

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

## ENTE

1) Ente proponente il progetto:

ANCI LOMBARDIA

2) Codice di accreditamento:

NZ00504

3) Albo e classe di iscrizione: ALBO REGIONALE – REGIONE LOMBARDIA

1<sup>^</sup>

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

L'assistenza in provincia di Milano

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

A01, A02, A03, A04, A06, A12, A20 - Assistenza anziani, minori, giovani, immigrati e profughi, disabili, disagio adulto e devianza sociale.

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

## PREMESSA ANCI LOMBARDIA

ANCI Lombardia e il sistema dell'associazione dei Comuni italiani, negli ultimi dodici anni, ha lavorato assiduamente con i livelli di governo superiore sia a livello politico-istituzionale, sia a livello tecnico, alla riforma del sistema degli enti locali, per raggiungere livelli di efficienza e di efficacia consoni allo sviluppo sociale e all'ammodernamento degli enti della Pubblica Amministrazione locale.

In particolare, "favorire" politiche di amministrazione dei servizi e dei progetti a rete e in forma associata ha da sempre costituito un punto cardine dell'organizzazione dei Comuni associati ad ANCI in accordo con le normative nazionali e regionali.

Il DL 78/10 (dall'art. 26 all'art. 31) e la legge regionale 27 giugno 2008, n. 19 (Riordino delle comunità montane della Lombardia, disciplina delle unioni dei comuni lombarde e sostegno all'esercizio associato di funzioni e servizi comunali) hanno dato fondamento a questo ragionamento; peraltro la gestione dei progetti di Servizio Civile e dei volontari per i Comuni e gli Enti accreditati con ANCI Lombardia ha da sempre avuto una concezione di azione di sistema di servizi associati fin dal 2003, anno dell'accreditamento all'Albo Nazionale.

La normativa citata rafforza il concetto di gestione espresso anche nel Servizio Civile: il presente progetto è infatti proposto in un contesto di rete, con sedi di servizio di Comuni che si occupano di servizi educativi rivolti a tutti i residenti della Regione Lombardia.

Nella fattispecie, a seguito delle modifiche introdotte dal DPCM 4 novembre 2009 e dal Decreto Ministeriale del 30 maggio 2014 sulla progettazione di servizio civile, il progetto è stato sviluppato a livello provinciale, mutuando, in termini aggregativi e di bisogno sociale, gli aspetti previsti dalla legge 328/2000 che stabilisce la creazione degli Ambiti Territoriali come strumento per la programmazione e il coordinamento dei servizi sociali.

Gli Ambiti Territoriali sono infatti costituiti da Comuni associati tra di loro che si occupano di redigere un documento triennale (Piano di Zona) che individua i bisogni e stabilisce gli obiettivi e le priorità degli interventi sociali sul territorio.

L'obiettivo più importante che oggi si pongono Regione Lombardia da un lato e i Comuni dall'altro è infatti l'integrazione di queste rilevanti risorse che possono favorire la crescita dei suoi cittadini, nella direzione di una migliore qualità della vita e nell'obiettivo comune del contenimento della spesa pubblica.

I progetti di Servizio Civile di questo ambito si inseriscono in un contesto in cui il termine *“rete, servizi e sistemi associati e cooperazione”* sono già attuati e presenti da diversi anni: sono queste infatti le *“parole chiave”* che caratterizzano il sistema culturale della Regione Lombardia e dei Comuni associati ad ANCI Lombardia.

## 6.1 DESCRIZIONE DEL CONTESTO DI OGNI SINGOLA SEDE DI SERVIZIO

Il progetto si sviluppa in quindici **comuni** facenti riferimento a diversi distretti socio sanitari della provincia di Milano.

Nelle tabelle che seguono è riportata la popolazione residente suddivisa per sesso e fasce d'età (dati Istat 01/01/2015).

### 1. COMUNE DI ARCONATE

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	562	512	<b>1074</b>
15-29 anni	448	440	<b>888</b>
30-64 anni	1746	1725	<b>3471</b>
≥ 65 anni	526	675	<b>1201</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3282</b>	<b>3352</b>	<b>6634</b>

## 2. COMUNE DI ARESE

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	1450	1344	<b>2794</b>
15-29 anni	1256	1197	<b>2453</b>
30-64 anni	4255	4754	<b>9009</b>
≥ 65 anni	2337	2664	<b>5001</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9298</b>	<b>9959</b>	<b>19257</b>

## 3. COMUNE DI ARLUNO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	922	842	<b>1764</b>
15-29 anni	832	797	<b>1629</b>
30-64 anni	3122	3020	<b>6142</b>
≥ 65 anni	1000	1349	<b>2349</b>
<b>TOTALE</b>	<b>5876</b>	<b>6008</b>	<b>11884</b>

## 4. COMUNE DI BERNATE TICINO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	206	206	<b>412</b>
15-29 anni	212	200	<b>412</b>
30-64 anni	763	791	<b>1554</b>
≥ 65 anni	314	385	<b>699</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1495</b>	<b>1582</b>	<b>3077</b>

## 5. COMUNE DI BINASCO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	494	532	<b>1026</b>
15-29 anni	526	445	<b>971</b>
30-64 anni	1706	1777	<b>3483</b>
≥ 65 anni	730	1029	<b>1759</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3456</b>	<b>3783</b>	<b>7239</b>

## 6. COMUNE DI BUCCINASCO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	2222	2099	<b>4321</b>
15-29 anni	2225	2099	<b>4324</b>
30-64 anni	6527	7177	<b>13704</b>
≥ 65 anni	2273	2501	<b>4774</b>
<b>TOTALE</b>	<b>13247</b>	<b>13876</b>	<b>27123</b>

## 7. COMUNE DI BUSCATE

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	380	345	<b>725</b>
15-29 anni	299	318	<b>617</b>
30-64 anni	1250	1176	<b>2426</b>
≥ 65 anni	433	585	<b>1018</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2362</b>	<b>2424</b>	<b>4786</b>

## 8. COMUNE DI BUSSERO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	573	568	<b>1141</b>
15-29 anni	666	632	<b>1298</b>
30-64 anni	2143	2240	<b>4383</b>
≥ 65 anni	795	977	<b>1772</b>
<b>TOTALE</b>	<b>4177</b>	<b>4417</b>	<b>8594</b>

## 9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	1020	893	<b>1913</b>
15-29 anni	1050	950	<b>2000</b>
30-64 anni	3545	3448	<b>6993</b>
≥ 65 anni	1191	1688	<b>2879</b>
<b>TOTALE</b>	<b>6806</b>	<b>6979</b>	<b>13785</b>

## 10. COMUNE DI CAMBIAGO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	621	608	<b>1229</b>
15-29 anni	448	404	<b>852</b>
30-64 anni	1822	1766	<b>3588</b>
≥ 65 anni	514	622	<b>1136</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3405</b>	<b>3400</b>	<b>6805</b>

## 11. COMUNE DI CANEGRATE

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	833	803	<b>1636</b>
15-29 anni	869	827	<b>1696</b>
30-64 anni	3157	3180	<b>6337</b>
≥ 65 anni	1242	1618	<b>2860</b>
<b>TOTALE</b>	<b>6101</b>	<b>6428</b>	<b>12529</b>

## 12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	5326	5040	<b>10366</b>
15-29 anni	5553	5272	<b>10825</b>
30-64 anni	18420	18338	<b>36758</b>
≥ 65 anni	7461	9781	<b>17242</b>
<b>TOTALE</b>	<b>36760</b>	<b>38431</b>	<b>75191</b>

## 13. COMUNE DI CORNAREDO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	1464	1391	<b>2855</b>
15-29 anni	1449	1429	<b>2878</b>
30-64 anni	5078	5212	<b>10290</b>
≥ 65 anni	1929	2403	<b>4332</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9920</b>	<b>10435</b>	<b>20355</b>

## 14. COMUNE DI CORSICO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	2345	2297	<b>4642</b>
15-29 anni	2449	2278	<b>4727</b>
30-64 anni	8306	8490	<b>16796</b>
≥ 65 anni	3861	5207	<b>9068</b>
<b>TOTALE</b>	<b>16961</b>	<b>18272</b>	<b>35233</b>

## 16. COMUNE DI CUSANO MILANINO

Età	Totale Maschi	Totale Femmine	Maschi + Femmine
0-14 anni	1132	1139	<b>2271</b>
15-29 anni	1267	1226	<b>2493</b>
30-64 anni	4394	4614	<b>9008</b>
≥ 65 anni	2226	2993	<b>5219</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9019</b>	<b>9972</b>	<b>18991</b>

Per comprendere con maggiore chiarezza il contesto di riferimento nel quale si sviluppa il progetto e la realtà delle singole sedi di servizio presentiamo qui di seguito i dettagli di ciascuna di esse.

### 1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980

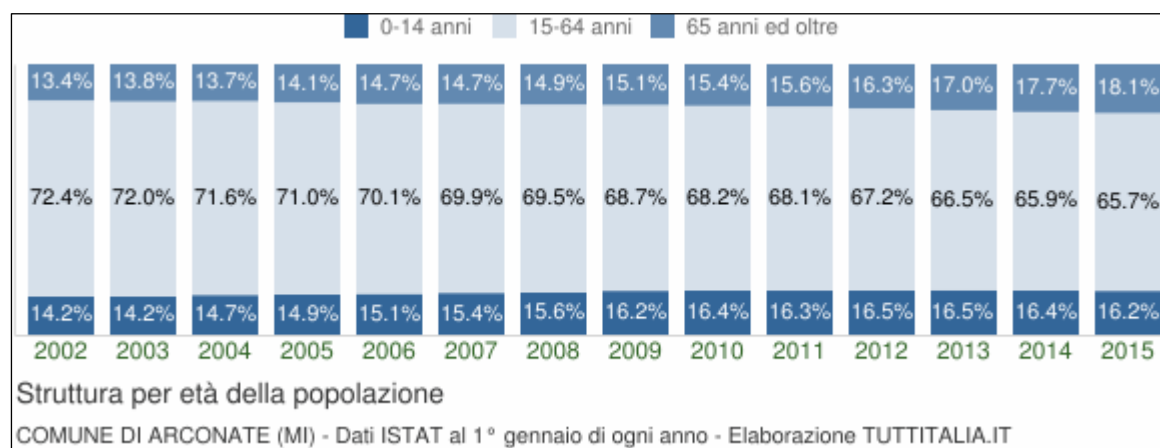
Questo progetto di servizio civile intende rivolgere i suoi servizi a favore della popolazione fragile del territorio (gli anziani e disabili e i minori) per fornire loro interventi di sollievo e aiuto.

La scelta di dedicarsi prevalentemente ai soggetti fragili e alle rispettive famiglie nasce in risposta al bisogno, espresso e manifestato dagli stessi, di non essere dimenticati e di essere aiutati a gestire il proprio compito assistenziale.

La possibilità di usufruire di servizi di supporto e sostegno consente alle famiglie di sentirsi sostenute nel delicato compito di assistenza dei propri familiari e non per questo obbligate a dover rinunciare ai propri impegni lavorativi per dedicarsi alla cura dei propri cari.

La popolazione di riferimento del progetto è composta dai circa 6.634 residenti ad Arconate al 01.01.2015, ed in particolare dalla popolazione anziana di ≥ 65 anni di età, circa il 18,1% della popolazione totale, e i minori residenti che corrispondono a circa il 16,2% della popolazione.

Nella tabella seguente è riportata la popolazione di Arconate, distribuita nelle diverse fasce d'età coinvolte nel progetto (dati Istat – gennaio 2015).



Nella tabella seguente si riportano i dati sull'andamento crescente della popolazione residente ad Arconate (dati Istat – gennaio 2015).



Il progetto è volto a potenziare gli interventi a supporto della socializzazione e assistenza per le fasce deboli della popolazione.

I Servizi Sociali del Comune di Arconate sono gestiti in collaborazione con l'Azienda Sociale – Azienda Speciale intercomunale per i servizi alla persona. Oltre al personale di ruolo del Comune di Arconate, è presente una assistente sociale ed è operativo anche uno Sportello Immigrati una mattina alla settimana. In collaborazione con il Centro Pensionati e l'Associazione Pro Disabili vengono svolte attività ricreative, di socializzazione, formative e di trasporto con automezzi in dotazione alle rispettive associazioni. I Servizi Sociali comunali si occupano di tutte le problematiche relative a famiglie, minori, anziani, disabili, immigrati e di interventi a sostegno di famiglie in difficoltà, sostegno scolastico ad alunni portatori di handicap, ecc.

I servizi che verranno coinvolti nel progetto sono i seguenti:

#### 1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO

Il servizio si rivolge a n.5 minori, segnalati dai servizi sociali, perché bisognosi di assistenza mirata e di progetti educativi individualizzati. In questi casi si struttura un intervento di assistenza al minore sia nella scuola primaria, sia in orario extrascolastico.

Durante il periodo estivo i minori seguiti continuano a essere assistiti all'interno del centro diurno estivo per minori.

L'attività è coordinata dall'assistente sociale e gestita dagli educatori.

#### 2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

Il servizio offre assistenza domiciliare a circa n. 5 disabili non vedenti e a giovani disabili.

Viene fornita compagnia e supporto a domicilio con l'obiettivo di ridurre il rischio di isolamento e chiusura e dare sollievo e supporto agli utenti e alle rispettive famiglie.

L'attività è coordinata dall'assistente sociale e gestita da un operatore A.S.A.

#### 3) SERVIZIO DI TRAPORTO SOCIALE

Il servizio è rivolto a n. 2 utenti con patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e propone loro il trasporto presso ospedali, istituti scolastici o centri specializzati. L'attività prevede l'aiuto e il supporto nella salita e discesa e la compagnia.

Inoltre è previsto per n. 10 persone anziane non autosufficienti e senza una rete parentale in grado di provvedervi, la consegna dei pasti a domicilio nel periodo estivo. Il servizio è svolto



in collaborazione con il Centro Anziani Pensionati. L'attività è coordinata dall'assistente sociale.

## **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

Tra gli interventi socio-educativi per la prima infanzia, l'asilo nido rappresenta un servizio importante che il comune di Arese propone alle famiglie residenti con figli.

L'asilo nido si configura come un servizio rivolto alla prima infanzia per promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e per offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo.

In questo scenario si inserisce questo progetto che intende potenziare i servizi di supporto e sollievo alle famiglie chiamate a gestire e conciliare i propri impegni lavorativi con quelli familiari.

I minori (0 – 14 anni) residenti nel comune di Arese sono in totale 2794, il dettaglio con dati della popolazione minorile è riportato nella tabella seguente (dati Istat – gennaio 2015).

<i>Distribuzione della popolazione di Arese 0 - 4 anni</i>			
<i>Età</i>	<i>Maschi</i>	<i>Femmine</i>	<i>Totale</i>
<b>0 - 4</b>	389	379	768

Il progetto propone il potenziamento del seguente servizio:

### **1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO**

L'Asilo nido ospita 124 bambini di età 6/36 mesi, di cui 20 lattanti (6-13 mesi) e 104 divezzi (14-36 mesi).

Il Nido è aperto dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

Il servizio è funzionante dal mese di settembre fino alla fine del mese di luglio, senza interruzione delle vacanze di Natale e Pasqua se non nei giorni festivi.

L'Asilo Nido si propone come servizio educativo per i minori seguiti e come sostegno alle famiglie che possono affidare la cura dei figli a figure dotate di una specifica competenza professionale e grazie ad esse proseguire con il proprio lavoro.

Il servizio propone attività ludiche e didattiche e la realizzazione di progetti educativi mirati a promuovere la crescita e lo sviluppo delle varie competenze dei bambini in fase evolutiva.

Il Responsabile del Servizio Educazione e Formazione, dipendente del Comune di Arese, svolge all'interno del Nido il ruolo di coordinatore pedagogico.

Il personale educativo è composto da 9 educatrici comunali e 8 educatrici afferenti la cooperativa affidataria City Service.

Tutto il personale educativo si avvale di uno specialista che mensilmente incontra il gruppo per attività di supervisione. Inoltre prestano servizio 6 personale ausiliario comunale.

Il pasto è preparato all'interno della struttura da personale afferente alla cooperativa affidataria.

Il volontario sarà di supporto alle educatrici di riferimento del gruppo dei bambini iscritti al nido ed in particolare ai bambini in difficoltà e seguiti con specifici progetti di sostegno. Potrà inoltre partecipare a momenti di programmazione e verifica delle attività proposte durante l'anno educativo e pertanto incrementare la qualità del servizio erogato.

### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

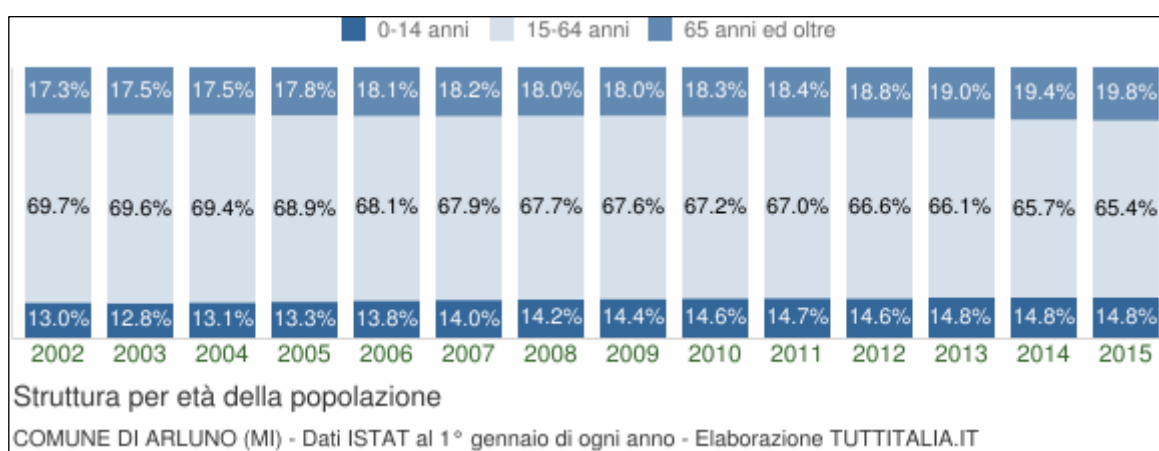
L'ufficio Servizi Sociali gestisce anche l'attività di segretariato sociale, che consiste nell'offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente.

Oltre all'attività di front-office, l'ufficio si occupa anche dell' istruttoria delle pratiche, con particolare riferimento a quelle connesse all'erogazione dei benefici economici alle famiglie in difficoltà e alle misure per aiutare le famiglie con difficoltà.

### 3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256

Il progetto si inserisce nel comune di Arluno e si rivolge alla popolazione fragile del territorio comunale, gli anziani e disabili, che necessitano di interventi di supporto e cura. La popolazione di riferimento, residente nel comune è composta da 11.884 abitanti al 01.01.2015, dei quali il 19,8% della popolazione ha un'età superiore ai 65 anni.

Nella tabella seguente si riportano i dati sulla popolazione degli anziani residenti ad Arluno (dati Istat – gennaio 2015).



Verranno attivati nuovi progetti individualizzati a favore di anziani e disabili in cui sarà coinvolto il volontario di servizio civile in collaborazione con gli operatori referenti dei casi. Nel dettaglio il progetto prevede la realizzazione dei seguenti servizi in cui sarà inserito il volontario:

#### 1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un servizio diurno a carattere sociale per persone con disabilità lieve-media, la cui fragilità non sia riconducibile al servizio socio sanitario.

Il Servizio è situato in Via Deportati di Mauthausen ad Arluno e può ospitare sino ad un massimo di n.30 utenti contemporaneamente presenti, attualmente sono presenti n.15 utenti.

Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta, presso il Centro viene sviluppato e redatto un progetto educativo individualizzato, partendo dalle attività di base svolte dal C.S.E.

Le diverse proposte educative sono organizzate in tre diverse fasi quella della teorizzazione, quella dell'attuazione e quella della valutazione. Attraverso l'elaborazione del singolo P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) vengono individuati gli obiettivi e le attività più idonee per raggiungerli.

Considerando che ogni utente è una persona con la propria storia ed una specifica identità; nella stesura del P.E.I. occorre partire da un'attenta osservazione dei suoi bisogni e dall'analisi delle abilità di partenza, per raggiungere gli obiettivi previsti all'interno delle varie aree. Le attività in cui viene inserito l'utente sono scelte proprio sulla base delle sue aspirazioni, delle sue capacità e sempre in accordo con la famiglia.

L'intervento prevede una verifica e una valutazione almeno due volte all'anno ed un eventuale riprogrammazione.

Le attività proposte dal C.S.E. mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

In relazione a questi obiettivi generali ed istituzionali il Centro svolge le seguenti attività, sia in gruppo sia a livello individuale: quelle legate all'autonomia personale, prassiche, cognitivo-culturali, legate alla sfera personale, relazionale e sociale.

Il volontario sarà affiancato agli operatori presenti nel servizio in alcuni laboratori specifici.

## 2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Il servizio d'assistenza domiciliare prevede l'erogazione di prestazioni quali il bagno e l'igiene alla persona. I beneficiari sono 12 cittadini anziani e disabili di Arluno in condizioni di disagio.

La referente del Servizio è l'Assistente Sociale Comunale che si occupa dell'area anziani e garantito da tre ASA di una cooperativa esterna, che eroga il servizio.

L'Assistente Sociale Comunale individua le situazioni per cui si rende necessaria l'attuazione di un progetto individualizzato per accogliere particolari esigenze della persona anziana o disabile, al fine di prevenire casi di isolamento e solitudine e per promuovere il coinvolgimento della stessa nella vita comunitaria attraverso l'accompagnamento verso luoghi o attività d'interesse.

Il volontario potrà affiancarsi al personale e contribuire alla realizzazione del servizio fornendo supporto e aiuto agli anziani e disabili in carico al servizio per le piccole commissioni.

## 3) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Il servizio prevede l'erogazione e la consegna di 25 pasti caldi ad anziani e disabili, residenti ad Arluno, presso la loro abitazione.

In accordo con la ditta che eroga il servizio di ristorazione scolastica vengono distribuiti anche 5 pasti freddi presso l'abitazione di persone a rischio d'emarginazione, residenti sul territorio comunale.

L'attività svolta al domicilio consente di effettuare il monitoraggio dei casi e di attuare percorsi d'aiuto in risposta ai bisogni rilevati.

La referente del Servizio è l'Assistente Sociale Comunale che si occupa dell'area anziani e garantito dal personale della ditta del servizio di refezione scolastica.

Il volontario potrà affiancarsi al personale e contribuire alla realizzazione del servizio fornendo supporto e aiuto agli anziani, disabili e persone a rischio d'emarginazione in carico al servizio.

## 4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

L'ufficio servizi sociali si occupa di organizzare e gestire molte attività, curando ed osservando le varie situazioni di disagio e difficoltà presenti sul territorio ed attivando le necessarie azioni d'intervento. In media il servizio è frequentato da n. 30 utenti.

Queste attività di back office sono necessarie alla realizzazione ed erogazione dei servizi.

