo;
- Sala Polivalente "Grattacielo" (c/o Centro di Mediazione) - viale Cavour 177/179 - Ferrara;
- Aula Magna dello IAL - via Montebello 46 - Ferrara;
- sala ricreativa presso CSR 'La coccinella gialla' - Via Dei Tigli 2/b - Cento.
- Sala DELL' ARENGO, Piazza del Municipio, 2 - Ferrara
- Sala DELLA MUSICA - Chiostro S. Paolo, Via Boccaleone, 19 - Ferrara
- Comunità Terapeutica Denore, Via Massafiscaglia 434, Denore - Ferrara
- Agire Sociale - Centro Servizi per il Volontariato - Via Ravenna 52 - Ferrara
- Coordinamento associazioni di protezione civile, Via Gulielmo Marconi, 35 - Ferrara
- Scuola di Pace di Monte Sole, Via San Martino 25 loc. Marzabotto - Bologna
- Biblioteca Comunale Ariostea, Via Scienze, 17 - Ferrara
- Centro Civitas Vitae-PADOVA, Residenza Santa Chiara (in via Toblino 51) - Padova
- Tribunale di Ferrara, Via Borgo dei Leoni 60/62 - Ferrara
- CENTRO SOVRACOMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE - VIA GUIDORZI 26 - BONDENO (FE)

Potranno essere individuate nuove sedi di realizzazione della formazione che verranno di volta in volta comunicate.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

21) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Paolo Falaguasta, nato a Este (PD) il 15/10/1974, c.f. FLGPLA74R15D442S

22) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Ai volontari verrà proposto un percorso formativo complessivo comprendente:

- incontro di accoglienza iniziale per la presentazione della sede, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario;

- incontri di verifica e programmazione insieme agli operatori della sede al fine di confrontarsi sui casi, sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi
- incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto;
- possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori delle sedi;
- affiancamento operativo dei volontari per l'acquisizione delle competenze operative;
- incontro di bilancio finale per effettuare una valutazione condivisa dell'esperienza e delle competenze acquisite.

Metodologie:

- lezione frontale per la trasmissione di contenuti teorici;
- discussione di gruppo per l'analisi di caso e la condivisione delle esperienze;
- colloquio individuale per l'elaborazione dei vissuti emotivi;
- osservazione individuale e di gruppo, diretta e partecipata, per la trasmissione di competenze operative.
- formazione a distanza: il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

23)Contenuti della formazione:

FORMAZIONE SPECIFICA

La Caritas diocesana:

- identità e missione
- la pedagogia dei fatti e le opere segno
- il metodo: ascoltare osservare discernere.

5 ore

Disagio sociale e disagio economico:

- definizioni e misure
- processi e contesti di emergenza dei bisogni
- tipologie di utenza e modelli di intervento.

5 ore

I servizi del Centro Caritas di Ferrara

- regole e procedure
- tipologia di utenza
- collegamenti al territorio
- conoscenze e competenze degli operatori

6 ore

La relazioni di aiuto:

- definizione
- gli obiettivi
- le abilità di base (ascolto attivo, risposta esplorativa)
- le reazioni emotive
- capacità empatiche e mantenimento della giusta distanza

5 ore

La comunicazione nella relazioni di aiuto

- elementi del processo comunicativo
- i fattori di disturbo
- gli stili comunicativi

5 ore

Il colloquio.

- Fase sociale: mettere l'utente a proprio agio;
- Fase di indagine: dare un nome al problema;
- Fase interattiva: definire i soggetti coinvolgibili nel processo di aiuto;
- Fase di definizione degli obiettivi: fissare gli obiettivi da raggiungere e la definizione dei compiti.

5 ore

Il gruppo di lavoro:

- ruoli
- compiti
- obiettivi comuni
- strumenti di pianificazione e monitoraggio del lavoro

5 ore

Il sistema territoriale dei servizi sociali.

- mappatura e analisi delle risorse istituzionali e del privato sociale presenti sul territorio;
- il ruolo della comunità ecclesiale.

5 ore

Gli strumenti informativi e gestionali nel lavoro dell'assistenza sociale.

5 ore

Rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
4 ore

Il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Copresc di Ferrara mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

PERCORSO DI FORMAZIONE ALLA LINGUA ITALIANA

La formazione linguistica sarà curata dall'Associazione Amici della Caritas che annualmente organizza un corso di lingua italiana per gli stranieri.

Il corso è gestito da un gruppo di professori volontari provenienti dall'ambito scolastico e condotto con la collaborazione di studenti tirocinanti della facoltà di Scienza della Formazione dell'Università di Ferrara.

Il corso è organizzato presso la sede Caritas di via Brasavola, 19 a Ferrara su due turni (lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.00; mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle 16.00) e su due livelli (corso base - corso avanzato).

E' previsto un test di ingresso per la valutazione delle conoscenze linguistiche di partenza e quindi la costituzione di gruppi classe di dieci persone al massimo.

All'occorrenza vengono programmate lezioni individuali, anche in orari e giorni diversi da quelli prestabiliti.

Il materiale didattico è fornito gratuitamente dalla Caritas Diocesana. Si prevede la partecipazione dei volontari in servizio civile, ove se ne riscontri la necessità, per almeno 20 ore.

24) Durata:

70 ore (50 ore di formazione specifica + 20 ore di formazione linguistica)

ALTRI ELEMENTI

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

MONITORAGGIO FORMAZIONE SPECIFICA

- Colloqui individuali dei ragazzi con il tutor e gli olp. Frequenza: almeno 3 volte l'anno con il tutor, almeno mensile con gli olp.
- Questionari di inizio e fine servizio (cfr. sistema di monitoraggio e valutazione) con valutazione comparativa t0 - t1 di alcune abilità e competenze.
- Condivisioni e confronti in gruppo.

PARTECIPAZIONE AL PERCORSO COORDINATO E CONGIUNTO A LIVELLO PROVINCIALE PER LA CONDIVISIONE DEL MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE GENERALE

L'ente aderisce al monitoraggio della formazione generale coordinato dal CO.PR.E.S.C. che è sviluppato, all'interno del percorso formativo dei volontari, attraverso due momenti di rilevazione (uno iniziale e uno finale). I dati raccolti e rielaborati dalle rilevazioni saranno analizzati e i report prodotti presentati in una riunione di verifica e di riprogettazione del percorso formativo con i referenti per la formazione generale degli enti partecipanti.