L'Ufficio Servizi Sociali è attualmente composto da: n.1 Responsabile Area Socio – Culturale, n.2 Assistenti Sociali, n.1 Istruttore Amministrativo

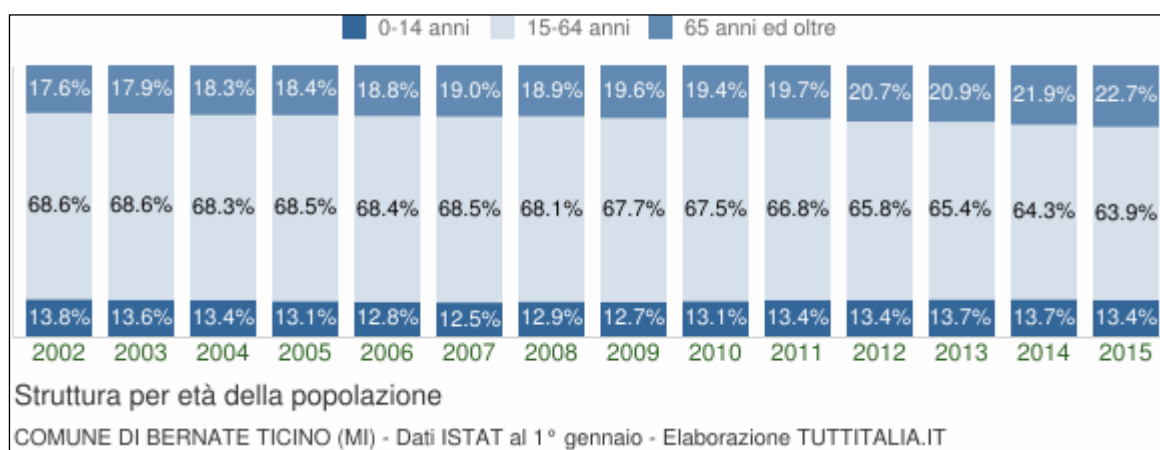
#### 4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432

Il comune di Bernate Ticino conta 3.077 abitanti al 01.01.2015, i servizi sociali sono supportati dall’Azienda Speciale per i Servizi alla Persona nata nel 2005 per volontà dei Comuni che hanno deciso di costruire una modalità nuova per rispondere ai bisogni sociali del territorio, puntando su un crescente sviluppo di servizi di qualità.

L’Azienda Sociale gestisce numerosi servizi sociali a tutela delle fasce deboli della popolazione, pianifica ed eroga le risorse economiche del Piano di Zona e ne promuove l’uso solidale, utilizzando le proprie competenze e le proprie risorse in stretta collaborazione con i Servizi Sociali comunali. In modo particolare, Azienda Sociale si occupa:

dei minori a rischio di emarginazione (affido familiare, tutela, assistenza domiciliare); dei problemi degli adolescenti (prevenzione orientamento, aggregazione); delle persone disabili (specializzazione, diritto all’occupazione, assistenza domiciliare); degli anziani (assistenza domiciliare); dei minori e degli adulti esclusi dalle attività produttive (inserimento lavorativo); delle persone con difficoltà sociali di natura psichiatrica (assistenza domiciliare).

La struttura per età della popolazione del comune è rappresentata nel seguente grafico (dati Istat – gennaio 2015):



Il progetto si rivolge alla fascia di popolazione più fragile, i minori e tutta la cittadinanza che ha bisogno di accedere ai servizi socioassistenziali.

Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività:

##### 1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA

Il servizio è rivolto a n. 30 bambini in condizioni di fragilità frequentanti la scuola materna e prevede l’assistenza in attività didattiche e ludiche con il supporto del volontario.

Finalità dell’attività è supportare il personale scolastico nei vari interventi rivolti ai minori garantendo un servizio efficiente a supporto del personale assistenziale già presente nella struttura.

##### 2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI

Il servizio è rivolto a circa n. 20 cittadini italiani e stranieri in condizione di fragilità e ha l’obiettivo di indirizzare, assistere e promuovere gli utenti nelle pratiche di accesso ai servizi socioassistenziali.

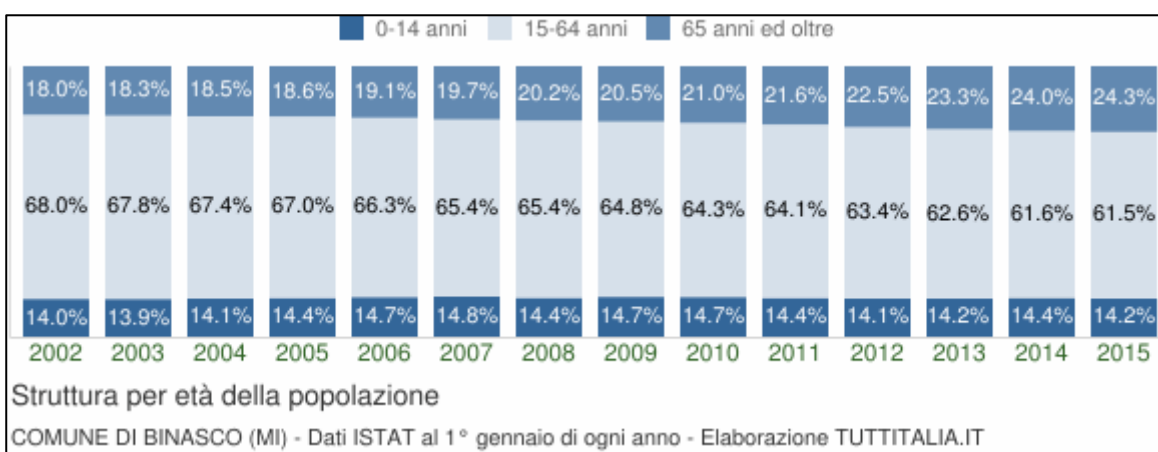
Il volontario sarà inserito nell'Ufficio Servizi Sociali e si occuperà del disbrigo di pratiche amministrative, archivio compilazione moduli, consulenza agli utenti in collaborazione con il personale amministrativo.

Il personale coinvolto nel servizio è n. 1 responsabile di area, n.1 assistenza sociale comunale, il personale amministrativo.

## 5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422

Il comune di Binasco conta 7.239 abitanti al 01.01.2015, i servizi sociali gestiscono gli interventi socioassistenziali relativi ai pasti a domicilio, trasporti anziani e disabili presso presidi ospedalieri, telesoccorso, noleggio di sollevatori, soggiorni climatici per anziani e disabili. Sono previsti anche erogazione di contributi (asegni sostitutivi di ricovero, assegni per ricoveri in casa di cura, contributi per frequenza asilo nido).

La struttura della popolazione per età del comune è rappresentata dal seguente grafico (dati Istat – gennaio 2015):



Il progetto si focalizza sul supporto alla popolazione degli anziani in difficoltà che nel territorio comunale è crescente e rappresenta il 24,3%.

Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività del progetto:

### 1) ASSISTENZA ANZIANI

Il servizio è rivolto a n. 20 anziani non autosufficienti in condizione di fragilità e prevede l'assistenza 6 giorni alla settimana al domicilio (igiene ambientale, compagnia) e il supporto in piccole commissioni (disbrigo pratiche amministrative, pagamento bollette, spesa, ecc.).

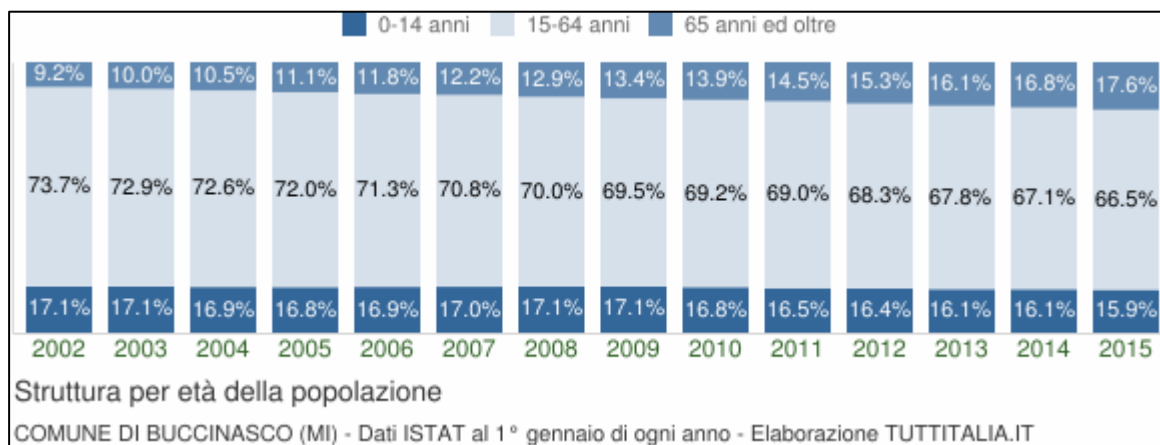
L'attività è coordinata dall'assistente sociale che coordina n.3 A.S.A., il volontario supporterà il personale si servizio.

Il volontario, coordinato dall'assistente sociale e in collaborazione con gli A.S.A., supporterà gli utenti anziani non autosufficienti in condizione di fragilità.

## 6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541

Il Comune di Buccinasco conta 23.123 abitanti al 01.01.2015 e si colloca all'interno del Distretto 3 ASL MI 1 costituito dai seguenti Comuni: Assago, Corsico, Cesano Boscone, Trezzano S/N, Cusago.

La struttura della popolazione per età del territorio comunale è rappresentata nel seguente grafico (dati Istat – gennaio 2015):



Il progetto si focalizza sulla fascia di popolazione più fragile quella degli anziani crescente che rappresenta il 17,6% della popolazione.

Il volontario sarà inserito nel progetto nelle seguenti attività:

### 1) ASSISTENZA ANZIANI

Il servizio è rivolto a n. 15 anziani o affette da disabilità in situazioni di fragilità psicomotoria oppure ad anziani autosufficienti ma bisognosi di un supporto.

L'assistenza viene fornita per la spesa a domicilio, acquisto beni di prima necessità, supporto per pratiche amministrative e piccole commissioni, grazie anche ad un monitoraggio in loco o telefonico, sotto la supervisione dell'assistente sociale.

### 2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

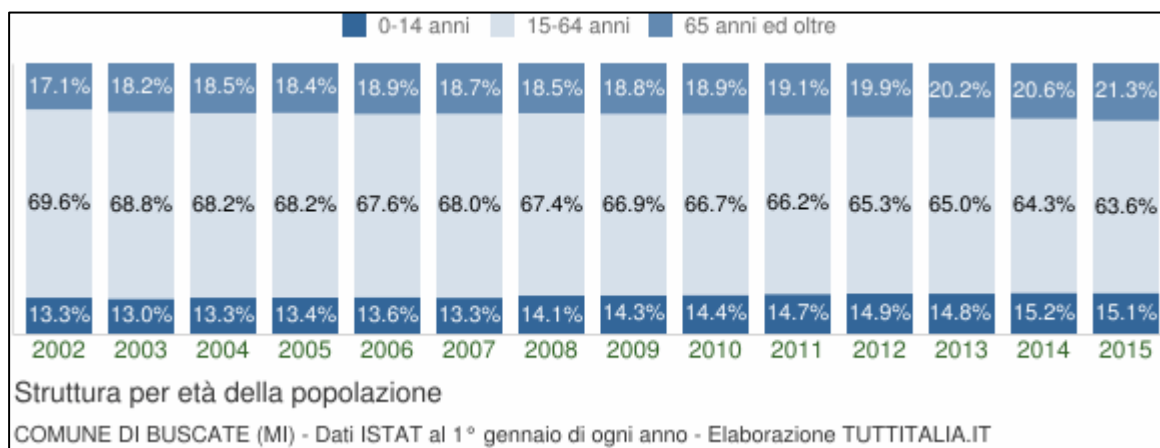
Il servizio è rivolto a circa n. 50 utenti in condizioni di disagio e prevede il supporto, la promozione e l'assistenza nell'accesso ai servizi socioassistenziali.

Il volontario verrà inserito nell'ambito dei Servizi Sociali a supporto del gruppo composto da: un Responsabile di Settore, tre Assistenti Sociali e quattro impiegati amministrativi presso la Segreteria.

## 7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024

Il comune di Buscate conta 4.786 abitanti al 01.01.2015, il piano di assistenza sociale prevede per i cittadini in condizione di disagio interventi di natura economica sotto forma di contributi o supporto nell'assistenza domiciliare, consegna pasti a domicilio, ecc.

La struttura per età della popolazione del territorio comunale è di seguito rappresentata (dati Istat –gennaio 2015):



Il progetto si focalizza sulla fascia più fragile della popolazione i minori e disabili frequentanti le strutture comunali in continua crescita.

Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività del progetto:

### 1) ASSISTENZA MINORI

Il servizio è rivolto a n. 10 bambini frequentanti il nido comunale e prevede l'assistenza e la sorveglianza in attività ludiche e didattiche proposte ai minori.

Inoltre è prevista l'attività di assistenza a n.30 minori o affetti da disabilità in attività ludiche e didattiche presso il centro estivo, in corrispondenza dei locali della scuola comunale, in affiancamento con il personale della cooperativa che gestisce il centro.

Il volontario supporterà gli operatori del servizio nell'assistenza e vigilanza ai bambini durante le attività quotidiane al nido e presso il centro estivo.

### 2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

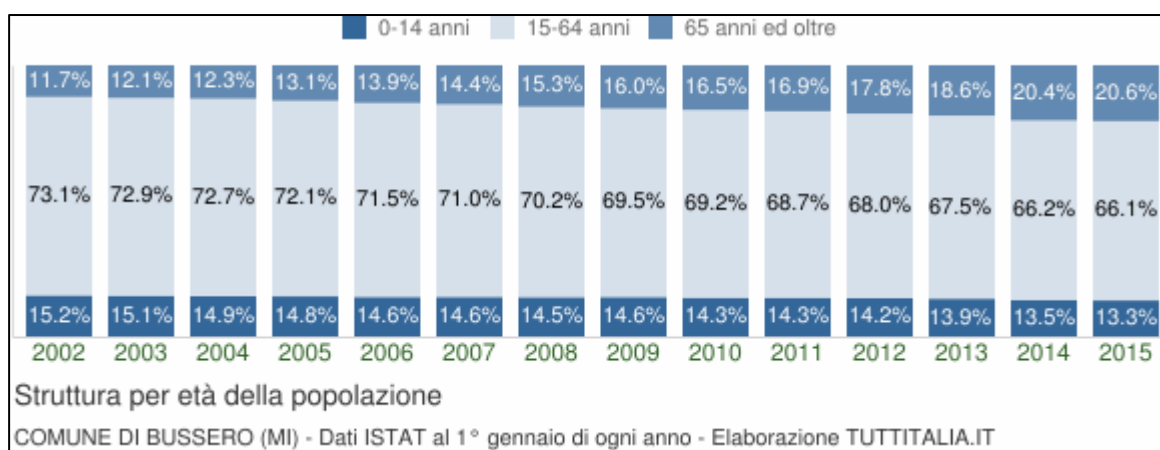
Il servizio è rivolto a circa n. 20 utenti che vengono supportati nell'accesso alle pratiche di richiesta di accesso ai servizi socioassistenziali promossi dal comune.

Il volontario supporterà l'Ufficio nel disbrigo di pratiche amministrative (compilazione moduli, archivio, assistenza e informazioni agli utenti).

## 8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495

Il comune di Bussero conta 8.594 abitanti al 01.01.2015, i servizi sociali si occupano di interventi alla persona quali assistenza domiciliare a disabili e anziani, trasporto sociale, tutela minori, adulti in difficoltà, asilo nido e tempo per le famiglie, centro di aggregazione giovanile oltre che di assegnazione alloggi di edilizia pubblica. Oltre ad un lavoro di tipo relazionale direttamente con gli utenti in carico al servizio sociale, vengono svolti tutti gli adempimenti amministrativi che riguardano la gestione dei servizi.

Di seguito è rappresentata la struttura per età della popolazione residente del comune oggetto del progetto (dati Istat – gennaio 2005):



Il progetto si rivolge alla fascia della popolazione più fragile, gli anziani in condizione di disagio e a tutti i cittadini in condizione di fragilità.

Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività:

### 1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio è rivolto a n.5 anziani non autosufficienti che ricevono assistenza al proprio domicilio attraverso compagnia e supporto da parte di operatori del servizio. L'intervento consiste nel supportare l'anziano in piccole commissioni (disbrigo pratiche amministrative, spesa, bollette e altre attività simili), igiene e cura personale, al fine di contrastare il rischio di isolamento.

### 2) TRASPORTO ANZIANI

Il servizio di trasporti è rivolto a n. 5 anziani, privi di una rete familiare adeguata che necessitano di essere accompagnati quotidianamente presso strutture di cura, riabilitative e ricreative.

### 3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Il servizio si rivolge a n. 60 cittadini che vengono supportati nella presentazione e nell'assistenza alle pratiche di interventi assistenziali che il comune ha a disposizione per gli utenti in condizioni di disagio.

### 4) ASSISTENZA MINORI

Il servizio è rivolto a circa n.10 minori in condizioni di fragilità tra i 14 e i 21 anni.

I giovani che frequentano il "CAG" Centro di Aggregazione Giovanile del comune di Bussero, vengono supportati dagli educatori in attività ludiche e didattiche.



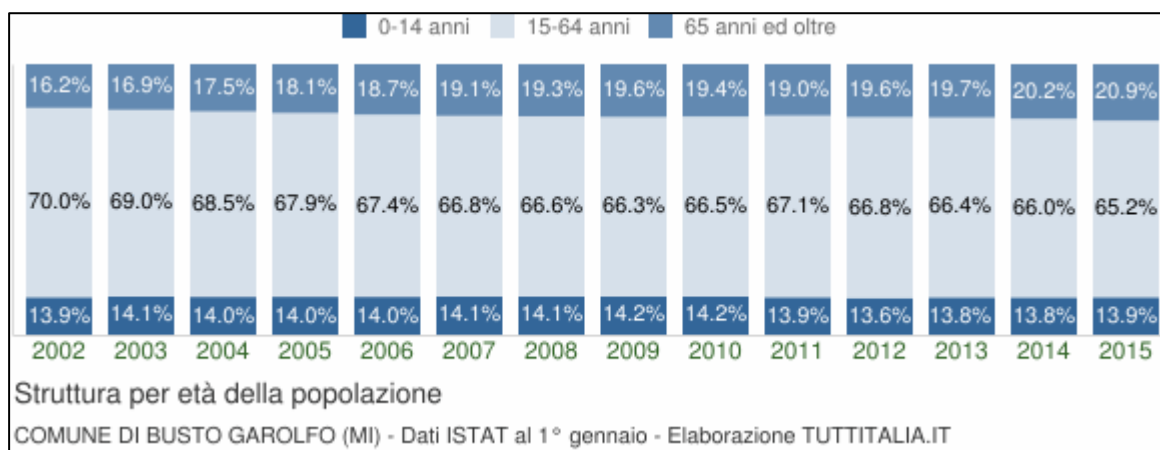
Tra i progetti presentati dal CAG si ricorda quello in collaborazione con l'amministrazione comunale e un'associazione, per la realizzazione di uno spot video di 50 minuti sulla sessualità dei giovani in occasione della giornata nazionale contro l'AIDS. Finalità del servizio è offrire spazi di crescita e protagonismo giovanile ed evitare il disagio giovanile.

## 9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583

Il progetto si inserisce nel contesto dei servizi sociali del comune di Busto Garolfo e si rivolge ai soggetti fragili residenti sul territorio comunale ed in particolare ai cittadini colpiti dagli effetti negativi della crisi economica, quali la perdita del lavoro, la difficoltà a mantenere i costi per l'abitazione o semplicemente, in alcuni casi, incapaci di provvedere al soddisfacimento di bisogni primari.

In risposta a tali difficoltà l'ufficio Servizi Sociali predispone interventi diversi in relazione all'analisi delle singole casistiche individuali.

Nell'area anziani e disabili la popolazione residente che potrà essere coinvolta nei servizi previsti nel progetto è riportata nella tabella seguente (dati Istat – gennaio 2015).



Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività del progetto:

### 1) ATTIVITA' DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI

Nell'ambito delle politiche per la socializzazione e la valorizzazione delle risorse della terza età, l'assessorato conta sul ruolo dell'Associazione denominata "Gruppo Anziani e Pensionati di Busto Garolfo", affidando al Gruppo anziani l'Area Feste nel mese di Agosto e percorsi di collaborazione finalizzati all'organizzazione di servizi utili ai cittadini anziani, quali: vacanze per la "terza età" screening di prevenzione, la consueta "Festa dei Nonni" e la vaccinazione antinfluenzale.

L'attività prevede un lavoro di progettazione, promozione e conduzione di iniziative di prevenzione e integrazione per anziani, giovani, bambini e famiglie (giornate del volontariato, feste dei nonni, iniziative culturali ecc..).

### 2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO

L'attività è rivolta ai minori con difficoltà e disagi e propone loro assistenza e aiuto e l'inserimento, a seconda dell'età e delle esigenze, nei diversi servizi del territorio.

Tra i servizi rivolti ai minori di Busto Garolfo, partendo dai più piccoli, vi è lo spazio per la prima infanzia “*Mondobambino*”, dedicato alle famiglie con bambini dai nove mesi ai tre anni, “*Tempo Famiglia*”.

Il “*Centro Azzurro*” che accoglie i ragazzi in età della scuola dell’obbligo, dove si attuano proposte ed attività educative, ricreative orientate da una precisa finalità di intervento: la prevenzione al disagio minorile.

Durante l’estate si realizzano i Centri Estivi, accogliendo circa 100 bambini dai 3 ai 14 anni; il servizio che ha inizio immediatamente dopo la chiusura delle scuole è caratterizzato da attività educative, ludico-ricreative impostate su più moduli di orari ed articolato su sette settimane con il servizio mensa ed il pre e post orario per venire incontro alle esigenze delle famiglie.

Il Servizio di Educativa Domiciliare Minori (EDM), è caratterizzato da un incremento della casistica nel corso degli ultimi anni, in particolare per l’emergere di nuove situazioni interessate da specifico mandato dell’Autorità Giudiziaria. Sono aumentati gli inserimenti in comunità dei minori su specifico mandato del Tribunale per i Minorenni; in particolare a seguito di allontanamenti urgenti con conseguente collocamento iniziale in regime di pronto intervento. Accanto alle comunità, laddove possibile, si effettuano inserimenti di minori presso famiglie affidatarie e presso comunità diurne, in cui i bambini si trattengono fino a cena e rientrano solo per il pernottamento in famiglia.

Sempre relativamente all’Area minori, si ricorda che sono seguite dai referenti tecnici individuati tutte le attività previste nell’ambito delle attività progettuali sovracomunali, attraverso la partecipazione ai coordinamenti sovradistrettuali per quanto riguarda il Servizio Intercomunale Tutela Minori il costituito Nucleo Affidi zonale.

I servizi di assistenza ai minori includono anche interventi mirati ai minori stranieri, si tratta di assistenza e facilitazione linguistica a scuola, realizzati dai mediatori interculturali.

Infine, lo *Spazio Famiglia Interculturale*, con azioni di formazione alla lingua italiana per le donne straniere e uno spazio gioco riservato ai bambini, si è confermato un luogo di incontro e socializzazione ove cominciare a sperimentare le regole del vivere in comune ed accettare l’autorità di un adulto diverso dalla figura materna. Tutto questo in una lingua diversa da quella usata dai genitori.

### 3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI

Il servizio di trasporto a favore di minori, di portatori di handicap e di persone con limitazioni dell’autonomia motoria è stato consolidato ed ampliato grazie al rapporto di collaborazione con l’Associazione Genitori per la Promozione Umana. Tale rapporto, che risponde al principio di sussidiarietà nel pieno spirito della L. 328/2000, ha permesso di garantire un servizio adeguato ai disabili, al fine di facilitare l’accesso alle strutture ed ai servizi educativi, riabilitati e sanitari sopra descritti.

Complessivamente sono oltre 40 i minori ed i ragazzi disabili trasportati, tutti i giorni, presso strutture riabilitative e socio assistenziali. Mentre per le persone adulte ed anziane colpite da difficoltà temporanee e stati di malattia cronica si è strutturato un servizio trasporti con l’Associazione denominata Croce Azzurra Ticinia Onlus, con la quale si è normato e regolarizzato, attraverso una convenzione, il servizio e l’utilizzo dei locali messi a disposizione dall’Amministrazione Comunale una nuova sede più consona ai bisogni dell’Associazione.

Il numero dei servizi prestati ai cittadini risulta in continuo aumento e la sezione locale risponde in modo adeguato ai bisogni espressi dalla cittadinanza che si quantificano in oltre 5.600 servizi annui per circa 300 cittadini svolti con n. 8 automezzi per i quali sono occorse oltre 8.000 ore di volontariato suddivise sui 60 volontari dell’associazione.

#### 4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI

Tra le azioni a sostegno della famiglia, l'ufficio Servizi Sociali propone l'erogazione di contributi economici, nel rispetto del vigente Regolamento comunale, sotto forma di garanzia del minimo vitale (alimenti, farmaci) e di servizi (soprattutto rivolti ai minori, quali la facilitazione o il completo sostegno a servizi quali il nido, la scuola materna, la mensa scolastica).

Sono state seguite situazioni su disposizione del Tribunale per i Minorenni, in cui si è reso necessario anche un intervento economico continuativo e altri casi di adulti disabili, senza supporti familiari, con grandi difficoltà o con problemi psichiatrici in cui il reddito è fortemente limitato (spesso il parametro ISEE è pari a zero).

Sono inoltre stati erogati interventi di tipo economico provenienti dal Piano di Zona, quali: voucher assistenza domiciliare a favore di anziani o disabili, voucher educativi a favore di minori con problemi neuropsichiatrici o in altra condizione di fragilità, misure a sostegno delle problematiche alloggiative (housing sociale), buoni rivolti alle famiglie numerose (dal terzo o dal quarto figlio).

Si è attuata inoltre opportuna divulgazione sui vari bonus, attivati sia a livello nazionale che locale, per un miglior orientamento dei cittadini.

L'Ufficio Servizi Sociali, con un lavoro di raccordo tra Regione, CAF ed INPS, ha provveduto agli adempimenti di competenza per la concessione dei benefici economici previsti dagli articoli 65 e 66 della L.448/98 (assegno per il nucleo familiare numeroso ed assegno di maternità) nonché dei contributi per il "Sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione" ai sensi della L. 431/98.

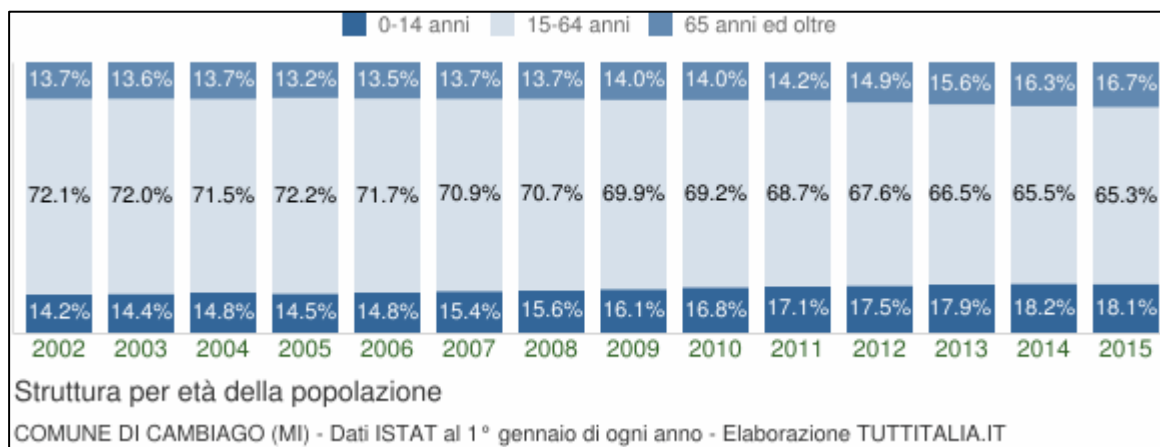
Per le persone adulte in difficoltà a causa della perdita del lavoro, con il privato sociale è stato costituito il "*Fondo per la Famiglia ed il Lavoro*" e prosegue il progetto "*Lavori in corso*".

Il progetto realizzato dalla parrocchia e dalle associazioni parrocchiali quali Caritas e Acli e si concretizza nella raccolta e valutazione delle domande e quindi nell'avvio dei percorsi di valutazione e avvio a tirocini lavorativi e formativi che interesseranno persone in grave difficoltà occupazionale. Considerando il particolare momento di crisi lavorativa e socioeconomica che ha colpito molti giovani si è dato il via, con l'Ufficio InformaGiovani InformaLavoro ad un progetto sperimentale denominato "Pensare ai Giovani". riservato a giovani disoccupati volto a creare opportunità di formazione e di occupazione, oltre a favorire occasioni per l'autoimprenditorialità giovanile.

## 10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222

Il progetto si inserisce nel contesto territoriale del comune di Cambiago, con una popolazione di 6.805 abitanti al 01.01.2015, e si rivolge prevalentemente agli anziani del territorio ai (oltre il 16 %) quali propone interventi di sostegno e supporto.

I dati sulla popolazione degli anziani di  $\geq 65$  anni residenti nel comune di Cambiago sono riportati nel grafico seguente (dati Istat – gennaio 2015).



L'obiettivo del progetto è rispondere alle problematiche degli anziani residenti mediante l'attivazione di servizi mirati che si configurano come aiuti concreti e necessari a garantire un livello di qualità di vita adeguato e che riguardano principalmente attività di sostegno e assistenza. Si intende quindi promuovere la qualità di vita e l'integrazione nel tessuto sociale attraverso proposte e attività tendenti alla socializzazione, all'impegno sociale, alla salute e alla mobilità.

I servizi coinvolti nel progetto sono i seguenti:

### 1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Il servizio è normalmente svolto da operatori professionali e prevede interventi diretti di assistenza alla persona e di sostegno nelle funzioni della vita quotidiana secondo il progetto individuale predisposto dal servizio sociale.

E' normalmente destinato ad anziani, disabili e persone in stato di fragilità residenti nel comune che si trovino in condizioni di disagio dovuto a malattia, invalidità e isolamento sociale e familiare.

L'inquadramento numerico del personale impiegato e il numero degli utenti coinvolti risulta difficilmente quantificabile in quanto l'assistenza domiciliare è rivolta a sostenere la persona che si trova in stato di fragilità con l'intento di supportarla e sostenerla per un lasso di tempo necessario al superamento delle difficoltà.

Pertanto il numero è estremamente variabile, con l'unica eccezione degli utenti anziani che in quanto tali necessitano di una assistenza continua.

Non esistono servizi analoghi sul territorio comunale.

Gli orari vengono concordati in base alle valutazioni dell'Assistente Sociale.

Il servizio è organizzato e gestito a livello distrettuale.

Mediante il progetto dell'assistente sociale copre una fascia giornaliera limitata ad 1 o 2 ore e finalizzata al sostegno delle esigenze primarie nella vita quotidiana l'igiene personale, l'aiuto domestico e la somministrazione dei pasti.

L'intervento del volontario di servizio civile potrebbe coprire una parte delle restanti ore quotidiane e soddisfare quelle piccole esigenze di compagnia e disbrigo delle pratiche

quotidiane (acquisto di farmaci, disbrigo di piccole commissioni, acquisto di generi alimentari o anche semplicemente il chiarimento o la spiegazione di una procedura burocratica che hanno difficoltà a comprendere) che difficilmente possono essere delegate al personale professionale.

## 2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il CDI si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti per tutelare il loro diritto di rimanere più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare, garantendo nel contempo le prestazioni socio-assistenziali e sanitarie necessarie.

Il Centro offre agli anziani interventi di natura socio assistenziale, assistenza diretta nelle attività quotidiane, sostegno psicologico, animazione, socializzazione ed interventi sanitari complementari.

Il Centro è aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 17.00, la capacità ricettiva è di 25 ospiti.

Personale in servizio: - n. 4 A.S.A.; - n. 1 infermiere; - n. 1 Terapista della riabilitazione; - n. 1 Medico; - n.1 animatore; - n. 1 coordinatore; - n. 1 autista; - n. 1 accompagnatore.

Non esistono servizi analoghi sul territorio e nei comuni limitrofi.

Il servizio è gestito in compartecipazione con l'ASL MI2.

L'obiettivo che si intende perseguire con l'inserimento nel CDI di volontari del Servizio Civile è quello di implementare l'assistenza dell'anziano nei piccoli bisogni della vita quotidiana che spesso vengono riferiti durante la presenza al CDI.

Sovente l'anziano richiede un'attenzione individuale che spesso può essere soddisfatta con la partecipazione ai suoi racconti, con un momento di intrattenimento o con la lettura di una rivista.

## 3) TRASPORTO SOCIALE

Il servizio di trasporto è rivolto a circa n. 15, anziani e disabili in condizioni di difficoltà e n. 60 alunni frequentanti le scuole.

Il servizio di trasporto scolastico è un servizio rivolto agli alunni residenti e frequentanti scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune di Cambiagio.

Gli automezzi, muniti di autista, sono forniti da aziende specializzate opportunamente selezionate, al fine di garantire la sicurezza degli alunni, sulle linee dedicate esclusivamente al trasporto scolastico, l'Amministrazione Comunale garantisce la presenza di personale preposto alla sorveglianza degli alunni.

Il servizio di assistenza al trasporto è garantito esclusivamente durante il tragitto del mezzo.

Gli utenti anziani e quelli diversamente abili, privi di mezzo proprio o impossibilitati a provvedere autonomamente, se accompagnati sono supportati nel servizio di trasporto presso i presidi sanitari e riabilitativi della zona gestito dalla locale Associazione di Volontariato A.R.V.A. in convenzione con il Comune di Cambiagio.

## 4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

L'Assistenza Domiciliare Minori è un servizio diurno di sostegno qualificato a circa n.5 minori ed alla famiglia in condizioni di fragilità al fine di favorire un corretto sviluppo psicofisico ed a sostegno della genitorialità, attraverso attività ludiche e didattiche.

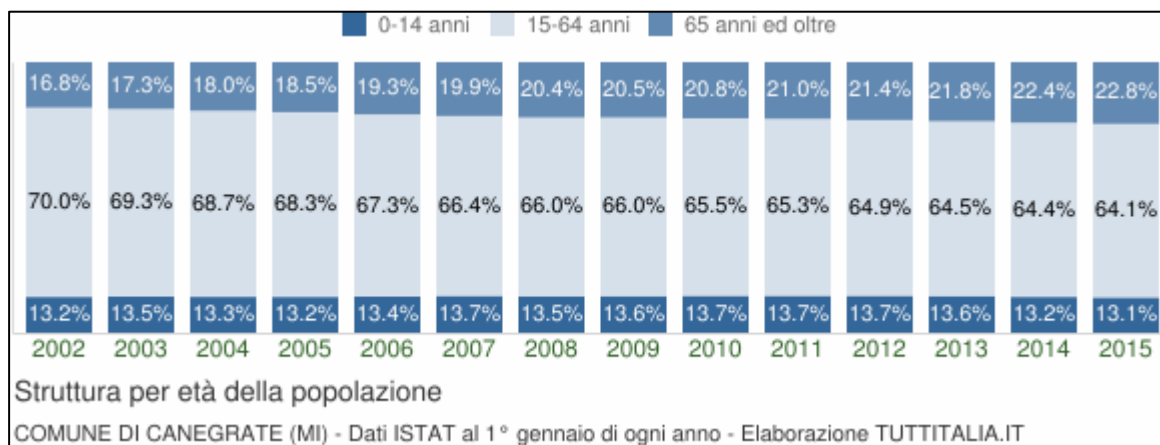
L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione ed alla elaborazione di un progetto da parte del Servizio Tutela Minori, il progetto viene poi condiviso con la famiglia e, quando possibile in relazione all'età, con il minore stesso.

Vengono definiti gli obiettivi da raggiungere, le modalità di intervento ed i tempi di realizzazione, inoltre stabilite verifiche periodiche per monitorare il raggiungimento degli obiettivi e, se necessario, adeguarli o modificarli.

## 11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039

Il progetto si inserisce nell'ambito dei Servizi Sociali del comune di Canegrate e si rivolge a una popolazione residente di circa 12.500 abitanti, distribuita su un'estensione di territorio pari a più di 5 km quadrati.

I dati sulla popolazione residente, potenzialmente coinvolta nel progetto sono riportati nella tabella seguente (dati Istat – gennaio 2015).



Gli stranieri residenti a Canegrate al 1° gennaio 2015 sono 860 e rappresentano il 6,9% della popolazione residente, oggetto del progetto (dati Istat – gennaio 2015):



Dall'analisi dei dati emerge la forte incidenza della popolazione anziana, più del 20%, rispetto all'intera popolazione pone l'amministrazione comunale di fronte al compito di provvedere ai loro bisogni e alle loro necessità mediante l'attivazione e il potenziamento di adeguati servizi di sostegno e assistenza.

Altrettanto urgenti sono i servizi volti a soddisfare le esigenze espresse dai minori (13%) e dalle famiglie straniere che richiedono opportuni servizi e interventi di supporto e aiuto.

L'ufficio Servizi Sociali – Area Servizi alla Persona è a disposizione di tutti i cittadini, soprattutto dei più deboli ed è strutturato per aree: Area minori e famiglia, area disabili, area anziani e area immigrazione.

Nell'area gli interventi Minori hanno lo scopo di promuovere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza riconoscendo il bambino come soggetto di diritto e di cittadinanza secondo i principi della "Convenzione internazionale dei diritti del fanciullo"; di favorire e sostenere la famiglia nel suo ruolo fondamentale attraverso azioni di promozione, tutela e sostegno; di attivare azioni di prevenzione del disagio. Sul territorio comunale è presente un Asilo Nido del Comune di Canegrate si chiama "1,2,3 stella".

Gli operatori dell'Area Minori e famiglia collaborano in maniera attiva con l'Istituto Comprensivo del Paese (Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria Inferiore) con le Scuole Private del Paese e con tutte le Scuole del territorio in cui sono inseriti i minori residenti a Canegrate, altresì lavorano in rete con tutti i servizi specialistici della zona, che hanno in carico i minori residenti sul territorio di Canegrate.

Per i minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria il Comune di Canegrate ha in essere una convenzione con il Servizio Intercomunale Tutela Minori che si occupa di 9 comuni del territorio del legnanese.

Tra i servizi a disposizione degli utenti disabili sono presenti: l'assistenza domiciliare, la casa alloggio stella popolare che accoglie n.7 ospiti, CSE (Centro Socio Educativo) "la città del sole".

Le attività rivolte agli anziani in condizioni di disagio comprendono l'assistenza domiciliare. Infine per l'area immigrazione, l'Ufficio Stranieri, la mediazione cultura in ambito scolastico.

Nell'ambito di questo progetto di servizio civile verranno coinvolti i seguenti servizi:

#### 1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il Servizio Assistenza Domiciliare offre prestazioni assistenziali domiciliari sulla base di progetti individuali stilati dal Servizio generalmente su richiesta dei familiari o di altri servizi del territorio.

Gli utenti che usufruiscono del servizio sono 5.

Le prestazioni erogate sono di vario tipo: igiene della persona e dell'ambiente; aiuto nella preparazione dei pasti; piccole commissioni; accompagnamenti presso strutture sanitarie e non per gli utenti di cui il Sindaco è nominato Amministratore di Sostegno.

#### 2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI

Il servizio è rivolto a n. 3 minori in condizioni di disagio segnalati ai servizi sociali frequentati le scuole del territorio comunale.

Il volontario presso le strutture scolastiche, in collaborazione del personale docente, assisterà i minori in attività ludiche e didattiche secondo degli obiettivi previsti dai vari progetti individualizzati.

E' possibile che il volontario possa supporterà in attività extrascolastiche i ragazzi presso il proprio domicilio o i CAG del Comune, servizio previsto per ragazzi sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o per quei minori che vengono inviati al Servizio dalla Neuropsichiatria oppure presso il centro estivo (Estate Ragazzi) per i minori affetti da disabilità. Il Servizio è svolto dagli educatori che lavorano presso le Cooperative che appaltano i loro Servizi al Comune.

#### 3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI

Il servizio offre assistenza durante il trasporto agli utenti accompagnati presso i vari servizi educativi del territorio.

Gli utenti che usufruiscono del servizio sono: 6 minori accompagnati presso i vari servizi educativi del territorio e circa 30 anziani e disabili trasportati.

La Ditta vincitrice dell'appalto si occupa di accompagnare le persone con disabilità e gli anziani presso le varie strutture del territorio (centri diurni, comunità).

Viene anche effettuato per le persone il cui Amministratore di sostegno è il Sindaco di Canegrate dal personale comunale.

#### 4) ASSISTENZA IMMIGRATI

Tra i servizi proposti nell'area Immigrazione che potrebbero essere oggetto delle attività del volontario ricordiamo l'attività svolta dall'ufficio Stranieri e gli interventi di mediazione culturale.

L'educatrice referente dell'Ufficio Stranieri opera al fine di favorire l'inserimento nel tessuto sociale degli stranieri presenti sul nostro territorio, attraverso il rispetto della normativa. Costante è il raccordo con le Questure di Legnano e di Milano, con la Caritas locale e con le Scuole.

Sono circa 50 gli stranieri che si rivolgono allo Sportello.

La Mediazione Culturale propone intervento sia scolastico che domiciliare volto a favorire sempre più l'integrazione dei minori sul nostro territorio. Segretariato sociale e disbrigo di pratiche (aiuto per la compilazione kit permessi di soggiorno, ricongiungimenti, ecc.).

### 12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592

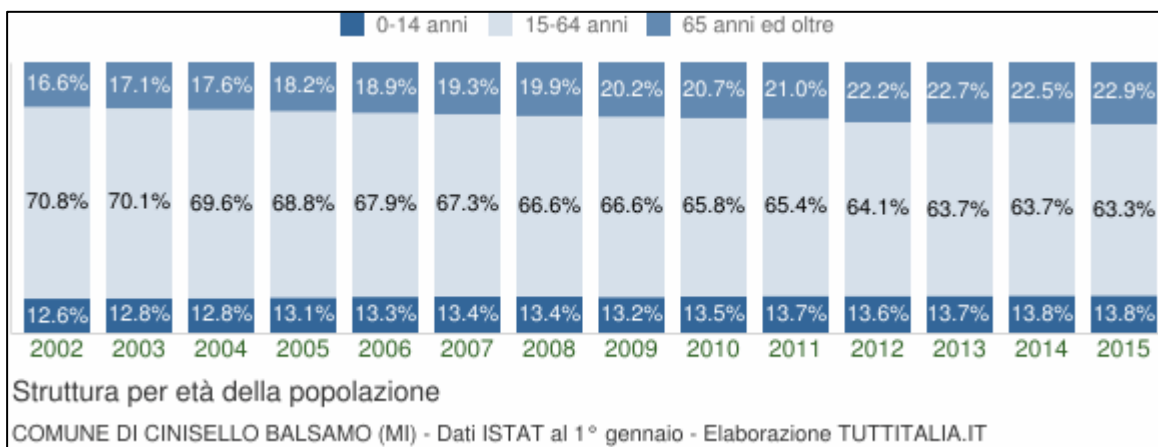
Il Comune di Cinisello Balsamo conta 75.191 abitanti al 01.01.2015.

Il Servizio Sociale è organizzato su base territoriale e su ogni zona operano Assistenti Sociali competenti in diverse aree di intervento in collaborazione con le associazioni di volontariato: famiglie, minori, giovani, diversamente abili, anziani. Identifica la situazione di bisogno, analizza i problemi di singoli e dei nuclei familiari, formula un progetto personalizzato d'intervento per sostenere la persona e la famiglia seguendo lo sviluppo degli interventi fino al raggiungimento degli obiettivi.

Il Comune può erogare alle famiglie in difficoltà sussidi economici continuativi, di norma fino ad un massimo di quattro mesi nell'arco di un anno. Le Assistenti hanno il compito di analizzare i bisogni per poter così progettare il percorso per il sostegno e lo sviluppo sociale.

Il progetto si sviluppa all'interno del servizio di assistenza per disabili del Comune di Cinisello Balsamo con l'obiettivo del progetto di potenziare gli interventi di supporto e sollievo ai disabili assistiti e alle rispettive famiglie.

Il dettaglio della popolazione, suddivisa per le fasce d'età, potenzialmente coinvolta nel progetto sono riportati nel grafico seguente (dati Istat – gennaio 2015).





Gli stranieri residenti a Cinisello Balsamo, oggetto del progetto, al 1° gennaio 2015 sono 12.851 e rappresentano il 17,1% della popolazione residente, come riportato nel seguente grafico (dati Istat – gennaio 2015):



Per rispondere ai bisogni dei cittadini del territorio il comune attiva molteplici servizi con l'obiettivo di porre al centro la persona, con le sue fragilità e i suoi bisogni.

Destinatari di questo progetto sono gli immigrati i profughi, disabili e anziani e i rispettivi nuclei familiari ai quali si intende offrire il servizio di seguito presentato:

#### 1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI

Il servizio è rivolto a n. 6 anziani disabili assistiti presso il proprio domicilio, n. 10 anziani o affetti da disabilità presso strutture ricreative, n. 5 minori disabili in condizione di fragilità presso centri ricreativi estivi.

Gli utenti disabili vengono supportati attraverso attività di compagnia e l'assistenza in piccole commissioni (spesa, pagamento utenze, disbrigo pratiche amministrative, ecc.), inoltre è previsto il trasporto presso strutture ricreative e riabilitative.

Gli utenti presso strutture ricreative vengono assistiti presso i centri diurni territoriali "la terrazza" e "Atelier Sole".

Il centro "la terrazza" è aperto dalle 9:00 alle 14:00 e spesso organizza anche uscite di gruppo al cinema, a teatro o ai musei, oltre alle normali attività come cucinare, apparecchiare la tavola, gestire i compiti domestici e alle attività educative costruite ad hoc. All'interno anche gli spazi sono organizzati in tutto e per tutto come un vero appartamento per stimolare il miglioramento dello standard di vita degli utenti e per avviare un percorso di autonomia abitativa e lavorativa.

Il centro diurno l'atelier offre attività ludiche agli anziani al fine di prevenire l'isolamento e l'emarginazione sociale.

I minori disabili vengono assistiti presso Centri ricreativi estivi, un'occasione per fare nuove amicizie e divertirsi insieme; attività ludiche (giochi di animazione, canto, danza, pittura, laboratori, ecc.).

#### 2) ASSISTENZA IMMIGRATI

Il servizio è rivolto a n. 70 cittadini immigrati o profughi in situazioni di fragilità e prevede l'assistenza e l'accompagnamento al rapporto con i servizi e gli uffici amministrativi.

Inoltre sono previsti attività di integrazione sociale degli immigrati e dei profughi (corsi di lingua, regolarizzazione, apprendimento diritti e doveri, ecc.).

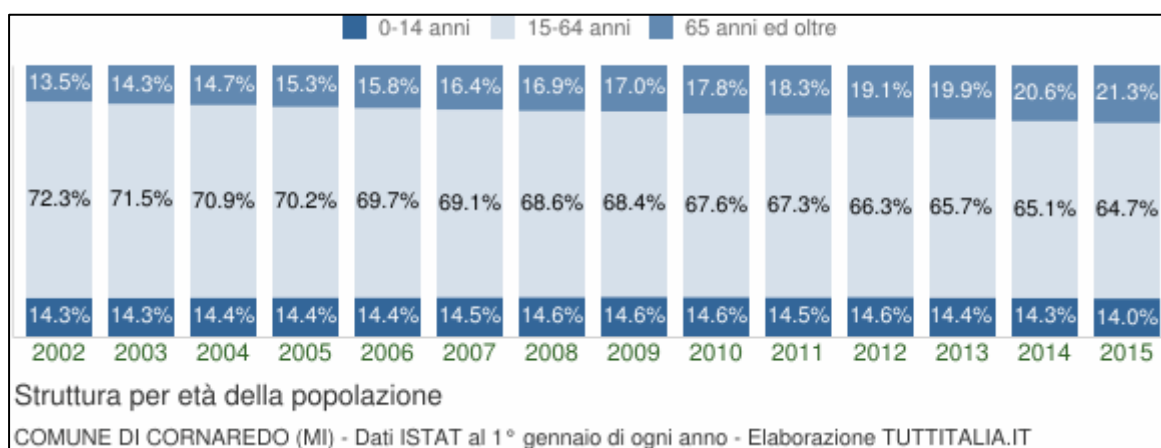
#### 3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Il servizio è rivolto a n.60 cittadini in condizioni di difficoltà residenti nel comune che hanno la necessità di accedere ai servizi socioassistenziali messi a disposizione dall'amministrazione comunale. Il volontario supporterà gli operatori nelle seguenti attività:

- gestione dei bandi a sostegno delle politiche abitative dedicate alle famiglie più fragili. (archiviazione domande effettuate dai cittadini, dati e documenti);
- composizione di materiale divulgativo e promozionale dei bandi in corso e altre attività;
- pubblicazione online (su sito dedicato) di bandi e provvedimenti;
- produzione volantini e manifesti dedicati, aggiornamento pagine web e newsletter;
- attività generiche di segreteria: rispondere al telefono, gestione agende, ecc. ;
- attività in quartiere (partecipare ai tavoli di progettazione dedicati alle attività promosse nei quartieri più disagiati con cittadini e associazioni del territorio).
- assistenza attività dell' Agenzia per la casa che prevedono sia una presenza a sportello, sia attività di ufficio e di presenza in quartieri periferici.
- inserimento nell'ufficio politiche sociali minori e Famiglia, Si tratterà di affiancare l'ufficio nella supervisione di alcuni progetti e servizi, la stesura dei verbali delle riunioni, l'aiuto concreto in alcune attività rivolte ai profughi e al tavolo povertà, tavolo composto da associazioni e volontari che si occupano di aiutare le persone e le famiglie in difficoltà a trovare sostentamento grazie ad una colletta alimentare effettuata nei negozi e supermercati locali.

### 13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088

Il comune di Cornaredo ha una popolazione di circa 21.000 abitanti, distribuiti come rappresentato nel grafico seguente (dati Istat – gennaio 2015).



I Servizi Sociali comunali si occupano prevalentemente di rilevare i bisogni dei cittadini ed individuare le risposte più idonee attivando risorse adeguate presenti sul territorio.

Le attività dei Servizi Sociali interessano soprattutto le seguenti aree: famiglie, anziani, adulti, minori, handicap.

Nell'ambito di questo progetto si prevede di coinvolgere il volontario nel seguente servizio:

#### 1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO

Il Centro Polivalente “Il Melograno” è un luogo di incontro per anziani, aperto tutti i giorni dalle ore 14.30 alle ore 18.30 presso il Centro Polivalente, dove hanno sede i mini alloggi protetti. Le attività sono finalizzate a favorire la socializzazione attraverso la predisposizione di attività ricreative e culturali.

Gli anziani che frequentano i Centri sono quantificabili in n.120 circa.

Il Servizio Civile Volontario viene concepito all'interno del Centro Polivalente con attività legate all'ascolto ed accompagnamento degli ospiti dei mini alloggi protetti nella loro quotidianità (massimo n.16 anziani ospitati).

Per gli ospiti dei “mini alloggi protetti”, assegnati in comodato d’uso con la garanzia di servizi di tipo alberghiero ed assistenziali, il volontario sarà inoltre presente in affiancamento all’animatore per fornire maggiore attenzione alle persone svantaggiate durante le attività proposte. Inoltre dovrà essere un punto di riferimento per gli ospiti nella quotidianità, garantendo loro supporto e assistenza.

L’attività sarà svolta con la supervisione dell’assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato del servizio.

## 2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI

Il Servizio comunale è rivolto a 17 anziani e disabili (compreso le persone in difficoltà) che necessitano di un accompagnamento per visite, esami e terapie sanitarie. Si ipotizza la possibilità di fornire anche un accompagnamento nello svolgimento di azioni semplici sul territorio o nei comuni limitrofi. Il servizio è rivolto agli utenti in situazioni di fragilità segnalati dagli operatori dei Servizi Sociali comunali e specialistici, utilizzando gli strumenti ed i mezzi di trasporto dell’Ente.

## 3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare effettua interventi di igiene personale, rinunciando ad altri interventi di supporto per l’innunerevole richiesta di interventi in tal senso e con un totale di n.40 utenti in carico.

Al volontario è richiesto di accompagnare l’interessato nei propri spazi di autonomia quotidiana fornendo una presenza rassicurante che consenta il mantenimento di talune abitudini di vita e favorisca l’apertura verso l’esterno.

L’attività sarà svolta con la supervisione dell’assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato del servizio.

## 4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI

Servizio volto al supporto di famiglie di minori in difficoltà e disabili, attraverso l’intervento al domicilio da parte di un educatore professionale.

Sono attivi n. 49 progetti solo al domicilio.

Il volontario potrà essere impiegato nell’attivazione di interventi di supporto all’attività educativa professionale nei confronti di minori in difficoltà o disabili.

L’Assistente sociale comunale ha in carico gli utenti e definisce i contenuti di ciascun intervento avvalendosi, a seconda del caso, del supporto dei servizi specialistici.

## 5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Il servizio ha l’obiettivo di assicurare il diritto all’informazione a tutti i cittadini in merito alla rete dei servizi e risorse presenti sul territorio per la gestione del bisogno espresso. Il volontario sarà di supporto al personale nell’accoglienza al singolo e nello svolgimento delle azioni concrete utili al superamento delle situazioni di difficoltà personale.

Il volontario di servizio civile potrà essere coinvolto nell’attività amministrativa legata all’organizzazione di eventuali bandi o iniziative di competenze del Settore.

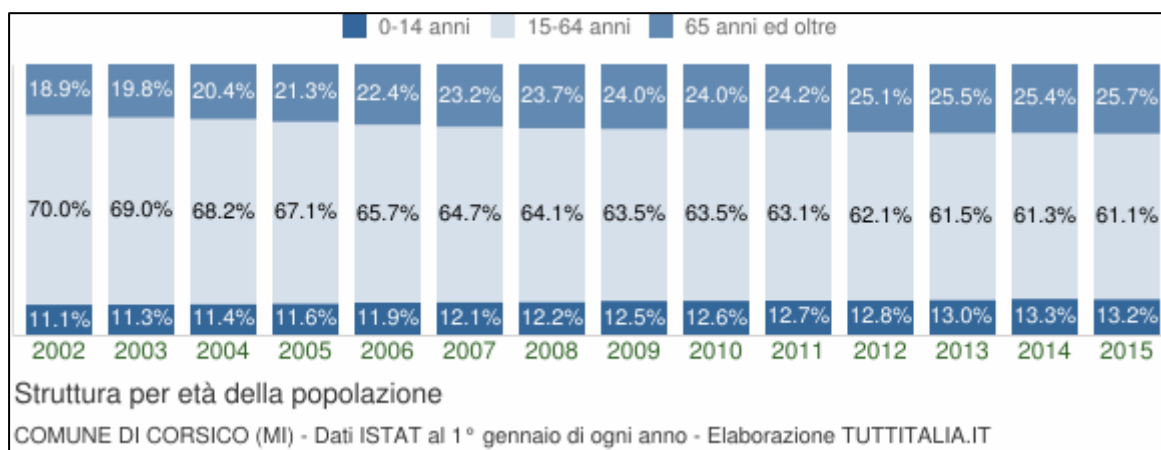
Fornirà informazioni relative alle procedure da adottare per l’accesso alle risorse e sarà di supporto nella predisposizione e compilazione di modulistica e, nella successiva verifica dei requisiti. Mediamente all’anno si registrano più di 600 accessi al servizio.

L’attività sarà svolta con la supervisione dell’assistente sociale e in affiancamento al personale incarica al servizio: di supporto alle attività del settore.

#### 14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 - Servizi Sociali

Il comune di Corsico conta 35.233 abitanti al 01.01.2015, piano di assistenza sociale è reso noto ai cittadini tramite il servizio di segretariato professionale che informa, orienta, fornisce accoglienza e ascolto, tramite un colloquio con gli Assistenti Sociali.

L'Amministrazione comunale garantisce interventi assistenziali e di sostegno al reddito a tutta la fascia più debole (anziani, minori, disabili e immigrati), tra i più importanti l'assistenza domiciliare, i trasporti, centro diurno, servizi per immigrati, il telesoccorso, ecc. Come si può verificare dal seguente grafico la popolazione oltre i 65 anni rappresenta oltre il 25% (dati Istat – gennaio 2015), in continua crescita negli ultimi dieci anni, ecco perché il progetto si rivolge in modo particolare a anziani e disabili .



Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività del progetto:

##### 1) TRASPORTO SOCIALE

Il servizio trasporto è rivolto a circa 20 utenti disabili o anziani e prevede assistenza e compagnia durante l'accompagnamento presso centri e strutture di riabilitazione nel territorio di Corsico e dell'area della Città Metropolitana.

Finalità del servizio è incrementare il trasporto di utenti disabili e anziani verso le strutture del territorio grazie al supporto del volontario del servizio civile.

##### 2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

Il servizio è rivolta a circa n.70 anziani con limitata autonomia residenti sul territorio e prevede la consegna di pasti caldi confezionati al domicilio degli utenti, tramite i mezzi in dotazione all'amministrazione comunale.

Finalità dell'attività e valorizzare il ruolo sociale del servizio, dare conforto ai familiari degli utenti che non sono autonomi della gestione dei pasti, monitorare lo stato delle persone in difficoltà, contribuire a soddisfare i bisogni essenziali.

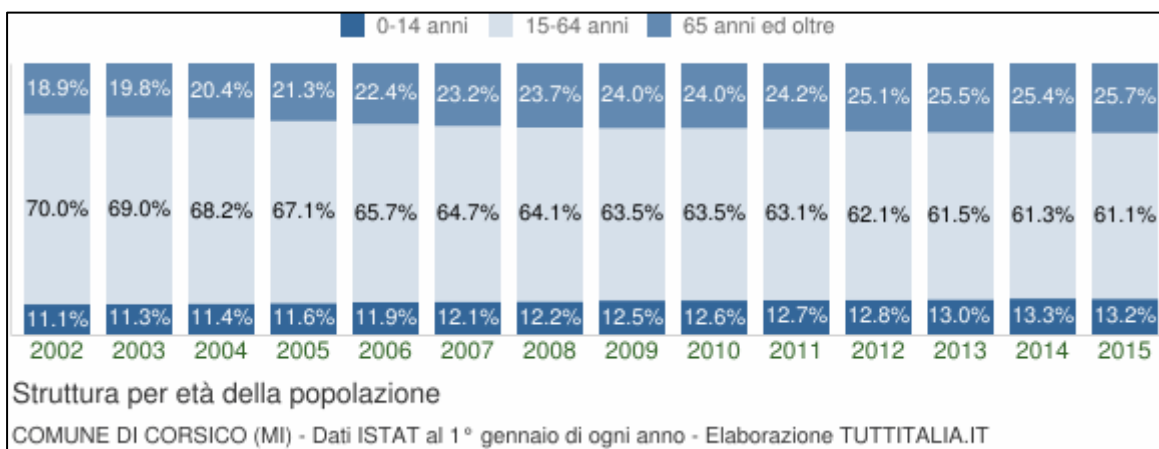
Tutto questo è possibile grazie all'inserimento del volontario.

## 15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido

Il comune di Corsico conta 35.233 abitanti al 01.01.2015, piano di assistenza sociale è reso noto ai cittadini tramite il servizio di segretariato professionale che informa, orienta, fornisce accoglienza e ascolto, tramite un colloquio con gli Assistenti Sociali.

L'Amministrazione comunale garantisce interventi assistenziali e di sostegno al reddito a tutta la fascia più debole (anziani, minori, disabili e immigrati), tra i più importanti l'assistenza domiciliare, i trasporti, centro diurno, servizi per immigrati, il telesoccorso, ecc.

Come si può verificare dal seguente grafico la popolazione inferiore ai 14 anni rappresenta oltre il 13% (dati Istat – gennaio 2015), in continua crescita negli ultimi dieci anni, ecco perché il progetto si rivolge in modo particolare ai minori frequentanti l'asilo nido.



Il volontario sarà inserito nelle seguenti attività del progetto:

### 1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA

Il servizio rivolto a circa 60 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni frequentanti gli asili nido presenti nel territorio comunale, prevede assistenza e sorveglianza per la partecipazione dei minori alle attività didattiche della programmazione annuale (giochi, psicomotricità, socializzazione) e di progetti gestiti dal personale educativo dei nidi.

Il volontario, all'interno delle strutture dei nido, in collaborazione con gli educatori, avrà la possibilità di utilizzare le proprie capacità e conoscenze artistiche, informatiche, pedagogiche e linguistiche per la gestione di piccoli gruppi di bambini con attività ludiche e didattiche.

Nella fase iniziale il volontario verrà affiancato dalla Coordinatrice dei nidi e supporterà il lavoro di back office, visiterà le strutture.

### 2) SEGRETARIATO SOCIALE

L'ufficio Servizi Sociali gestisce anche l'attività di segretariato sociale, che consiste nell'offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente.

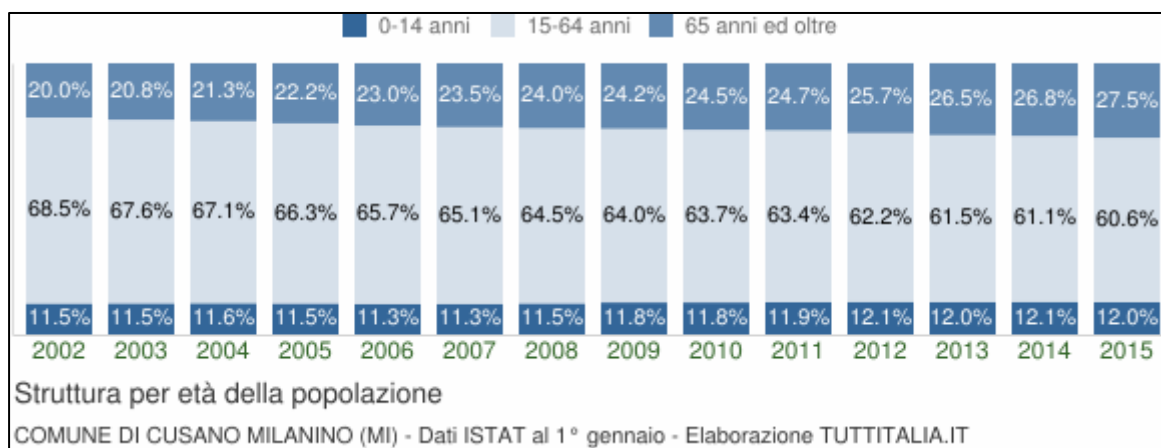
Oltre all'attività di front-office, l'ufficio si occupa anche dell'istruttoria delle pratiche, con particolare riferimento a quelle connesse all'erogazione dei benefici economici alle famiglie in difficoltà e alle misure per aiutare le famiglie con minori in emergenza abitativa, quali l'accompagnamento all'inserimento in contesti semi-protetti, l'aiuto nella ricerca del lavoro per i componenti adulti e il supporto alla gestione quotidiana dei minori.

## 16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111

Il progetto si inserisce nel contesto territoriale del comune di Cusano Milanino la cui popolazione complessiva è composta da 18.991 abitanti al 01.01.2015.

La popolazione anziana residente è in continua crescita e rappresenta il 27,5%.

Il dettaglio sulla popolazione per età residente nel comune è indicato nella tabella seguente (dati Istat – gennaio 2015).



Nell'ambito di questo progetto si prevede di coinvolgere il volontario nel seguente servizio:

### 1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

Il servizio è rivolto a circa n.30 minori in condizioni di difficoltà che sono segnalati dal servizio sociale comunale.

L'attività è gestita tramite la comunità leggera "Piccolo Principe" che integra i servizi offerti ai minori e alle loro famiglie, garantisce l'accoglienza dei bambini con età compresa tra i 4 e i 12 anni e realizzando percorsi educativi individuali e di gruppo per sostenere i minori che vivono contesti familiari e sociali difficili.

Le principali attività sono l'accoglienza diurna per minori e il sostegno educativo. Qui i minori saranno aiutati, proprio come i protagonisti del racconto di Saint-Exupéry, a trovare la propria strada, attraverso attività sociali e educative. Un percorso dentro se stessi, che li aiuterà a vivere insieme agli altri.

### 2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio si rivolge a n.34 anziani in difficoltà presso il domicilio, n.42 anziani presso l'R.S.A., n. 16 utenti presso il C.D.I., n.32 presso Mini –alloggi.

L'attività di assistenza domiciliare si rivolge ad anziani ultra 65enni e viene svolto tutto l'anno dal lunedì a sabato dalle 7,00 alle 20,00. Personale qualificato (ausiliari socio-assistenziali) viene inviato a domicilio per aiutare principalmente nell'esecuzione delle attività relative alla cura della persona e della vita quotidiana.

Presso il Centro Polivalente Anziani comunale è operativa la Residenza socio-sanitaria per Anziani (RSA), composta da 42 posti letto destinati a persone ultra 65enni, residenti e non, totalmente o parzialmente non autosufficienti ed impossibilitate a restare al proprio domicilio.

Presso il Centro Polivalente Anziani (CPA) il Comune mette a disposizione 32 minialloggi ad anziani autosufficienti per sostenere l'autonomia della persona anziana per il miglioramento del livello di sicurezza e protezione personale.

Il Comune ha affidato la gestione del Centro Anziani alla Sereni Orizzonti S.p.A. di Udine. Dall'aprile 2009 presso il CPA è operativo il Centro Diurno (aperto da lunedì al sabato: dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30) con n.16 posti accreditati che

fornisce accoglienza semi-residenziale ad anziani non completamente autosufficienti con rientro quotidiano a casa.

Infine il comune in collaborazione con le principali associazioni del territorio (interventi di accompagnamento di trasporto sociale con Croce Rossa o con l'Azienda Farmacia Comunale, interventi di supporto per persone con disabilità con l'Associazione Il Sorriso o per persone anziane con l'Associazione I Tigli...). Gli utenti coinvolti sono n.3.

Il volontario seguendo le indicazioni ricevute supporterà gli anziani in semplici mansioni di aiuto e assistenza alle persone anziane, secondo il progetto individualizzato dell'Assistente sociale.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il servizio è rivolto a circa n.18 utenti in difficoltà, gestisce direttamente alcune situazioni per cui il Tribunale ha definito le cosiddette misure di protezione giuridica (Amministrazione di Sostegno...); il ruolo del volontario è quello di supportare dal punto di vista tecnico-amministrativo la Segreteria Amministrativa del Settore.

## **6.2 DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO**

Qui di seguito sono indicati, per ogni sede di servizio, i destinatari e i beneficiari dell'attività progettuale

### **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

#### **1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Destinatari sono n.5 minori, segnalati dai servizi sociali, che usufruiscono di assistenza mirata e di progetti educativi individualizzati, sia nella scuola primaria, sia in orario extrascolastico, sia nel centro diurno estivo per minori.

Beneficiari sono gli operatori del servizio e i familiari degli utenti che ricevono assistenza nella crescita dei propri cari.

#### **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

Destinatari sono circa n. 5 disabili non vedenti e giovani disabili.

Beneficiari sono gli operatori del servizio, i familiari degli utenti che vengono supportati nella gestione e organizzazione delle attività quotidiane dei propri cari.

#### **3) SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE**

Destinatari sono n. 2 utenti disabili con patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti che usufruiscono del trasporto presso ospedali, istituti scolastici o centri specializzati.

Destinatari sono n. 10 persone anziane non autosufficienti che usufruiscono della consegna dei pasti a domicilio nel periodo estivo.

Beneficiari sono gli operatori, i volontari del servizio trasporti, i familiari degli utenti che ricevono supporto nella gestione quotidiana degli spostamenti dei propri cari.

## **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

### **1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO**

Destinatari sono 124 bambini di età 6/36 mesi, di cui 20 lattanti (6-13 mesi) e 104 divezzi (14-36 mesi) iscritti all'asilo nido.

Beneficiarie sono le famiglie che possono affidare la cura dei figli a figure dotate di una specifica competenza professionale e grazie ad esse proseguire con il proprio lavoro.

### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Destinatari sono i cittadini) che si rivolgono all'ufficio per chiedere informazioni o assistenza.

Beneficiaria è l'intera popolazione che gode di un servizio aggiuntivo e che attraverso una maggior informazione dei singoli raggiunge un più elevato grado di conoscenza e di benessere.

## **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

### **1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

Destinatari del servizio sono i 15 disabili con disabilità lieve-media che frequentano il Centro Socio Educativo (C.S.E.).

Beneficiano del servizio tutti i cittadini residenti sul territorio di Arluno e non con particolare riferimento a cittadini diversamente abili. Inoltre beneficiano del servizio i familiari dei disabili assistiti perché ricevono aiuto e sollievo.

### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Destinatari del servizio 12 anziani ultrasessantacinquenni che godono di un progetto di assistenza individualizzata.

Beneficiano del servizio tutti i cittadini residenti sul territorio di Arluno e non con particolare riferimento a cittadini diversamente abili. Inoltre beneficiano del servizio i familiari dei disabili assistiti perché ricevono aiuto e sollievo.

### **3) SERVIZI PASTI A DOMICILIO**

Destinatari sono 25 anziani e disabili, 5 persone a rischio d'emarginazione, residenti ad Arluno, che ricevono un pasto caldo presso la loro abitazione.

Beneficiari sono i nuclei familiari delle persone che ricevono assistenza nella gestione quotidiana dei propri cari.

### **4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono i circa 30 cittadini che si rivolgono all'ufficio per usufruire dei servizi socioassistenziali del comune. Beneficiari è tutta la cittadinanza attiva nell'accesso agli interventi assistenziali previsti dall'amministrazione comunale.



#### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Destinatari sono n. 30 bambini in condizioni di fragilità frequentanti la scuola materna e prevede l'assistenza in attività didattiche e ludiche con il supporto del volontario.

Beneficiari sono gli operatori del servizio e le famiglie dei minori che ricevono un supporto.

##### **2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono circa n. 20 cittadini italiani e stranieri in condizione di fragilità che richiedono l'accesso ai servizi socioassistenziali. Beneficiari è tutta la cittadinanza bisognosa di accedere agli interventi socio assistenziali messi a disposizione dalle risorse dell'amministrazione comunale.

#### **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Destinatari sono n. 20 anziani non autosufficienti in condizione di fragilità che usufruiscono dell'assistenza domiciliare.

Beneficiari sono gli operatori del servizio, i familiari degli utenti che ricevono supporto nella gestione quotidiana dei propri cari.

#### **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Destinatari sono n. 15 anziani o affette da disabilità in situazioni che usufruiscono dell'assistenza domiciliare.

Beneficiari gli operatori del servizio e i familiari degli utenti che ricevono assistenza nella gestione quotidiana dei propri cari.

##### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono i circa n. 50 utenti in condizioni di disagio che ricevono assistenza e supporto per i servizi offerti dal comune.

Beneficiari è tutta la cittadinanza attiva interessata ad accedere agli interventi assistenziali dell'amministrazione comunale.

## **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

### **1) ASSISTENZA MINORI**

Destinatari sono n. 10 bambini frequentanti il nido comunale che vengono supportati e sorvegliati in attività didattiche.

Destinatari sono n. 30 minori o affetti da disabilità assistiti presso il centro estivo.

Beneficiari sono gli operatori del servizio e i familiari degli utenti che ricevono assistenza nella gestione quotidiana dei propri cari.

### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono n. 20 utenti che vengono supportati nell'accesso alle pratiche di richiesta di accesso ai servizi socioassistenziali promossi dal comune.

Beneficiari è tutta la cittadinanza attiva potenzialmente interessata agli interventi assistenziali del comune.

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Destinatari sono n.5 anziani non autosufficienti che ricevono assistenza al proprio domicilio.

Beneficiari sono i nuclei familiari degli utenti che ricevono assistenza nella gestione quotidiana delle attività dei propri cari.

### **2) TRASPORTO ANZIANI**

Destinatari sono n. 5 anziani, privi di una rete familiare adeguata che usufruiscono del servizio di trasporto sociale.

Beneficiari gli operatori del servizio trasporti, i familiari degli utenti che ricevono supporto nella gestione degli spostamenti dei propri cari.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono n. 60 cittadini in difficoltà che vengono supportati nell'accesso ai servizi socioassistenziali del comune.

Beneficiari sono tutti gli utenti interessati ad usufruire degli interventi assistenziali messi a disposizione dall'amministrazione comunale.

### **4) ASSISTENZA MINORI**

Destinatari sono n.10 minori in condizioni di fragilità tra i 14 e i 21 anni frequentanti il "CAG" - Centro di Aggregazione Giovanile del comune di Bussero.

Beneficiari sono tutti i famigliari degli utenti che ricevono supporto nella gestione dei propri figli in condizioni di disagio.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

### **1) ATTIVITA' DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI**

Destinatari del servizio sono circa 2641 anziani residenti (di oltre 66 anni) coinvolti nelle varie iniziative sul territorio volte all'integrazione e alla prevenzione.

Beneficiari del progetto risultano le famiglie degli anziani che potranno essere rassicurate circa i servizi attivati grazie anche alla collaborazione dei giovani volontari di servizio civile; in senso allargato diviene beneficiario del progetto anche la collettività e la comunità.

### **2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Destinatari del servizio sono i minori con difficoltà e a rischio che vengono seguiti con programmi di supporto e di prevenzione al disagio minorile.

Destinatari del servizio sono i minori dai nove mesi ai tre anni che frequentano lo spazio per la prima infanzia "*Mondobambino*".

Destinatari del servizio sono i ragazzi in età della scuola dell'obbligo che frequentano "*Centro Azzurro*".

Destinatari del servizio sono i circa 100 bambini dai 3 ai 14 anni assistiti durante i Centri Estivi.

Destinatari sono i minori seguiti dal Servizio Intercomunale Tutela Minori e dal Nucleo Affidi zonale e i minori stranieri assistiti nello *Spazio Famiglia Interculturale*

Beneficiano del servizio i familiari perché ricevono aiuto e sollievo insieme agli operatori che ricevono aiuto e supporto nella gestione dei casi e degli interventi assistenziali.

### **3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Complessivamente sono oltre 40 i minori ed i ragazzi disabili trasportati, tutti i giorni, presso strutture riabilitative e socio assistenziali.

Beneficiano del servizio i familiari perché ricevono aiuto e sollievo.

### **4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI**

Destinatari del servizio sono i cittadini in condizioni di fragilità e di solitudine, tali condizioni derivano da situazioni patologiche e contesti socioeconomici che affliggono sempre più le famiglie del territorio e 8 famiglie che hanno ricevuto alloggi di edilizia.

Destinatari del servizio sono tutti i soggetti fragili che ricevono: contributi economici, voucher assistenza domiciliare, voucher educativi, misure a sostegno delle problematiche alloggiative (housing sociale), buoni rivolti alle famiglie numerose (dal terzo o dal quarto figlio).

Destinatari del servizio sono le persone adulte in difficoltà a causa della perdita del lavoro coinvolti in progetti volti a creare opportunità di formazione e di occupazione.

Beneficiari del progetto risultano tutte le famiglie che potranno essere rassicurate circa i servizi attivati grazie anche alla collaborazione dei giovani volontari di servizio civile; in senso allargato diviene beneficiario del progetto anche la collettività e la comunità rassicurata da politiche sociali, possibilmente, a "misura di famiglia" grazie anche ad una ulteriore risorsa del territorio che sono i Volontari del Servizio Civile.

Beneficiari del progetto sono tutti i giovani che potenzialmente potrebbero accedere al servizio.

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

### **1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Destinatari sono 5 anziani che godono del servizio di assistenza domiciliare

Beneficiarie sono le famiglie degli anziani seguiti perché grazie al servizio si sentono sostenute e aiutate nella cura dei propri cari. Beneficiano tutti i 974 anziani residenti nel comune che potenzialmente potrebbero accedere ai servizi offerti.

### **2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Destinatari sono i 25 utenti del Centro Diurno.

Beneficiarie sono le loro famiglie e gli operatori che ricevono aiuto e supporto.

Beneficiano tutti i 974 anziani residenti nel comune che potenzialmente potrebbero accedere ai servizi offerti.

### **3) TRASPORTO SOCIALE**

Destinatari sono circa n. 15, anziani e disabili in condizioni di difficoltà e n. 60 alunni frequentanti le scuole.

Beneficiari sono gli operatori dei trasporti, i familiari degli utenti che vengono supportati nella gestione degli spostamenti dei propri cari.

### **4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

Destinatari sono circa n. 5 minori in condizioni di disagio che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare.

Beneficiari sono i familiari dei minori che vengono supportati nelle attività quotidiane dei propri cari.

## **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Destinatari sono 5 anziani seguiti a domicilio.

Beneficiano del progetto gli operatori, insieme alle famiglie perché ricevono sostegno nello svolgimento del proprio compito assistenziale.

### **2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI**

Destinatari sono i 3 minori segnalati in condizioni di fragilità e potenzialmente disabili assistiti a domicilio e nelle attività estive.

Beneficiano del servizio i familiari dei minori assistiti perché ricevono aiuto e sollievo.

### **3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Destinatari sono i 6 minori accompagnati presso i vari servizi educativi del territorio e i circa 30 anziani e disabili trasportati.

Beneficiano del servizio i familiari perché ricevono aiuto e sollievo e vengono sgravati dal compito di provvedere al trasporto dei propri cari.

### **4) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Destinatari sono i circa 50 stranieri residenti nel comune di Canegrate che si rivolgono all'ufficio stranieri e che godono del servizio di mediazione culturale.

Beneficiari del progetto sono tutti i 704 stranieri residenti nel comune che potenzialmente potrebbero accedere al servizio.

## **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

### **1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI**

Destinatari sono n. 6 anziani disabili assistiti presso il proprio domicilio, n. 10 anziani o affetti da disabilità presso i centri diurni, n.5 minori disabili in condizione di fragilità presso centri ricreativi estivi.

Beneficiario del progetto gli operatori che ricevono supporto e aiuto insieme a tutti i disabili residenti sul territorio che potenzialmente potrebbero usufruire dei servizi.

### **2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Destinatari sono n. 70 cittadini immigrati o profughi in situazioni di fragilità che usufruiscono dell'assistenza e l'accompagnamento al rapporto con i servizi e gli uffici amministrativi, e attività di integrazione sociale.

Beneficiario è tutta la cittadinanza che riceve supporto nell'integrazione sociale di tutti gli immigrati che entrano nel territorio.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono n.60 cittadini in condizioni di difficoltà residenti nel comune che hanno la necessità di accedere ai servizi socioassistenziali messi a disposizione dall'amministrazione comunale.

Beneficiario sono gli operatori del servizio che ricevono assistenza nell'erogazione e organizzazione degli interventi socio assistenziali.

## **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

### **1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO**

Destinatari del progetto sono n.120 circa anziani del Centro Polivalente, insieme a n.16 anziani ospitati nei mini alloggi protetti.

Beneficiario del progetto gli operatori e i familiari perché ricevono aiuto e supporto.

### **2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI**

Destinatari del progetto sono i circa 17 gli anziani e disabili che necessitano di un accompagnamento per visite, esami e terapie sanitarie.

Beneficiario del progetto gli operatori e i familiari perché ricevono aiuto e supporto.

### **3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Destinatari del progetto sono n.40 utenti in carico.

Beneficiario del progetto gli operatori e i familiari perché ricevono aiuto e supporto e più in generale tutti gli anziani del territorio, potenzialmente interessati al servizio.

### **4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI**

Destinatari del progetto sono le famiglie di minori in difficoltà e figli disabili che ricevono l'intervento al domicilio: n. 49 progetti attivi a domicilio.

Beneficiario del progetto gli operatori, gli insegnanti e i familiari perché ricevono aiuto e supporto.

### **5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari del progetto sono circa n. 600 persone che annualmente accedono al servizio e circa n. 20 persone che regolarmente sono seguite con servizi specialistici territoriali.

Beneficiario del progetto tutti i cittadini, potenzialmente interessati al servizio, gli operatori e i familiari perché ricevono aiuto e supporto.

#### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 - Servizi Sociali**

##### **1) TRASPORTO SOCIALE**

Destinatari sono circa n. 20 utenti disabili o anziani che usufruiscono di assistenza e compagnia durante l'accompagnamento presso centri e strutture di riabilitazione nel territorio di Corsico e dell'area della Città Metropolitana.

Beneficiari sono gli operatori del servizio, i familiari degli utenti che ricevono supporto nella gestione quotidiana degli spostamenti dei propri cari.

##### **2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO**

Destinatari circa n.70 anziani con limitata autonomia residenti sul territorio che usufruiscono del servizio di consegna di pasti caldi al domicilio degli utenti.

Beneficiari sono gli operatori del servizio, i nuclei familiari degli utenti che ricevono assistenza per soddisfare i bisogni essenziali dei propri cari.

#### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Destinatari sono circa 60 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni frequentanti gli asili nido presenti nel territorio comunale che usufruiscono dell'assistenza e sorveglianza.

Beneficiari sono il personale educativo del nido e i familiari dei minori che ricevono assistenza nella fase di crescita dei propri cari.

##### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Destinatari sono i cittadini che si rivolgono all'ufficio per chiedere informazioni o assistenza, nonché le famiglie con minori in emergenza abitativa che sono assistite dall'ufficio (attualmente circa 10).

Beneficiaria è l'intera popolazione che gode di un servizio aggiuntivo e che attraverso una maggior informazione dei singoli raggiunge un più elevato grado di conoscenza e di benessere.

#### **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

##### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

Destinatari sono n.30 minori in condizioni di difficoltà che sono segnalati dal servizio sociale comunale.

Beneficiari sono gli operatori del servizio e i nuclei familiari che vengono supportati nel processo di crescita e integrazione dei propri cari.

##### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Destinatari sono n.34 anziani in difficoltà presso il domicilio, n.42 anziani presso l'R.S.A., n. 16 utenti presso il C.D.I., n.32 presso Mini –alloggi, n. 3 anziani che usufruiscono dei trasporti.

Beneficiari sono gli operatori socioassistenziali, le famiglie che ricevono supporto nella gestione delle attività quotidiane dei propri cari.

##### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Destinatari sono circa n.18 utenti in difficoltà che usufruiscono dei servizi socioassistenziali a disposizione del comune.

Beneficiari è tutta la cittadinanza attiva in condizioni di disagio interessata all'accesso gli interventi assistenziali dell'amministrazione comunale.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **PREMESSA**

ANCI Lombardia coordina e organizza le azioni degli enti associati in materia di servizio civile definendo una precisa strategia metodologica comune a tutti i suoi progetti: si parte dall'analisi accurata dei bisogni del territorio per arrivare a identificare quali sono i nodi e le criticità su cui è possibile intervenire con il servizio civile.

Vengono così definiti gli obiettivi generali e specifici delle singole realtà territoriali e identificate le attività atte a realizzarli.

Con la collaborazione dei responsabili dei servizi di ogni singola sede di attuazione viene poi definito il quadro più dettagliato degli obiettivi specifici di sede e il relativo piano di attuazione.

Di seguito vengono quindi illustrati gli obiettivi generali e specifici generalmente comuni a tutti i progetti ANCI riferentesi agli stessi settori di intervento.

Vengono poi dettagliati, per ogni sede di servizio, i differenti obiettivi territoriali.

### **7.1 OBIETTIVI GENERALI**

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare le sedi nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

### **7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

#### **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA**

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non quella di fruitore dei servizi ma quella di fornitore.

#### **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITÀ D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO**

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del *training on the job* consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

### **7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

#### **INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'**

Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso. Lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;
- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e mirare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile sia una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.



#### **7.4. OBIETTIVI SPECIFICI DELLA SEDE DI SERVIZIO**

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti ;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti.

Il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Illustreremo ora, in termini riassuntivi ed in linea generale, gli obiettivi di miglioramento relativi a ciascuna area di intervento.

Relativamente all'area anziani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Favorire la migliore permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza, evitando o ritardando l'istituzionalizzazione;
- Prevenire possibili situazioni di disagio e di depressione;
- Supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- Rilevare con maggiore tempestività i bisogni dell'anziano al domicilio;
- Fornire maggiori occasioni di animazione, di socializzazione e di prevenzione del disagio sociale;
- Favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area minori e giovani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Prevenire con più efficacia il rischio del disagio sociale;
- Fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- Contrastare la marginalità sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area disabili sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Fornire attività di assistenza più efficaci;
- Fornire maggiori occasioni di socializzazione e animazione;
- Favorire una più efficace integrazione socio-culturale;
- Migliorare i livelli di autonomia;
- Fornire un maggiore sostegno alla famiglia;
- Favorire l'acquisizione di interessi e capacità espressive e occupazionali;
- Attivare percorsi di integrazione sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area emarginazione e disagio sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Promuovere l'autonomia, l'integrazione sociale e la solidarietà;
- Favorire la riduzione del rischio di emarginazione sociale
- Contribuire alla rilevazione tempestiva dei bisogni e all'attivazione di interventi di urgenza
- Favorire l'accesso ai servizi

Qui di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto.

### **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

Obiettivi principali che accomunano gli interventi sono i seguenti: garantire il benessere dei cittadini e dare sostegno alle famiglie che si trovano a vivere situazioni di difficoltà dovute a problematiche sociali e/o lavorative. Nel dettaglio di ogni singolo servizio emergono i seguenti obiettivi:

#### **1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Il servizio intende prestare maggiore attenzione ai minori bisognosi di assistenza mirata e di progetti educativi individualizzati, si stima grazie all'inserimento del volontario un aumento di 400 ore in più all'anno del servizio. Inoltre si prevede di potenziare l'attenzione e vigilanza dei minori assistiti prima e dopo le lezioni. Durante il periodo estivo si prevede di proseguire l'assistenza ai minori segnalati all'interno del centro estivo e di garantire il servizio per 5 giorni settimanali.

#### **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

Si prevede un aumento delle ore di assistenza alla persona non vedente: si stima di poter dedicare circa 400 ore in più all'anno al servizio e di intervenire in 3 giorni settimanali.

La presenza del volontario consente di fornire maggiore assistenza alle persone disabili non vedenti e a giovani disabili e di dare maggiore sostegno alle rispettive famiglie.

#### **3) SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE**

Si prevede un aumento delle ore grazie all'inserimento del volontario: si stima di poter dedicare circa 400 ore in più all'anno al servizio riuscendo a soddisfare le esigenze di inserimenti lavorativi e il disbrigo di incombenze burocratiche.

Obiettivo del servizio è inoltre garantire il trasporto di persone (adulti e/o minori disabili) che a causa di malattie o infortuni non sono in grado di raggiungere presidi ospedalieri o sedi scolastiche; garantire la consegna dei pasti al domicilio nel periodo estivo.

Infine, si prevede l'organizzazione del trasporto, non continuativo ma solo in caso in cui il servizio di trasporto garantito dal Centro Anziani Pensionati non riesca a soddisfare tutte le richieste degli anziani.

## **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

### **1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO**

Potenziare il servizio:

- la presenza del volontario consentirà agli operatori di avere più tempo da dedicare alla programmazione e verifica delle attività proposte, si stima di poter dedicare almeno 600 ore in più all'anno. Si intende offrire un servizio qualitativamente superiore in quanto la presenza di volontari permette di realizzare progetti educativi mirati oltre a rappresentare un arricchimento all'interno del gruppo del personale operante all'interno dell'asilo nido.
- si prevede di poter dedicare circa 300 ore in più alla preparazione e gestione di proposte didattiche e di laboratori;
- si stima di poter dedicare circa 200 ore in più all'anno ad attività di sostegno: la presenza del volontario sarà di supporto alle educatrici di riferimento del gruppo dei bambini iscritti al nido ed in particolare ai bambini in difficoltà e seguiti con specifici progetti di sostegno.

### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Con la presenza del volontario si stima di poter dedicare al servizio circa 100 ore in più, in modo da migliorare la qualità del servizio, riducendo i tempi di attesa degli utenti e aumentando il loro grado di soddisfazione, anche grazie a un'analisi più attenta dei loro bisogni.

## **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

I macro obiettivi che si intende perseguire sono i seguenti: - educare alla cittadinanza attiva, alla solidarietà ed al volontariato; - implementare la quantità e la qualità dei servizi resi ai cittadini; - diffondere fra i volontari del servizio civile di conoscenze professionali e capacità d'inserimento in situazioni di lavoro. In particolare, gli obiettivi specifici sono i seguenti:

### **1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

Si intende potenziare il servizio: circa 300 ore in più all'anno utili ad aumentare di 1 unità il numero degli utenti disabili frequentanti il centro socio educativo (attualmente 15 utenti), e garantire attività educative adeguate e differenziate a favore degli utenti.

### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Si intende prevenire casi di isolamento e solitudine e per promuovere il coinvolgimento degli utenti nella vita comunitaria attraverso l'accompagnamento verso luoghi o attività di suo interesse.

Si intende potenziare il servizio: circa 300 ore in più all'anno per l'attività a domicilio e per lo studio e il monitoraggio degli anziani e disabili assistiti.

Il volontario potrà contribuire alla realizzazione del servizio fornendo maggiore supporto e aiuto agli anziani assistiti.

### **3) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

Finalità del servizio è effettuare il monitoraggio dei casi di utenti in condizioni di disagio e di attuare percorsi d'aiuto in risposta ai bisogni rilevati, garantire anche agli utenti a rischio di emarginazione un pasto caldo al proprio domicilio.

L'inserimento del volontario contribuirà ad un aumento del servizio di 300 ore in più all'anno.

#### **4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Finalità che si pone il servizio sono promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile, introdurre nei processi di erogazione dei servizi di forme d'innovazione e creatività, facilitare l'accesso ai servizi e l'efficienza dei servizi sociali.

Grazie al supporto del volontario si stima un aumento di 300 ore in più all'anno del servizio.

#### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Finalità dell'attività è supportare il personale scolastico nei vari interventi rivolti ai bambini frequentanti la scuola materna garantendo un servizio efficiente a supporto del personale assistenziale già presente nella struttura. Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore in più all'anno.

##### **2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI**

L'obiettivo del servizio è quello di indirizzare, assistere gli utenti in difficoltà gli utenti l'accesso ai servizi socioassistenziali previsti dal Comune e la loro promozione. Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore in più all'anno.

#### **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Finalità del servizio è rendere l'attività di supporto di assistenza domiciliare agli anziani più efficiente, aumentare l'offerta del servizio in relazione alla richiesta crescente degli utenti anziani. Il supporto del volontario si stima che contribuirà ad aumentare il servizio di circa 1200 ore in più all'anno.

#### **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Finalità del servizio è comprendere e monitorare i bisogni degli anziani e disabili, contenere l'emarginazione e l'isolamento degli utenti fragili e favorire sollievo e un aiuto concreto. Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore in più all'anno.

##### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Finalità del servizio è migliorare l'efficienza e la velocità di risposta all'evasione di pratiche di richiesta di sostegno da parte di cittadini in condizioni di disagio. Grazie al supporto del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore in più all'anno.

## **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

### **1) ASSISTENZA MINORI**

Finalità del servizio è migliorare le attività rivolte ai minori, soprattutto garantire l'accesso e l'integrazione dei minori disabili ai centri estivi.

Questo obiettivo è possibile grazie all'inserimento del volontario che si stima porti ad un aumento di 600 ore all'anno in più del servizio.

### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Finalità del servizio è migliorare l'attività di promozione e assistenza nelle pratiche di richiesta di intervento assistenziali dal parte dei cittadini bisognosi di supporto.

Grazie al supporto del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore all'anno in più.

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Obiettivo del servizio è supportare gli anziani non autosufficienti al fine di contrastare il rischio di isolamento, promuovere la permanenza della persona anziana al proprio domicilio evitando il ricorso all'istituzionalizzazione.

Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento di 300 ore in più all'anno del servizio.

### **2) TRASPORTO ANZIANI**

Obiettivo del servizio è supportare gli utenti anziani privi di una rete familiare adeguata che necessitano di essere accompagnati quotidianamente presso strutture di cura, riabilitative e ricreative. L'impiego del volontario contribuirà ad aumentare il servizio di 300 ore in più all'anno.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Obiettivo del servizio è supportare i cittadini in condizioni di fragilità nell'accesso ai servizi socioassistenziali, fornendo informazioni, promuovendo i vari servizi, Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 300 ore in più all'anno.

### **4) ASSISTENZA MINORI**

Finalità del servizio è prevenire il disagio dei ragazzi e promuovere il protagonismo giovanile attraverso la realizzazione di progetti con il "CAG" Centro di Aggregazione Giovanile del comune di Bussero. Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento di 300 ore all'anno in più del servizio.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

### **1) ATTIVITA' DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI**

Grazie al contributo del volontario si intende favorire la socializzazione degli anziani mantenendo e rafforzando le relazioni familiari, amicali e sociali e garantire il rispetto della individualità e dignità di ogni utente.

Potenziare il servizio: si stima di poter dedicare circa 300 ore in più all'anno al lavoro di progettazione, promozione e conduzione di iniziative di prevenzione e integrazione per anziani, giovani, bambini e famiglie (giornate del volontariato, feste dei nonni, iniziative culturali ecc..).

Si prevede di dedicare 4 ore in più la settimana per l'erogazione del servizio.

### **2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Si intende proporre attività orientate alla prevenzione al disagio minorile e al sostegno.

Si intende potenziare il servizio e curare con maggiore attenzione la progettazione e verifica dei progetti educativi individuali.

La presenza del volontario consentirà agli operatori di avere più tempo da dedicare all'organizzazione degli interventi e al monitoraggio dei casi, si stima un aumento di circa 300 ore in più all'anno.

Inoltre, si intende avviare interventi mirati ai minori stranieri per prevenire episodi di isolamento e fornire un aiuto ai genitori.

### **3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Il servizio di trasporto intende favorire l'accesso alle strutture e ai servizi educativi, riabilitati e sanitari ai minori, i disabili e le persone con limitazioni dell'autonomia motoria.

Si prevede di poter dedicare circa 200 ore in più all'anno all'erogazione del servizio e di aumentare del 5% il numero dei servizi annui (rispetto agli attuali n 5.600 servizi annui per 300 cittadini).

### **4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI**

Il servizio intende proporre iniziative volte a fornire sostegno alle famiglie con grandi difficoltà e con reddito fortemente limitato.

Si prevede di poter dedicare circa 150 ore in più all'anno alla progettazione degli interventi e all'erogazione del servizio. La presenza del volontario sarà di supporto agli operatori impegnati nell'erogazione dei servizi.

Si intende fornire aiuto e assistenza ai giovani in grave difficoltà occupazionale e favorire il loro reinserimento nel mondo lavorativo.

Si prevede di poter dedicare circa 150 ore in più al mese all'erogazione del servizio e di poter dedicare circa 2 ore in più la settimana per i colloqui.

Inoltre grazie alla presenza del volontario sarà possibile curare con maggiore attenzione l'aggiornamento delle disposizioni banche dati e del materiale informativo, in distribuzione e consultazione.

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

### **1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Si intende potenziare le ore: circa 300 ore in più all'anno da dedicate al sostegno delle esigenze primarie nella vita quotidiana: aiuto alla persona, aiuto domestico e somministrazione dei pasti.

L'intervento del volontario di servizio civile potrebbe coprire una parte delle restanti ore quotidiane (300 ore in più all'anno) e soddisfare quelle piccole esigenze di compagnia e disbrigo delle pratiche quotidiane che difficilmente possono essere delegate al personale professionale.

### **2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Si prevede di erogare 300 ore/anno di servizi aggiuntivi agli utenti del servizio.

L'obiettivo che si intende perseguire con l'inserimento nel CDI del volontario del Servizio Civile è quello di implementare l'assistenza dell'anziano nei piccoli bisogni della vita quotidiana che spesso vengono riferiti durante la presenza al CDI.

Sovente l'anziano richiede un'attenzione individuale che spesso può essere soddisfatta con la partecipazione ai suoi racconti, con un momento di intrattenimento o con la lettura di una rivista.

### **3) TRASPORTO SOCIALE**

Finalità del servizio è fornire un adeguato servizio di trasporto che comprende assistenza e vigilanza agli alunni frequentanti le scuole e garantisce la sicurezza degli utenti.

Garantire e potenziare il servizio agli utenti anziani e quelli diversamente abili, privi di mezzo proprio o impossibilitati a provvedere autonomamente, l'accompagnamento verso centri di cura e riabilitazione.

Grazie all'impiego del volontariosi stima un aumento di 300 ore in più all'anno del servizio.

### **4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

Finalità del servizio è fornire un supporto qualificato agli utenti minori in condizioni di disagio e alle famiglie segnalati ai servizi sociali del comune,

Grazie all'impiego del volontariosi stima un aumento di 300 ore in più all'anno del servizio.

## **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Si stima di poter dedicare circa 250 ore in più all'anno al servizio in questo modo sarà possibile fornire maggiore supporto e assistenza agli anziani assistiti a domicilio.

Si prevede inoltre che gli operatori abbiano più tempo da dedicare alla stesura dei progetti individuali e al monitoraggio dei casi: si stima di poter dedicarvi circa 50 ore in più all'anno.

### **2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI**

La presenza del volontario consentirà agli operatori di avere più tempo (circa 100 ore in più all'anno) per progettare le attività.

Obiettivo è potenziare le ore (circa 200 ore in più all'anno) di affiancamento in orario scolastico dei minori in difficoltà e dei minori con disabilità e offrire loro maggiore aiuto nello svolgimento delle attività didattiche e ludiche.

### **3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Il servizio intende favorire l'accesso ai servizi di accompagnamento e rendere più agili e sicuri gli spostamenti.

Si stima di poter dedicare circa 300 ore in più all'anno al servizio, grazie all'impiego del volontario.

### **4) ASSISTENZA IMMIGRATI**

L'obiettivo atteso è di migliorare la comunicazione con gli stranieri, offrendo loro un servizio più chiaro ed efficace: si stima di poter dedicare circa 200 ore in più all'anno delle attività. Si intende potenziare la collaborazione con le Questure di Legnano e di Milano, con la Caritas locale e con le Scuole. Attraverso la mediazione culturale si intende favorire sempre più l'integrazione dei minori sul territorio.

## **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

### **1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI**

Obiettivo: potenziare il servizio, si stima di poter dedicare circa 500 ore in più all'anno da dedicare ai servizi di assistenza alla persona disabili. Grazie alla presenza del volontario sarà possibile prestare maggiore attenzione ai disabili assistiti e fornire interventi di supporto e sollievo ai familiari degli utenti seguiti migliorando la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione percepita.

### **2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Obiettivo del servizio è garantire l'integrazione sociale con i cittadini attraverso attività mirate rivolte a immigrati o profughi in situazioni di fragilità e prevede l'assistenza e l'accompagnamento al rapporto con i servizi e gli uffici amministrativi.

Grazie al supporto del volontario si stima un aumento di 300 ore in più all'anno del servizio.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Finalità del servizio è facilitare, velocizzare e promuovere gli interventi socioassistenziali forniti dal Comune in collaborazione con le associazioni di volontariato presenti nel territorio a cittadini in condizioni di fragilità. Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento di 400 ore in più all'anno del servizio.



### **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

#### **1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO**

Con il volontario sarà possibile fornire una presenza (200 ore in più all'anno) che nella quotidianità degli ospiti assicuri loro compagnia, ascolto e stimolo ad interagire con l'esterno (mediante uscite).

Favorire la socializzazione e il benessere degli anziani assistiti.

Garantire la partecipazione e l'accoglienza anche alle persone che presentano maggiori difficoltà attraverso l'attenzione specifica agli interessati in supporto all'addetto all'animazione.

#### **2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI**

Potenziare il servizio grazie alla possibilità di godere di circa 200 ore in più all'anno.

Si intende favorire anziani e disabili che necessitano di un accompagnamento per visite, esami e terapie sanitarie.

Si intende fornire non solo trasporto ma anche vicinanza ed un supporto nello svolgimento di semplici pratiche.

#### **3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Potenziare il servizio grazie alla possibilità di godere di circa 300 ore in più all'anno.

Obiettivo è consentire la permanenza nelle proprie abitazione ed evitare il ricovero. Inoltre si intende favorire la socializzazione e fornire supporto nello svolgimento della spesa e nel compimento di piccole commissioni o semplici uscite sul territorio.

#### **4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI**

Potenziare il servizio grazie alla possibilità di godere di circa 300 ore in più all'anno.

Fornire supporto di famiglie di minori in difficoltà e ci si propone di integrare e rinforzare il progetto educativo professionale con semplici interventi volti all'autonomia dell'interessato (conoscenza del territorio).

#### **5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Potenziare il servizio grazie alla possibilità di godere di circa 200 ore in più all'anno.

Assicurare il diritto all'informazione a tutti i cittadini in merito alla rete dei servizi e risorse presenti sul territorio per la gestione del bisogno espresso.

Tramite la figura del volontario si intende offrire la possibilità, a fronte dell'istituzione di numerose proposte per la risposta ai bisogni economici (bandi anticrisi, ecc.), di aiutare singolarmente gli interessati nella verifica dei requisiti, nella produzione della documentazione e nella compilazione della modulistica.

La presenza del volontario consentirà un lavoro individualizzato e un accompagnamento concreto nei vari passaggi che la persona viene chiamata a compiere sostenendolo nella difficoltà riorganizzativa.

#### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 Servizi Sociale**

##### **1) TRASPORTO SOCIALE**

Finalità del servizio è incrementare il trasporto di utenti disabili e anziani centri e strutture di riabilitazione nel territorio di Corsico e dell'area della Città Metropolitana. Grazie al supporto del volontario del servizio civile si stima un aumento di 600 ore all'anno in più del servizio.

##### **2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO**

Finalità dell'attività e valorizzare il ruolo sociale del servizio, dare conforto ai familiari degli utenti che non sono autonomi della gestione dei pasti, monitorare lo stato delle persone in difficoltà, contribuire a soddisfare i bisogni essenziali.

Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 600 ore all'anno in più.

#### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Finalità del servizio è diversificare e sviluppare le varie attività ludiche e didattiche proposte ai minori frequentanti il nido, aumentare la sorveglianza durante le attività.

Grazie al supporto del volontario si stima di aumentare di 1100 ore in più all'anno il servizio.

##### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Con la presenza del volontario si stima di poter dedicare al servizio circa 100 ore in più, in modo da migliorare la qualità del servizio, riducendo i tempi di attesa degli utenti e aumentando il loro grado di soddisfazione, anche grazie a un'analisi più attenta dei loro bisogni.

## **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

Finalità del servizio in stretta collaborazione con tutto il personale del Settore, integrare e supportare l'assistenza, l'aiuto ed il sostegno a favore delle persone sempre più esposte a condizioni di vulnerabilità, fragilità e difficoltà di diversa natura (culturale, sociale, familiare, economica...) e quindi, alla solitudine, all'emarginazione ed all'esclusione sociale, al fine di orientarle e sostenerle in un percorso socio-educativo finalizzato ad una maggiore responsabilizzazione, all'autonomia, all'inclusione, ad un maggiore inserimento sociale ed al benessere.

Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 300 ore in più all'anno del servizio.

### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Obiettivo è promuovere e sviluppare relazioni positive di stretta collaborazione ed integrazione con l'Associazionismo e il c.d. Terzo Settore locale che lavora sul territorio, a favore delle famiglie e persone in difficoltà.

Grazie all'impiego del volontario si stima un aumento del servizio di 500 ore in più all'anno del servizio.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Finalità del servizio è promuovere e sviluppare relazioni positive e di assistenza/aiuto/collaborazione tra il Comune/Settore Servizi Sociali e i Cittadini e nello specifico, le persone con difficoltà di diversa natura, contribuendo in modo pro-attivo ad una maggiore informazione, orientamento qualificato e partecipazione dei Cittadini, finalizzato all'accrescimento del rapporto di collaborazione e relazione, ad un maggiore grado di consapevolezza e responsabilizzazione e quindi, al benessere della Comunità.

Grazie al supporto del volontario si prevede un aumento del servizio di 400 ore in più all'anno del servizio.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

## **8.1 COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

Il progetto si articola in molteplici azioni distribuite nel corso dell'intero anno di servizio civile.

Per comprenderne in modo chiaro e completo la strutturazione ed organizzazione nel paragrafo che segue verrà esposto il piano di attuazione previsto per lo svolgimento del progetto e necessario per il raggiungimento degli obiettivi.

Si precisa che le azioni di seguito presentate sono uguali per tutti i progetti presentati da Anci Lombardia, non si tratta di una ripetizione ma dell'utilizzo dei sistemi accreditati di ANCI Lombardia che propongono alcune azioni comuni a tutti i progetti (formazione generale, monitoraggio, selezione), a seguire vengono poi illustrate le azioni specifiche e personalizzate per ogni sede di servizio.

Il piano di attuazione è articolato nell'arco dei 12 mesi di servizio civile ed è suddiviso in quattro fasi:

- a) Accoglienza
- b) Formazione
- c) Attività nella sede di servizio per lo svolgimento dei progetti
- d) Monitoraggio

La fase di Accoglienza (fase A) si realizzerà nei primi giorni di servizio, la fase di formazione generale d'aula (fase B) si realizzerà nei primi sei mesi di servizio.

Queste prime due fasi si ricollegano agli obiettivi generali di promozione delle politiche giovanili e agli obiettivi specifici volti alla promozione di forme di cittadinanza attiva nonché di occasioni di crescita professionale e personale.

La fase di Formazione generale e specifica (fase B) sarà gestita dall'equipe di formatori accreditati coordinata dal responsabile della formazione dell'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia con la collaborazione dei responsabili del monitoraggio..

La formazione specifica (fase B), diversamente da quella generale, sarà erogata nei primi tre mesi di servizio.

La fase di Accoglienza (fase A) sarà gestita dagli Operatori locali di progetto.

La fase di Attività nella struttura di sede per lo svolgimento dei progetti (fase C) inizierà nel momento in cui l'Operatore locale di progetto di ogni singola sede, attraverso i risultati della formazione e le valutazioni effettuate nel periodo di Accoglienza, riterrà che i/il volontari/o a lui affidati siano diventati sufficientemente competenti per gestire alcune delle azioni previste dal progetto.

A partire da questo momento e fino al termine del servizio, i volontari saranno impegnati nelle attività previste dal paragrafo 8.3 (*"Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto"*) e collaboreranno con l'OLP e gli altri dipendenti e/o collaboratori presenti nelle singole sedi.

L'obiettivo di questa fase è fornire al volontario gli strumenti e le competenze necessarie per muoversi ed intervenire attivamente nella gestione dei servizi a lui affidati, sapendo valorizzare le molteplici risorse a disposizione.

Il raggiungimento di questo obiettivo consente, di conseguenza, di raggiungere gli obiettivi di miglioramento e di avvio di nuovi servizi indicati nel punto 7 ("Obiettivi del progetto").

La fase di Monitoraggio (fase D) si svilupperà dal secondo mese di servizio e si svilupperà nei modi indicati al paragrafo 20 ("*Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto*"), si concretizzerà nella realizzazione di contatti telefonici, telematici, in incontri periodici in aula o sul campo finalizzati alla verifica delle attività svolte, valutazione dello stato di realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto ed eventualmente, alla ricerca di risposte correttive agli ostacoli rilevati.

L'attività di monitoraggio sarà svolta da esperti di monitoraggio, accreditati, di ANCI Lombardia. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, accanto alla verifica dell'andamento del progetto è prevista la rilevazione finale delle competenze acquisite dai volontari nel corso dell'anno.

Per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio verranno impiegati numerosi strumenti utili alla valutazione dei risultati del progetto e alla verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

Nella tabella che segue è rappresentato il piano annuale delle attività previste per i 12 mesi di servizio civile, riassunto dal diagramma di Gantt, che consente una visualizzazione semplice delle diverse fasi progettuali.

E' così evidenziato l'impianto complessivo del progetto, le diverse fasi, la loro singola durata, i tempi di sovrapposizione delle differenti attività.

Il progetto per ogni volontario è declinato su 1400 ore annue di servizio, con 44 ore di Formazione generale di cui 12 di Formazione a distanza; 72 ore di Formazione specifica e addestramento, di cui 16 d'aula, 32 di addestramento sul campo ("training on the job") e 24 di formazione a distanza (FAD).

Il pacchetto formativo (formazione generale e formazione specifica) è di 116 ore complessive.

Per i volontari e per gli Operatori Locali di Progetto gli incontri di monitoraggio richiederanno 12 ore di lavoro complessive utili all'analisi e all'approfondimento di eventuali situazioni critiche.

## DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO: GANTT DELLE ATTIVITÀ

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese	mese
<b>Fase A: ACCOGLIENZA</b>	Accoglienza												
<b>Fase B: FORMAZIONE</b>	Formazione generale aula												
	Formazione generale FAD												
	Formazione specifica												
	Formazione specifica FAD												
<b>Fase C: ATTIVITA' NELLA STRUTTURA DI SEDE PER LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO</b>													
<i>Minori</i>	Assistenza minori/Asilo Nido												
	Servizio di assistenza domiciliare minori												
	Servizio trasporto minori												
<i>Anziani</i>	Assistenza anziani/centro diurno												
	Servizio trasporto anziani/accompagnamenti presso i servizi pubblici e sanitari												
	Servizio assistenza domiciliare anziani												
	Pasti a domicilio												
	Affiancamento e supporto anziani												
	Visite domiciliari e iniziative estemporanee												

<i>Disabili</i>	Servizio assistenza domiciliare disabili													
	Accompagnamenti/Servizio trasporto disabili													
	Affiancamento disabili													
<i>Segretariato sociale</i>	Assistenza e supporto al pubblico/Ufficio Servizi sociali													
	Segnalazioni e controllo situazioni a rischio/iniziative di supporto													
	Assistenza immigrati													
	Trasporto sociale													
<b>Fase D: MONITORAGGIO</b>														

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

Per quanto riguarda le azioni comuni gestite da ANCI Lombardia, il personale coinvolto è quello previsto dalla circolare U.N.S.C. sull'accreditamento del 23 settembre 2013 in possesso dei requisiti professionali ivi richiesti. Tale personale è supportato da altro personale di ANCI Lombardia:

Per la fase A: Accoglienza

- n. 2 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

per la fase B: Formazione

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 4 Tutor d'aula
- n. 1 Esperto formazione a distanza

per la fase C: Attività nella struttura di sede per il raggiungimento degli obiettivi

- n. 2 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

per la fase D: Monitoraggio

- n. 2 Personale di segreteria



Nella tabella seguente si riporta l'elenco delle figure professionali impiegate nell'area assistenziale dei comuni con le rispettive attività svolte.

<b>Responsabili dei servizi (Servizi Sociali)</b>	Direzione e coordinamento delle attività di competenza dei Servizi Sociali. Pianificazione, gestione e monitoraggio dei diversi interventi.
<b>Assistente Sociale</b>	Progettazione, organizzazione e amministrazione delle attività di competenza dei Servizi Sociali. Ascolto e analisi dei casi, lettura dei bisogni e delle conseguenti modalità operative da attivare in accordo con le diverse figure professionali coinvolte nei servizi.
<b>Educatore professionale</b>	Gestione e verifica delle attività di assistenza mirate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo delle potenzialità dei utenti assistiti. Attività svolte in accordo ai progetti individuali definiti all'interno del gruppo di lavoro.
<b>Operatori di settore (Ufficio Servizi Sociali)</b>	Collaborazione all'organizzazione e gestione delle attività amministrative, gestionali e relazionali svolte dall'Ufficio Servizi Sociali.
<b>Insegnante degli asili nido/scuole materne</b>	Attività di cura e assistenza dei minori assistiti. Gestione di attività didattico e assistenziali mirate a garantire lo sviluppo socio-emotivo-relazionale del bambino e stimolarne la crescita sul piano cognitivo.
<b>Ausiliario socio-assistenziale</b>	Collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e sociale; prestazioni socio sanitarie svolte in accordo a quanto stabilito nei progetti predisposti dall'equipe multidisciplinare.
<b>Personale ausiliario/Asilo nido- scuola materna</b>	Collaborazione con il personale educativo alle attività svolte nei diversi momenti della giornata (pasti, cura della persona, pulizia dei locali, riordino, apertura e chiusura dei servizi, ecc).
<b>Assistente domiciliare</b>	Prestazioni di assistenza e supporto erogate a domicilio dell'utente e svolte in accordo a quanto stabilito nei progetti predisposti dall'equipe multidisciplinare.
<b>Psicologo</b>	Analisi e supervisione clinica dei casi e studio del processo di crescita degli assistiti. Definizione con l'equipe multidisciplinare dei progetti di intervento e delle attività di sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali o alla comunità.
<b>Personale volontario</b>	Collaborazione nella gestione di attività assistenziali di cura e tutela degli utenti assistiti. Sostegno e supporto agli operatori in servizio.

Qui di seguito sono dettagliate le risorse umane (con l'indicazione delle relative professionalità) utilizzate in ogni sede di servizio per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

### **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

#### **1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

- n. 1 assistente sociale
- n. 1 educatore
- n. 1 coordinatore

#### **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

- n. 1 assistente sociale
- n. 1 A.S.A.

#### **3) SERVIZIO DI TRAPORTO SOCIALE**

- n. 1 assistente sociale
- n. 1 autista
- n. 4 volontari

### **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

#### **1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO**

- n. 1 Responsabile del Servizio Educazione e Formazione con ruolo di coordinatore pedagogico
- n. 9 educatrici comunali
- n. 8 educatrici afferenti la cooperativa affidataria City Service
- n. 1 psicologo
- n. 6 personale ausiliario comunale

#### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

- n. 1 Assistente Sociale

### **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

#### **1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

- n. 2 assistente sociale
- n. 1 Responsabile Area Socio Culturale Comunale
- n. 1 Istruttore Amministrativo Comunale
- n. 1 Referente del servizio
- n. 1 Coordinatore
- n. 3 educatori professionali
- n. 3 dipendenti della cooperativa
- n. 4 volontari

#### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

- n. 2 Assistente Sociale comunale
- n. 3 A.S.A.

#### **3) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

- n. 2 Assistente Sociale comunale
- personale dell'azienda di refezione scolastica

#### **4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- n. 2 assistente sociale
- n. 1 Responsabile Area Socio Culturale Comunale
- n. 1 Istruttore Amministrativo Comunale

**4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA

- n.1 assistenza sociale comunale
- personale ausiliario scolastico
- n. 3 educatori professionali

2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI

- n.1 responsabile di area,
- n.1 assistenza sociale comunale
- personale amministrativo

**5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

1) ASSISTENZA ANZIANI

- n.1 assistente sociale
- n.3 A.S.A.

**6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

1) ASSISTENZA ANZIANI

- n.1 Responsabile di Settore
- n.3 Assistenti Sociali
- n.4 impiegati amministrativi presso la Segreteria.
- personale volontario

2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- n.1 Responsabile di Settore
- n.3 Assistenti Sociali
- n.4 impiegati amministrativi presso la Segreteria.

**7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

1) ASSISTENZA MINORI

- n.1 Responsabile Area
- n.1 assistente sociale comunale
- personale amministrativo
- personale socioassistenziale della cooperativa
- n. 3 educatori professionali
- personale ausiliario
- n.1 coordinatore del centro estivo

2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- n.1 Responsabile Area
- n.1 assistente sociale comunale
- personale amministrativo

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- n.1 assistente sociale
- n.1 responsabile del servizio
- n.2 impiegati amministrativi
- personale volontario

### **2) TRASPORTO ANZIANI**

- n.1 assistente sociale
- personale volontario

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- n.1 assistente sociale
- n.1 responsabile del servizio
- n.2 impiegati amministrativi

### **4) ASSISTENZA MINORI**

- n.1 assistente sociale
- n.2 educatori professionali

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

### **1) ATTIVITA' DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI**

- n. 1 Responsabile
- n. 2 Assistente Sociale Comunale
- n. 2 Istruttore Amministrativo Comunale
- n. 1 Olp – referente del progetto
- volontari

### **2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

- n. 1 Responsabile
- n. 2 Assistente Sociale Comunale
- n. 2 Istruttore Amministrativo Comunale
- n. 1 educatore professionale
- n. 1 Olp – referente del progetto
- volontari

### **3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI**

- n. 1 Responsabile
- n. 2 Assistente Sociale Comunale
- n. 2 Istruttore Amministrativo Comunale
- n. 1 Olp – referente del progetto
- volontari

### **4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI**

- n. 1 Responsabile
- n. 2 Assistente Sociale Comunale
- n. 2 Istruttore Amministrativo Comunale
- n. 1 Olp – referente del progetto

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

### **1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

- n. 1 Responsabile area
- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- personale volontario

### **2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO**

- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- n. 4 ASA
- n. 1 infermiere
- n. 1 Terapista della riabilitazione
- n. 1 Medico
- n. 1 animatore
- n. 1 coordinatore
- n. 1 autista
- n. 1 accompagnatore

### **3) TRASPORTO SOCIALE**

- n.1 Assistente Sociale Comunale
- n.1 Autista
- volontari Associazione di Volontariato A.R.V.A.

### **4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

- n.1 Assistente Sociale Comunale
- n.2 educatori professionali

## **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- n. 1 Coordinatore Asa Comunale
- n. 1 Assistente Sociale
- n. 5 Asa (3 comunali e 2 dipendenti da una cooperativa)

### **2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI**

- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- n. 1 animatore
- n. 2 Educatori
- n. 1 Responsabile Centro Estivo
- personale docente
- personale ausiliario scolastico

### **3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI**

- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- n. 3 volontari

### **4) ASSISTENZA IMMIGRATI**

- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- n. 1 Responsabile Servizi Sociali
- n. 1 educatore
- n. 2 impiegati amministrativi

**12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

**1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI**

- n.5 educatori professionali
- n.1 funzionario di posizione organizzativa.
- n.1 figura amministrativa
- n.2 Coordinatori strutture ricreative
- personale ausiliario strutture ricreative
- personale volontario associazioni convenzionate

**2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

- n.1 assistente sociale
- n.1 funzionario di posizione organizzativa.
- personale amministrativo
- personale ausiliario
- educatori professionali
- personale volontario

**3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- n.1 assistente sociale
- n.1 funzionario di posizione organizzativa.
- personale amministrativo

**13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

**1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO**

- n. 1 animatori
- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- n. 1 responsabile di servizio
- personale sanitario
- operatori Asa

**2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI**

- n. 1 assistente sociale
- personale volontario associazione

**3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- n. 1 Assistente Sociale Comunale
- operatori Asa

**4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI**

- n. 1 assistente sociale
- n. 1 responsabile di servizio
- n. 1 assistente sociale

**5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- n. 1 assistente sociale
- n. 2 operatori dei Servizi Sociali
- personale amministrativo

**14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 Servizi sociali**

1) TRASPORTO SOCIALE

- n.1 assistente sociale
- n.1 autista
- personale volontario

2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

- n.1 assistente sociale
- n.2 autista
- personale volontario

**15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA

- n.1 coordinatrice dei nidi
- personale ausiliario scolastico
- n.6 educatori professionali

2) SEGRETARIATO SOCIALE

- n.1 Assistente Sociale

**16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

- n. 4 assistenti sociali
- n. 4 educatori professionali
- personale socioassistenziale cooperativa convenzionata

2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

- n. 4 assistente sociale
- personale socioassistenziale
- volontari associazioni convenzionate

3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- n. 4 assistente sociale
- personale amministrativo
- n.1 Funzionario coordinatore

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

Qui di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e dell'attività prevista per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei servizi in cui è inserito.

#### **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Il volontario si occuperà di seguire e assistere minori segnalati dai servizi sociali, perché bisognosi di assistenza mirata e di progetti educativi individualizzati.

L'intervento di assistenza al minore si svolgerà sia in orario scolastico (all'interno della scuola primaria), sia in orario extrascolastico (prima e dopo le lezioni), sia al centro estivo.

##### **2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

Il volontario si occuperà di fornire assistenza domiciliare a persone disabili non vedenti e a giovani disabili.

L'attività è coordinata dall'assistente sociale e gestita in affiancamento e supporto ad un operatore A.S.A.

##### **3) SERVIZIO DI TRAPORTO SOCIALE**

Il volontario si occuperà di accompagnare le persone con patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti presso ospedali o presso gli istituti scolastici.

Nel corso dell'attività si occuperà di fornire loro aiuto e assistenza. Il volontario si occuperà della consegna dei pasti a domicilio durante l'anno e anche nel periodo estivo. Il servizio sarà svolto in collaborazione con il Centro Anziani Pensionati, l'attività sarà supervisionata dall'assistente sociale.



## **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO**

Il volontario in affiancamento al personale educativo collaborerà alla realizzazione e programmazione delle attività ludiche e didattiche e alla realizzazione di progetti educativi mirati a promuovere la crescita e lo sviluppo delle varie competenze dei bambini in fase evolutiva.

Sarà di supporto alle educatrici di riferimento del gruppo dei bambini iscritti al nido ed in particolare ai bambini in difficoltà e seguiti con specifici progetti di sostegno.

Potrà inoltre partecipare a momenti di programmazione e verifica delle attività proposte durante l'anno educativo e pertanto incrementare la qualità del servizio erogato.

### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Durante l'anno al volontario potrebbe essere richiesto di affiancarsi il personale comunale nelle attività di front-office finalizzate a offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente, inoltre aiuterà gli impiegati comunali impegnati nello svolgimento dell'istruttoria delle pratiche.

### **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

Il volontario sarà impiegato nelle attività legate all'autonomia personale e domestica; in attività legate all'autonomia relazionale, sociale e culturale. Affiancherà inoltre i disabili nello svolgimento delle attività legate all'autonomia del territorio; attività prassiche e attività cognitive culturali realizzate nel Centro Socio Educative.

Presterà assistenza e aiuto ai disabili assistiti e lavorerà in stretta collaborazione con il personale specializzato.

#### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Il volontario si occuperà di prestare assistenza domiciliare a 15 anziani e affetti da disabilità ultrasessantacinquenni residenti ad Arluno.

Il volontario potrà affiancarsi al personale e contribuire alla realizzazione del servizio fornendo supporto e aiuto agli anziani assistiti. L'attività svolta a domicilio consentirà di effettuare il monitoraggio dei casi e di attuare segnalazioni all'assistente sociale che valuterà poi quali percorsi di aiuto attivare in risposta ai bisogni rilevati, il supporto in piccole commissioni.

Il servizio sarà coordinato dall'assistente sociale e gestito da volontario di servizio civile in affiancamento al personale A.S.A., in questo modo contribuirà alla realizzazione del servizio.

#### **3) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

Il volontario sotto la supervisione dell'assistente sociale, supporterà il personale della ditta che si occupa della refezione scolastica, nella distribuzione dei pasti caldi e al monitoraggio di eventuali degli utenti in condizioni di disagio.

#### **4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario in collaborazione con il personale dell'Ufficio si occuperà di tutte le attività di back office (disbrigo pratiche amministrative, archiviazione, compilazione moduli, ecc.) relative alle richieste presentate dai cittadini per l'accesso ai servizi assistenziali.

#### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Il volontario supporterà le attività ludiche e didattiche fornite ai minori frequentanti la scuola materna garantendo un servizio efficiente a supporto del personale assistenziale già presente nella struttura.

##### **2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI**

Il volontario sarà inserito nell'Ufficio Servizi Sociali e si occuperà del disbrigo di pratiche amministrative, archivio compilazione moduli, consulenza agli utenti in collaborazione con il personale amministrativo.

#### **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Il volontario coordinato dall'assistente sociale e in collaborazione con gli A.S.A., supporterà gli utenti anziani non autosufficienti in condizione di fragilità 6 giorni alla settimana al domicilio (igiene ambientale, compagnia) e li supporterà in piccole commissioni (disbrigo pratiche amministrative, pagamento bollette, spesa, ecc.).

## **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Il volontario supporterà gli operatori del servizio nell'assistenza di anziani o utenti affetti da disabilità in situazioni di fragilità per la spesa a domicilio, acquisto beni di prima necessità, supporto per pratiche amministrative e piccole commissioni, grazie anche ad un monitoraggio in loco o telefonico.

### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario affiancherà il personale amministrativo per il disbrigo di pratiche di ordinaria e straordinaria amministrazione (determinazioni, bandi pubblici, statistiche regionali, raccolta dati sui servizi offerti, archiviazione cartelle sociali, ecc...).

## **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA MINORI**

Il volontario supporterà gli operatori del servizio nell'assistenza e vigilanza ai bambini e a quelli affetti da disabilità durante le attività didattiche e ludiche quotidiane al nido e presso il centro estivo.

### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario supporterà l'Ufficio nel disbrigo di pratiche amministrative (compilazione moduli, archivio, assistenza e informazioni agli utenti).

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Il volontario supporterà gli operatori del servizio nell'assistenza agli anziani non autosufficienti che ricevono conforto al proprio domicilio attraverso compagnia e supporto da parte di operatori del servizio. L'intervento consiste nel supportare l'anziano in piccole commissioni (disbrigo pratiche amministrative, spesa, bollette e altre attività similari), igiene e cura personale, al fine di contrastare il rischio di isolamento.

### **2) TRASPORTO ANZIANI**

Il volontario supporterà il servizio di trasporti per gli utenti anziani, privi di una rete familiare adeguata che necessitano di essere accompagnati quotidianamente presso strutture di cura, riabilitative e ricreative.

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario supporterà l'Ufficio Servizi Sociali nel disbrigo di pratiche amministrative relative alle domande di interventi assistenziali presentati dai cittadini in condizione di disagio.

### **4) ASSISTENZA MINORI**

Il volontario supporterà gli educatori professionali in attività ludiche e didattiche rivolte ai ragazzi in condizioni di fragilità tra i 14 e i 21 anni frequentanti il "CAG" Centro di Aggregazione Giovanile del comune di Bussero.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività del volontario si diversificheranno nel supporto alle diverse iniziative dei Servizi Sociali volte a dare risposte ai bisogni dei cittadini in difficoltà, ma anche a la possibilità di seguire eventi in ambito socioculturale.

In concreto le attività potranno dispiegarsi in diversi ruoli e mansioni quali:

### **1) ATTIVITA' DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI**

Il volontario fornirà assistenza e supporto agli anziani coinvolti nelle varie iniziative sul territorio volte all'integrazione e alla prevenzione.

Le attività saranno svolte in supporto al Gruppo anziani (Associazione "Gruppo Anziani e Pensionati di Busto Garolfo) che cura l'Area Feste nel mese di Agosto e i percorsi di collaborazione finalizzati all'organizzazione di servizi utili ai cittadini anziani, quali: screening di prevenzione, vaccinazione antinfluenzale.

Potrà partecipare alla progettazione, promozione e conduzione di iniziative di assistenza e integrazione per anziani, giovani bambini e famiglie (giornate del volontariato, feste dei nonni, ecc.).

### **2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

Il volontario potrà affiancare il personale dei Servizi Socio Educativi preposti alla prevenzione del disagio minorile.

In accordo con la figure professionali preposte si occuperà di fornire assistenza e aiuto a minori, seguiti dai servizi sociali e li supporterà nei programmi socio educativi; il volontario potrà occuparsi di fornire assistenza mirata ai minori stranieri per favorirne l'integrazione.

Durante il periodo estivo i minori seguiti continueranno ad essere affiancati e assistiti all'interno del centro estivo, in questo modo sarà possibile proseguire il progetto educativo individuale. Al volontario potrà essere richiesto di contribuire, grazie a quanto osservato negli interventi con i minori, alla realizzazione di report e relazioni sui casi seguiti.

### **3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Il volontario si occuperà dell'accompagnamento ed assistenza al servizio trasporto a favore di minori, disabili e di persone con limitazioni dell'autonomia motoria.

Il servizio trasporto è garantito da convenzioni ed accordi con associazioni di volontariato ed autonoleggi per servizi urgenti e non programmabili.

Il Volontario svolgerà la funzione di accompagnatore e assistente ed eccezionalmente potrà se le norme lo consentono, porsi alla guida dei mezzi.

### **4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI**

Il volontario si occuperà di sostenere promuovere le diverse iniziative dei Servizi Sociali atte a contrastare la crescente povertà, parteciperà all'organizzazione di eventi diversi collette alimentari, stoccaggio e distribuzione di primi aiuti.

Il volontario si occuperà di supportare gli operatori del servizio impegnati a favorire processi di inclusione sociale, contrastare la disoccupazione con particolare riferimento alla disoccupazione giovanile.

Curerà l'aggiornamento delle banche dati e del materiale informativo, in distribuzione e consultazione. Inoltre, potrà fornire informazioni su attività culturali e sulla vita sociale.

#### **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

Il volontario si occuperà, in affiancamento al personale del servizio, di interventi diretti di assistenza alla persona e di sostegno nelle funzioni della vita quotidiana secondo il progetto individuale predisposto dal servizio sociale.

L'intervento del volontario di servizio civile potrebbe inoltre soddisfare le esigenze di compagnia e disbrigo delle pratiche quotidiane (acquisto di farmaci, disbrigo di piccole commissioni, acquisto di generi alimentari o anche semplicemente il chiarimento o la spiegazione di una procedura burocratica che hanno difficoltà a comprendere) che difficilmente possono essere delegate al personale professionale.

##### **2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il volontario del Servizio Civile fornirà assistenza all'anziano nello svolgimento delle varie attività proposte dal CDI.

Si occuperà di fornire assistenza anche durante il tragitto verso il centro diurno e sarà di supporto all'attività di animazione al CDI, di eventuali piccole commissioni.

##### **3) TRASPORTO SOCIALE**

Il volontario supporterà gli operatori nel trasporto scolastico rivolto agli alunni residenti e frequentanti scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune di Cambiago e soprattutto sulla vigilanza dei minori lungo tutto il tragitto.

Collaborerà con i volontari dell'associazione convenzionata negli spostamenti di utenti anziani e diversamente abili, privi di mezzo proprio o impossibilitati a provvedere autonomamente, presso i presidi sanitari e riabilitativi della zona.

##### **4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

Il volontario affiancherà il personale assistenziale in attività ludiche e didattiche presso il domicilio di minori in condizioni di disagio, segnalati ai servizi sociali.

L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione ed alla elaborazione di un progetto da parte del Servizio Tutela Minori, il progetto viene poi condiviso con la famiglia e, quando possibile in relazione all'età, con il minore stesso.

## **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Il volontario sarà di supporto agli operatori nello svolgimento del servizio, fornirà aiuto e supporto agli anziani assistiti attenendosi a quanto previsto nel progetto individuale stilata dall'assistente sociale.

### **2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI**

Il volontario presso le strutture scolastiche, in collaborazione del personale docente, assisterà i minori in attività ludiche e didattiche secondo degli obiettivi previsti dai vari progetti individualizzati. E' possibile che il volontario possa supporterà in attività extrascolastiche i ragazzi presso il proprio domicilio o i CAG del Comune, servizio previsto per ragazzi sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o per quei minori che vengono inviati al Servizio dalla Neuropsichiatria oppure presso il centro estivo (Estate Ragazzi) per i minori affetti da disabilità. Il Servizio è svolto dagli educatori che lavorano presso le Cooperative che appaltano i loro Servizi al Comune.

### **3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI**

Il volontario fornirà assistenza durante il trasporto agli utenti in condizioni di fragilità accompagnati presso i vari servizi educativi, terapeuti, riabilitativi del territorio.

### **4) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Il volontari parteciperà alle attività dell'Ufficio Stranieri e agli interventi di mediazione culturale al fine di favorire l'inserimento nel tessuto sociale degli stranieri presenti sul nostro territorio. Si occuperà di azioni di segretariato sociale e nel disbrigo delle pratiche (aiuto per la compilazione kit permessi di soggiorno, ricongiungimenti, ecc.).



## **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI**

Il volontario in collaborazione con il personale di servizio assisterà gli utenti in condizioni di fragilità al domicilio o in strutture ricreative (centri diurni e centri estivi).

Assisterà gli utenti anziani e disabili attraverso attività ludiche, aggregative, di compagnia e l'assistenza in piccole commissioni (spesa, pagamento utenze, disbrigo pratiche amministrative, ecc.), inoltre è previsto il trasporto presso strutture ricreative e riabilitative.

Supporterà i minori disabili presso i Centri ricreativi estivi nelle varie attività ludiche proposte (laboratori, giochi, ecc.).

### **2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Il volontario supporterà gli operatori del servizio fornendo assistenza e l'accompagnamento al rapporto con i servizi e gli uffici amministrativi di cittadini immigrati o profughi in situazioni di fragilità.

Assisterà gli utenti in attività di integrazione sociale (corsi di lingua, regolarizzazione, apprendimento diritti e doveri, ecc.).

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario supporterà gli operatori nelle seguenti attività:

- gestione dei bandi a sostegno delle politiche abitative dedicate alle famiglie più fragili. (archiviazione domande effettuate dai cittadini, dati e documenti);
- composizione di materiale divulgativo e promozionale dei bandi in corso e altre attività;
- pubblicazione online (su sito dedicato) di bandi e provvedimenti;
- produzione volantini e manifesti dedicati, aggiornamento pagine web e newsletter;
- attività generiche di segreteria: rispondere al telefono, gestione agende, ecc. ;
- attività in quartiere (partecipare ai tavoli di progettazione dedicati alle attività promosse nei quartieri più disagiati con cittadini e associazioni del territorio).
- assistenza attività dell'Agenzia per la casa che prevedono sia una presenza a sportello, sia attività di ufficio e di presenza in quartieri periferici.
- inserimento nell'ufficio politiche sociali minori e Famiglia, Si tratterà di affiancare l'ufficio nella supervisione di alcuni progetti e servizi, la stesura dei verbali delle riunioni, l'aiuto concreto in alcune attività rivolte ai profughi e al tavolo povertà, tavolo composto da associazioni e volontari che si occupano di aiutare le persone e le famiglie in difficoltà a trovare sostentamento grazie ad una colletta alimentare effettuata nei negozi e supermercati locali.

### **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO**

Il volontario sarà in affiancamento all'animatore per fornire una maggiore attenzione alle persone svantaggiate durante le attività proposte. Inoltre, dovrà essere un punto di riferimento per gli ospiti nella quotidianità, garantendo loro supporto e assistenza.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato al servizio.

#### **2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI**

Al volontario è chiesto di accompagnare la persona in situazione di fragilità nello svolgimento di pratiche: guida dell'automezzo, se necessario, supporto nell'acquisizione di informazioni utili all'interessato e la gestione di eventuali richieste esterne rivolte allo stesso.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato al servizio.

#### **3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

Al volontario è chiesto di accompagnare l'interessato nei propri spazi di autonomia quotidiana fornendo una presenza rassicurante che consenta il mantenimento di talune abitudini di vita e favorisca l'apertura verso l'esterno.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato al servizio.

#### **4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI**

Il volontario dovrà supportare e rinforzare il lavoro svolto dall'operatore di riferimento con attività concrete in sinergia progettuale. Si occuperà di fornire assistenza e supporto ai minori in difficoltà e ai disabili, attraverso l'intervento al domicilio.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato al servizio.

#### **5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario di servizio civile potrà essere coinvolto nell'attività amministrativa legata all'organizzazione di eventuali bandi o iniziative di competenze del Settore.

Fornirà informazioni relative alle procedure da adottare per l'accesso alle risorse e sarà di supporto nella predisposizione e compilazione di modulistica e, nella successiva verifica dei requisiti.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale e in affiancamento al personale incaricato al servizio.

#### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 - Servizi Sociali**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) TRASPORTO SOCIALE**

Il volontario supporterà gli operatori del servizio nell'assistenza e compagnia durante l'accompagnamento presso centri e strutture di riabilitazione nel territorio di Corsico e dell'area della Città Metropolitana di utenti disabili o anziani.

##### **2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO**

Il volontario e supporterà il personale in servizio nelle operazioni di prelievamento, carico, trasporto e distribuzione di circa 70 pasti confezionati ad anziani residenti sul territorio di Corsico, tramite i mezzi di trasporto messi a disposizione dell'amministrazione comunale.

#### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

Il volontario, all'interno delle strutture dei nido, in collaborazione con gli educatori, avrà la possibilità di utilizzare le proprie capacità e conoscenze artistiche, informatiche, pedagogiche e linguistiche per la gestione di piccoli gruppi di bambini con attività ludiche e didattiche (giochi, psicomotricità, socializzazione), contribuendo alla sorveglianza e all'assistenza dei minori di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni.

Nella fase iniziale il volontario verrà affiancato dalla Coordinatrice dei nidi e supporterà il lavoro di back office, visiterà le strutture.

##### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

Durante l'anno al volontario potrebbe essere richiesto di affiancarsi il personale comunale nelle attività di front-office finalizzate a offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente, inoltre aiuterà gli impiegati comunali impegnati nello svolgimento dell'istruttoria delle pratiche.

## 16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### 1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

Il volontario in collaborazione con la comunità leggera "Piccolo Principe" che integra i servizi offerti ai minori e alle loro famiglie, supporta l'accoglienza dei bambini con età compresa tra i 4 e i 12 anni e nella realizzazione di percorsi educativi individuali e di gruppo per sostenere i minori che vivono contesti familiari e sociali difficili.

Le principali attività sono il supporto all'accoglienza diurna per minori e il sostegno educativo.

### 2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il volontario seguendo le indicazioni ricevute supporterà gli anziani in semplici mansioni di aiuto e assistenza alle persone anziane, secondo il progetto individualizzato dell'Assistente sociale, presso il domicilio dell'utente o in strutture riabilitative e ricreative (CDI, RSA. Mini –Alloggi). In collaborazione con le associazioni di volontariato seguirà il trasporto degli anziani presso le strutture del territorio.

### 3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Il ruolo del volontario è quello di supportare dal punto di vista tecnico-amministrativo la Segreteria Amministrativa del Settore di Servizi Sociali.

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

29

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

29

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore

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

5

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

**1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

- L'espletamento del servizio per tutta la sua durata
- Rispetto dell'orario di servizio.

**2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

Disponibilità a lavorare nel pomeriggio e, a seconda della programmazione delle attività, nei fine settimana e in orario serale.

**3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

Il volontario sarà impiegato per 30 ore settimanali, da concordare in base alle esigenze del servizio e del volontario.

**4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

- nessuno

**5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

- lavorare in equipe con il servizio S.A.D. comunale.

**6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

- nessuno

**7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

- nessuno

**8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

- nessuno

**9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

Rispetto e senso di responsabilità per gli impegni, servizi e/o incarichi affidati.

**10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

- Flessibilità oraria con disponibilità al rientro serale e/o festivo.
- Disponibilità a brevi spostamenti sul territorio.

**11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

Rispetto delle regole del servizio e dell'ente e della privacy.

**12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

Rispetto di orari concordati con possibilità di lavorare nei week-end.

**13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

- nessuno

**14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 - servizi sociali**

- rispetto degli orari di servizio.

**15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

- rispetto degli orari di servizio.

**16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

- Flessibilità

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

Format Helios

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

Le attività di promozione e sensibilizzazione si sviluppano in due modalità complementari. Sono gestite:

- dall'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia che coinvolge tutti gli enti partner sedi di progetto;
- dal singolo ente partner sede di attuazione del progetto coerentemente alla proposta progettuale.

**METODOLOGIA ADOTTATA DA ANCI LOMBARDIA**

Nel corso dell'anno di servizio civile l'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia avvierà un'attività promozionale e di sensibilizzazione del servizio civile nazionale per una durata complessiva di oltre 200 ore annue.

L'attività coinvolgerà:

- il personale dell'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia;

- gli operatori delle diverse sedi di servizio;
- i volontari in servizio civile nelle singole sedi.

Il ruolo dei volontari sarà di supporto durante eventi o manifestazioni che coinvolgono i giovani e che avranno come tema centrale il volontariato e la cittadinanza attiva.

L'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale in Lombardia degli Enti associati ad ANCI Lombardia si svilupperà in coordinamento con le iniziative proposte dalla Direzione Generale Famiglia, Solidarietà Sociale, Volontariato e Pari opportunità della Regione Lombardia.

I materiali informativi multimediali sul servizio civile saranno predisposti dall'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia. Quanto prodotto sarà messo a disposizione di tutte le sedi di servizio. Negli incontri organizzati sul territorio potranno utilizzare anche i video delle testimonianze lasciate dai volontari di servizio civile ormai congedati e realizzati da ANCI Lombardia. Questi contributi uniti ai diversi materiali informativi a disposizione permetteranno agli operatori di organizzare e gestire gli incontri di comunicazione e informazione del servizio civile sul territorio.

L'attività di informazione e comunicazione sul territorio sarà coordinata e monitorata dall'Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia.

Nello svolgimento delle sue attività l'Ufficio utilizza e coordina diversi strumenti di comunicazione al fine di:

- garantire una migliore diffusione delle informazioni relative ai progetti e ai bandi;
- attivare con i giovani modalità di comunicazione che privilegino canali e modalità idonee alla tipologia di destinatari da loro rappresentata;
- segnalare a potenziali utenti che non conoscono il progetto e le opportunità che esso garantisce favorendo un possibile ampliamento dell'utenza;
- costruire dei rapporti con i mass media per favorire una maggiore diffusione delle informazioni;
- attivare canali sia regionali, sia locali per una capillare pubblicizzazione dei progetti.

Le attività organizzate a tale scopo sono:

- la pubblicazione delle informazioni sul portale "Servizio Civile ANCI Lombardia";
- l'invio della newsletter mensile degli iscritti al portale;
- la pubblicazione di articoli sulla rivista "Strategie Amministrative";
- l'organizzazione e la partecipazione a eventi e a incontri in scuole e università;
- la distribuzione di materiale informativo presso gli uffici degli enti locali;
- la diffusione di informazioni attraverso il circuito stampa, radio, tv, internet.

Per gestire queste attività, è a disposizione un'apposita struttura dell'Ufficio Servizio Civile che si occupa della redazione delle notizie e dei documenti promozionali, dell'aggiornamento e della pubblicazione all'interno dei canali autogestiti dei materiali informativi e di mantenere i contatti con i diversi soggetti che collaborano al processo comunicativo.

#### ***Portale "Servizio Civile ANCI Lombardia"***

Il portale internet e intranet dedicato al progetto (raggiungibile all'indirizzo <http://www.scanci.it>) è lo strumento principale per la pubblicizzazione dei progetti e dei bandi. Il sito svolge sia una funzione informativa, sia comunicativa. Esso dispone di un'area pubblica, visitabile da tutti gli utenti della rete, nella quale trovano spazio, oltre ai progetti e

ai bandi, informazioni di carattere generale relative alla normativa e alle attività in corso da parte dell'Ufficio e degli enti accreditati. Il portale è composto inoltre da un'area privata protetta da password e dedicata a tutti i referenti delle sedi di progetto, agli OLP e ai volontari in servizio. L'area privata è funzionale per gestire alcune attività a distanza quali la progettazione e la formazione, nonché per la pubblicazione mirata di notizie e informazioni.

### ***Newsletter mensile***

Legata al portale del Servizio Civile ANCI Lombardia esiste una newsletter mensile che aggiorna gli iscritti sulle novità relative al servizio civile e alle attività dell'Ufficio. Notizie relative ai progetti e ai bandi sono veicolate anche attraverso questo strumento.

### ***Strategie Amministrative***

Un altro media utilizzato per la pubblicizzazione di articoli relativi ai progetti e alle attività dell'Ufficio è costituito da "Strategie Amministrative", rivista mensile redatta da Ancitel Lombardia.

La rivista, stampata in 30 mila copie, è distribuita a tutti gli amministratori eletti nei Comuni lombardi e può essere consultata on-line all'indirizzo [www.strategieamministrative.it](http://www.strategieamministrative.it)

### ***Eventi – Manifestazioni fieristiche – Stand informativi***

L'Ufficio Servizio Civile di ANCI Lombardia organizza eventi e incontri su base territoriale per presentare i progetti.

È presente a manifestazioni fieristiche e organizza uno spazio annuale per la diffusione dell'informazione all'interno della manifestazione fieristica *RisorseComuni*. Si tratta di una mostra/convegno direttamente promossa dall'ANCI con l'obiettivo di creare una base di scambio e di approfondimento per gli Enti Locali su temi di rilievo per la Pubblica Amministrazione.

Al fine di favorire la conoscenza e la riflessione sul tema del servizio civile si organizzano seminari di studio e di approfondimento.

### ***Distribuzione materiale informativo***

La comunicazione con i giovani in materia di servizio civile avviene anche attraverso la distribuzione di strumenti informativi multimediali finalizzati a diffondere l'informazione sulle opportunità di prestare servizio civile volontario. Vengono inoltre stampati volantini e manifesti diffusi in luoghi frequentati dai giovani, quali le università della Lombardia.

### ***Diffusione "locale"***

Sul territorio delle sedi locali il progetto viene invece pubblicizzato tramite pubblicazione su stampa locale, volantini distribuiti nelle sedi (biblioteche, Comune, centri di aggregazione, centri lavoro, informagiovani, scuole) e pubblicazione sul sito internet di ogni Ente Locale aderente.

### ***Internet***

Un canale sempre più utilizzato è infine rappresentato dai portali web d'informazione che pubblicano informazioni sulle opportunità d'impiego offerte ai giovani.



## **STRUMENTI ADOTTATI DALLE SINGOLE SEDI DI SERVIZIO**

Nel corso dell'anno di servizio civile le sedi di servizio interessate della rete ANCI Lombardia realizzeranno in modo attivo e propulsivo iniziative di promozione del servizio civile avvalendosi di alcuni degli strumenti precedentemente indicati e rispettando quanto da loro previsto in fase progettuale. Ciascuna sede predispone infatti, in fase progettuale, di un piano di comunicazione adeguato e mirato alla propria realtà territoriale, nel quale si specificano gli strumenti e la metodologia prevista per lo svolgimento della campagna promozionale per un impegno complessivo di almeno 25 ore annue. Anche i volontari presenti nelle diverse sedi di servizio saranno coinvolti nell'attività promozionale e di sensibilizzazione del servizio civile nazionale.

### *18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

#### **a) Metodologia:**

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione ma dell'applicazione di un sistema accreditato che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento e garantisce uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: ci preoccupiamo di effettuare, un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: esaminiamo in modo particolareggiato il progetto in cui si troverà a lavorare la figura che andiamo a selezionare, al fine di cogliere "dal vivo" il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: ci adoperiamo per definire tutti i requisiti "critici" della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: apriamo la ricerca con le modalità indicate dall'UNSC e modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curricula individuali pervenuti in risposta, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normative dell'UNSC;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, diamo il via alla fase più tipicamente "attiva" del processo di selezione, ossia alla realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'Intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- stesura di un "Dossier" confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, redigiamo un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dall'UNSC. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell'esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;

- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell'Ente;
- obiettività: le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

#### **b) Strumenti e tecniche utilizzati :**

L'esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l'adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l'applicazione di tecniche specifiche.

In tal senso, organizziamo apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e cioè la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selettori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull'indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto: scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l'obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le "regole d'ingaggio" mediante l'apposizione della firma del candidato sulla scheda come "presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di lavoro";
- scheda profilo candidato ideale: definizione del profilo del candidato ideale, in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

#### **c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

Gli indicatori che si intenderanno misurare saranno prevalentemente indicatori attitudinali poiché riteniamo che sia il criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria verrà indagata l'attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

#### **d) Criteri di selezione**

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell'Ente;
- obiettività: le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

#### **e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:**

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dalle indicazioni dell'UNSC.

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- mostrare il proprio impegno a svolgere l'attività;
- collaborare (tempi e modalità) con lo staff di selezione e reclutamento.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle modalità per la consegna della documentazione;
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

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

SI	
----	--

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

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

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di monitoraggio che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione ma dell'applicazione di un sistema accreditato che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento e garantisce uniformità e trasparenza.

La specificità di questo intervento si sviluppa durante tutto l'anno di servizio civile e si manifesta attraverso le molteplici attività di verifica e di rilevazione volte a monitorare i seguenti aspetti:

- Monitoraggio degli aspetti di gestione, organizzazione e dell'andamento complessivo del progetto;
- Monitoraggio degli aspetti relazionali e motivazionali;
- Monitoraggio finale dell'andamento complessivo del progetto.

L'attività di monitoraggio si struttura attraverso l'assistenza telefonica on line, incontri in aula ed eventuali interventi personalizzati sia con i volontari che con gli Operatori locali di progetto.

Monitoraggio degli aspetti di gestione, organizzazione e dell'andamento complessivo del progetto

L'attività di monitoraggio proposta consente di rilevare aspetti connessi allo svolgimento dei progetti, indagando gli aspetti gestionali e progettuali.

Per aspetti gestionali e progettuali si intendono:

- Rilevazione delle attività svolte (le attività svolte sono pertinenti al progetto?).
- Orario di servizio (media settimanale e mensile).
- Giudizio riguardo l'attività di formazione erogata dall'ente
- Giudizio riguardo le riunioni con i tutor e/o i referenti
- Giudizio riguardo l'attività di monitoraggio
- Monte ore settimanale
- Valutazione stato realizzazione obiettivi progettuali.
- Motivazioni eventuali ritardi nel raggiungimento (o per il mancato avvio) degli obiettivi.
- Risultati quantitativi raggiunti (numero utenti seguiti, aumento orari apertura servizio ecc.)
- Prodotti realizzati dall'attività dei volontari (anche i prodotti non previsti in progetto)
- Aspetti economici: assegno di servizio
- Criticità di gestione/organizzazione

La rilevazione di eventuali inadempienze comporta un'analisi accurata della situazione e la ricerca di una soluzione adeguata, in presenza di difetti nella gestione e nell'organizzazione del servizio civile o in caso di incoerenze varie, l'attività di monitoraggio struttura adeguati interventi volti a garantire il rispetto di quanto prescritto dalla normativa che disciplina il servizio civile e da quanto indicato e previsto nei progetti.

#### Monitoraggio degli aspetti relazionali e motivazionali

Per effettuare una corretta e completa analisi dell'andamento di un progetto e per verificarne il successo occorre rilevare anche gli aspetti di soddisfazione, di relazione e l'impatto che il servizio civile sta avendo sul singolo protagonista del progetto.

A tal proposito, il monitoraggio si sofferma ad analizzare i seguenti aspetti personali, relazionali e professionali:

- Verifica del livello di motivazione
- Analisi aspettative
- Verifica del livello soddisfazione
- Percezione di utilità personale, ossia indagine riguardo la sensazione di essere ben impiegato e valorizzato dall'ente
- Percezione di utilità futura, ossia valutazione dell'utilità di un altro volontario in futuro
- Percezione di crescita professionale e personale
- Stato dei rapporti con referenti, colleghi, volontari/e, utenti
- Criticità e difficoltà rilevate
- Incidenza che il servizio civile ha rispetto alle proprie attività personali

L'analisi e la rilevazione degli aspetti indicati si effettua sia con gli OLP che con i volontari e consente di effettuare un controllo incrociato dei dati e di rilevare le eventuali incoerenze.

Gli incontri in aula, i colloqui individuali, gli interventi sul campo e le altre azioni di monitoraggio pur distinguendosi e caratterizzandosi nelle proprie specificità, hanno in comune la medesima modalità operativa basata sul rapporto di ascolto, di comunicazione e di counseling che gli esperti di monitoraggio instaurano con gli Operatori Locali di progetto e con i volontari nel corso dell'anno di servizio civile.

L'attività di monitoraggio può quindi esplicitarsi anche attraverso un'azione di counseling volta ad orientare al servizio, a sostenere e a supportare contribuendo a fornire indicazioni utili sia ai volontari che agli OLP per affrontare con maggior consapevolezza e fiducia l'esperienza del servizio civile.

#### Monitoraggio finale dell'andamento complessivo del progetto.

Nel corso del dodicesimo mese di servizio civile gli esperti di monitoraggio organizzano il monitoraggio finale dell'esperienza svolta.

L'attività coinvolge i volontari di servizio civile e propone loro una riflessione complessiva del percorso svolto, l'identificazione delle criticità e positività del progetto, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e il rispetto di quanto indicato nel progetto.

Inoltre, il monitoraggio finale sarà utile per rilevare le competenze maturate dai volontari attraverso l'esperienza del servizio civile.

I dati rilevati dal monitoraggio con i volontari saranno utilizzati nel corso del monitoraggio finale svolto con lo staff di ANCI Lombardia e a partire da questi si valuteranno le eventuali modifiche o integrazioni da apportare nei prossimi progetti di servizio civile. In base ai risultati ottenuti al termine del progetto e alle valutazioni espresse dai volontari e dagli OLP, lo staff Servizio Civile di ANCI Lombardia effettuerà una valutazione complessiva dell'andamento del progetto.

L'analisi finale avrà come oggetto i seguenti aspetti:

- Analisi e approfondimento delle criticità e delle positività del progetto
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Verifica della coerenza: corrispondenza tra quanto realizzato e quanto indicato nel progetto

- Progettazione e pianificazione delle future linee di intervento.

In relazione a quanto rilevato si valuteranno le dovute correzioni e l'eventuale riorganizzazione del progetto.

Nel monitoraggio conclusivo si conclude anche il lavoro di rilevazione delle abilità e delle competenze acquisite nel corso dell'anno di servizio civile.

L'attività di certificazione finale delle competenze è effettuata e certificata da ANCITEL Lombardia.

L'indagine delle competenze aiuta a fare il punto sull'iter personale e professionale già compiuto, consentendo ai volontari di identificare le loro attitudini, le competenze e motivazioni, in modo tale da potersi proporre in ambito professionale come figure preparate, competenti e con delle esperienze pratiche di lavoro alle spalle. Il bilancio di competenze diviene quindi un valore aggiunto all'intera esperienza di servizio civile svolta e sarà utile per il riconoscimento delle competenze acquisite e certificabili nel Curriculum Vitae del volontario.

#### LA RILEVAZIONE SUL CAMPO: GLI INTERVENTI PERSONALIZZATI

Nel corso dell'anno l'esperienza di servizio civile può essere ostacolata dalla presenza di particolari problemi o criticità in grado di disturbare e persino di ostacolare il buon andamento dei progetti. In questi casi, l'attività di monitoraggio si esprime attraverso una prima fase iniziale di lettura e presa in carico del caso e, successivamente se necessario, si struttura attraverso degli incontri sul territorio volti a comprendere con maggiore chiarezza la situazione in corso.

La presa in carico della situazione critica avviene solitamente mediante una prima segnalazione telefonica; in alcuni casi è a cura dell'operatore locale di progetto in altri ad opera di un volontario di servizio civile. In risposta a questo primo contatto l'intervento di monitoraggio si esprime attraverso un intervento di assistenza a distanza, si tratta di un supporto on line utile alla presentazione e comprensione del problema.

Successivamente ad una prima analisi telefonica possono verificarsi situazioni diverse: nei casi migliori la criticità emersa viene gestita telefonicamente attraverso interventi di mediazione tra le parti; in altri casi invece, laddove le difficoltà segnalate siano maggiori, occorre strutturare un intervento più organico e strutturato che preveda la creazione di uno specifico dossier cartaceo del caso. In risposta alle criticità emerse, viene quindi chiesto agli attori coinvolti di produrre un proprio scritto nel quale segnalare la situazione in corso ed esplicitare le proprie controdeduzioni.

Per comprendere con maggiore chiarezza la situazione e per favorire l'individuazione di una corretta strategia di intervento l'attività di monitoraggio può concretizzarsi in incontri sul campo volti a rilevare la situazione direttamente nelle sedi di servizio. In questi casi, gli incontri coinvolgono sia i volontari che gli operatori locali di progetto, con entrambi l'intervento proporrà momenti di dialogo, confronto e, ove possibile, di mediazione. Laddove dovessero emergere situazioni di particolare gravità l'Ufficio Monitoraggio di ANCI Lombardia valuterà se segnalare il caso all'UNSC, presentando il dossier redatto sul caso in esame ed avviando di conseguenza la richiesta di un possibile procedimento disciplinare.

#### **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:**

L'analisi e la rilevazione degli aspetti indicati si effettua sia con gli OLP che con i volontari, in questo modo è possibile effettuare una verifica incrociata dei dati rilevati e individuare eventuali incoerenze.

Di particolare importanza è la verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi prefissati nel progetto di servizio civile. Ossia, se gli obiettivi attesi, sia numerici che qualitativi, siano in fase di raggiungimento oppure no e, se i tempi di realizzazione delle attività indicate in progetto siano rispettati. Il monitoraggio di questi aspetti consente di verificare l'efficienza e l'efficacia del progetto.

La rilevazione di questi aspetti avviene sia mediante una modalità dialettica, che consente ai partecipanti di raccontare la propria esperienza e di confrontarsi con quella dei propri colleghi,

sia attraverso una modalità di rilevazione testuale dei dati, mediante l'utilizzo di questionari a risposta aperta e a risposta chiusa. I questionari a risposta chiusa sono elaborati al fine di ottenere statistiche relative a diversi indicatori.

Per quanto riguarda le rilevazioni inerenti il raggiungimento degli obiettivi, il rispetto dei tempi e il monte ore non sono previste specifiche tecniche statistiche ma la valutazione avviene attraverso l'analisi e il raffronto tra i dati rilevati nel corso dell'anno mediante i colloqui di monitoraggio (a distanza e in aula, sia con gli operatori che con i volontari) con i dati inseriti nel progetto.

**c) Tempistica e numero delle rilevazioni:**

L'attività di monitoraggio si struttura come segue: 2 incontri di monitoraggio con i volontari (entro il terzo mese e il dodicesimo mese di servizio).

Nel corso di tutta la durata del progetto lo staff di monitoraggio è a disposizione dei volontari e degli Operatori Locali di Progetto sia tramite contatti a distanza (via telefono, mail) che in presenza (incontri sul campo).

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

SI	
----	--

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

**1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

Oltre ai requisiti che saranno stabiliti dal Bando generale sarà richiesto il possesso della patente di guida.

**2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

- Predisposizione e desiderio di stare con bambini piccoli.
- Disponibilità alla collaborazione e a lavorare in gruppo.
- Preferibile: titolo di studio attinente l'area infantile, iscrizione a un corso di studi in Scienze dell'educazione, Educatore professionale, Psicologia, Sociologia.

**3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

- patente B
- utilizzo PC

**4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

- nessuno

**5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

- attitudini e disponibilità al lavoro con gli anziani e disabili per il volontario in contesto assistenziale;
- è preferibile titolo di studio in servizi sociali o partecipazione a corsi professionali ASA/OSS per il volontario.

**6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

- nessuno

**7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

- nessuno

**8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

- nessuno

**9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

- Buone capacità relazionali, propensione all'ascolto, spirito di servizio per meglio sostenere le persone con fragilità.
- Possibilmente possesso di patente, competenze informatiche.

**10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado quinquennale.
- Possesso patente B.

**11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

- patente B
- buona capacità di sapersi relazionare con le persone
- buona capacità propositiva
- conoscenza pacchetto Office
- disponibilità a lavorare in orario serale e festivo.

**12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

- n.3 volontari dovranno occuparsi di piccoli servizi e progettualità di assistenza su cittadini anziani, disabili e minori. Ci sarà la possibilità di operare a domicilio o in alcune sedi di servizi.
- n.2 Volontari saranno operativi presso l'Agenzia per la Casa, i candidati devono avere la propensione alla relazione con l'altro, dimestichezza con il pc (pacchetto office e posta elettronica) e preferibilmente qualche competenza di programmi di grafica anche a livello base (photoshop, illustrator).
- n.1 volontario si occuperà di collaborare con l'ufficio che si occupa di fragilità familiari, sostegno ai minori, agli immigrati, in particolare profughi, e agli adulti in difficoltà.

**13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

- nessuno

**14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 Servizi sociali**

- capacità di utilizzo di strumenti informatici
- patente B

### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

- Diploma di Scuola Media Superiore a indirizzo Socio Pedagogico ed eventuale Corso di Specializzazione;
- capacità di utilizzo di strumenti informatici

### **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

- Patente Auto B

23) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*  
I Partner di questo progetto sono i seguenti:

#### **ReteComuni**

Rete composta da enti interessati a condividere i temi derivanti dalla disponibilità da parte degli enti di dati “certificati”. Rappresenta una prima risposta alle esigenze di sostenibilità ed evoluzione delle soluzioni sui temi delle entrate locali, della gestione territoriale, dell’innovazione tecnologica e della sicurezza manifestate dagli enti locali in questi anni. La partecipazione alla Rete è aperta a tutte le pubbliche amministrazioni che sottoscrivono il testo dell’Accordo tra amministrazioni ai sensi dell’art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme sul procedimento amministrativo”.

#### **Ancitel Lombardia**

Opera per rispondere alle esigenze di sviluppo e innovazione della Pubblica Amministrazione locale attraverso la fornitura di servizi prevalentemente ad amministrazioni pubbliche locali singole o associate. I servizi realizzati sono ispirati dalla costante ricerca di soluzioni efficaci e sostenibili. L’azione di Ancitel Lombardia risponde alla necessità di incrementare le occasioni di crescita delle conoscenze sui temi della Pubblica Amministrazione locale attraverso forme di coinvolgimento di amministratori e responsabili organizzativi in iniziative di scambio di opinioni e approfondimento. Inoltre, Ancitel Lombardia è ente iscritto all’Albo Regionale previsto dall’art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia”).

#### **Strategie Amministrative**

Rivista stampata in 30 mila copie è distribuita a tutti gli amministratori dei Comuni lombardi. La rivista può essere anche consultata on-line all’indirizzo [www.strategieamministrative.it](http://www.strategieamministrative.it)

Il concreto apporto che i partner sopra indicati daranno per la realizzazione del progetto è indicato nella relativa documentazione allegata.



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

**1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

1) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO

- materiali ludici e didattici
- automezzo
- postazione d'ufficio: pc, collegamento ad internet, stampante, telefono, fax.
- materiali di cancelleria

2) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

- automezzo
- postazione d'ufficio: pc, collegamento ad internet, stampante, telefono, fax.
- materiale di cancelleria

3) SERVIZIO DI TRAPORTO SOCIALE

- automezzo
- postazione d'ufficio: pc, collegamento ad internet, stampante, telefono, fax.
- sussidi alimentari ermetici
- materiale di cancelleria

**2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

1) ASSISTENZA MINORI/ASILO NIDO

- materiale ludico e didattico
- Telefono, pc, Connessione a Internet, stampante
- materiali di cancelleria

2) SEGRETARIATO SOCIALE

- automezzi
- materiali d'ufficio: pc, stampante, connessione ad internet, telefono, ecc.
- materiali di cancelleria
- schede analisi dei casi

**3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

1) ASSISTENZA DISABILI/CENTRO SOCIO EDUCATIVO

- automezzo comunale
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria, didattico e ludico per le attività educative
- documentazione per rilevare la customer satisfaction (griglie e questionari per le famiglie)

2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

- automezzo comunale
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria

3) SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

- automezzo comunale
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiali alimentari ermetici

4) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- automezzo comunale
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria
- materiale informativo

#### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

- pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria
- materiale ludico e didattico

##### **2) UFFICIO IN SUPPORTO IN SERVIZI SOCIALI**

- automezzo comunale
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria
- materiale informativo

#### **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- pc, collegamento ad internet, stampante

#### **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

##### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- pc, collegamento ad internet, stampante, telefono.

##### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- pc, collegamento ad internet, stampante, telefono
- materiale informativo

#### **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

##### **1) ASSISTENZA MINORI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- materiale ludico e didattico
- pc, telefono, stampante, collegamento a internet

##### **2) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- materiale informativo
- postazione con pc, telefono, stampante, collegamento a internet

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- materiale ludico
- telefono, computer, collegamento a internet

### **2) TRASPORTO ANZIANI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- telefono, computer, collegamento a internet

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- materiale informativo
- postazione con telefono, computer, collegamento a internet, stampante.

### **4) ASSISTENZA MINORI**

- automezzo comunale
- materiale di cancelleria
- materiale didattico e ludico
- postazione con telefono, computer, collegamento a internet, stampante.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

### **1) SERVIZIO DI ASSISTENZA E PREVENZIONE PER ANZIANI**

- automezzo
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiali informativi

### **2) ASSISTENZA MINORI CON DISAGIO**

- automezzo
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria, didattico e ludico per le attività educative

### **3) SERVIZIO TRASPORTI MINORI, ANZIANI E DISABILI**

- 8 automezzi
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante

### **4) ASSISTENZA INIZIATIVE DI SUPPORTO PER FAMIGLIE E SINGOLI**

- automezzo
- postazione d'ufficio completa di pc, connessione ad internet, fax, telefono, stampante
- materiale di cancelleria
- materiali informativi
- banche dati

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

### **1) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

- auto, pulmino
- materiali di cancelleria
- materiali ludici
- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante

### **2) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO INTEGRATO**

- auto, pulmino
- materiali di cancelleria
- materiali ludici
- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante

### **3) TRASPORTO SOCIALE**

- auto, pulmino
- materiali di cancelleria
- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante

### **4) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

- automezzo comunale
- materiali di cancelleria
- materiali ludici e didattici
- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante

## **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- Automezzo comunale
- Telefono, pc con Connessione a Internet
- materiale di cancelleria

### **2) SERVIZIO ASSISTENZA MINORI**

- Automezzo comunale
- Telefono, pc con Connessione a Internet
- progetto educativo individuale
- materiali di cancelleria
- materiali ludici e didattici

### **3) SERVIZIO TRASPORTO MINORI, ANZIANI E DISABILI**

- Automezzo comunale
- Telefono

### **4) ASSISTENZA IMMIGRATI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiali dell'ufficio, modulistica, materiali informativi
- materiale di cancelleria

## **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

### **1) ASSISTENZA DISABILI, ANZIANI E MINORI**

- materiali per laboratori e percorsi educativi
- automezzi comunali
- materiali ludici e didattici
- materiali di cancelleria
- modulistica varia
- computer, collegamento a internet, telefono, fotocopiatrice, stampante

### **2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

- materiali per laboratori e percorsi educativi
- automezzi comunali
- materiali ludici e didattici
- materiali di cancelleria
- modulistica varia

### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- automezzi comunali
- materiali di cancelleria
- materiale informativo
- modulistica varia
- computer, collegamento a internet, telefono, fotocopiatrice, stampante

## **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

### **1) ASSISTENZA ANZIANI/CENTRO DIURNO**

- materiale di cancelleria
- automezzi comunali
- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante

### **2) SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI**

- pc, collegamento ad internet, telefono

### **3) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale di cancelleria
- automezzi comunali

### **4) SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E DISABILI**

- automezzi comunali
- materiale di cancelleria
- materiali didattici

### **5) ASSISTENZA E SUPPORTO AL PUBBLICO/UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiali dell'ufficio, modulistica, materiali informativi
- materiale di cancelleria

#### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 servizi sociali**

##### **1) TRASPORTO SOCIALE**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale di cancelleria
- automezzi comunali

##### **2) SERVIZIO CONSEGNA PASTI A DOMICILIO**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale di cancelleria
- contenitori alimentari ermetici
- automezzi comunali

#### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

##### **1) ASSISTENZA PRIMA INFANZIA**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale di cancelleria
- materiale ludico e didattico

##### **2) SEGRETARIATO SOCIALE**

- automezzi
- materiali d'ufficio: pc, stampante, connessione ad internet, telefono, ecc.
- materiali di cancelleria
- schede analisi dei casi

#### **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

##### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale didattico e ludico
- materiale di cancelleria
- automezzo comunale

##### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale di cancelleria
- automezzo comunale

##### **3) SUPPORTO IN UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

- pc, collegamento ad internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatrice
- materiale informativo
- materiale di cancelleria
- automezzo comunale

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

25) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno
---------

26) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Nessuno
---------

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

### **28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN OGNI SEDE DI SERVIZIO**

Di seguito sono indicate le competenze acquisibili dai volontari partecipando alle attività del progetto in ogni singola sede di servizio.

#### **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

#### **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze: capacità di comunicazione, ascolto e mediazione nel gruppo;

- capacità di organizzazione del lavoro per il raggiungimento degli obiettivi nei tempi prestabiliti;
- capacità di analisi e risoluzione dei problemi;
- attitudine al lavoro in gruppo;
- disponibilità a svolgere differenti mansioni;
- flessibilità negli orari;
- capacità di relazionarsi in un contesto lavorativo;
- capacità di relazionarsi con adulti e bambini;
- acquisizioni e approfondimenti su tematiche attinenti l'area educativa e psicopedagogica.

### **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze::

- capacità d'inserimento in situazioni di lavoro;
  - elementi di crescita personale e di sensibilità verso problematiche sociali;
  - capacità di osservazione;
  - capacità di relazionarsi con disabili e persone anziane con difficoltà,
  - empatia e capacità di ascolto.
  - capacità di accoglienza e relazione;
  - capacità relazionali e comunicative;
  - capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
  - capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
  - capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
  - conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
  - problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

### **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.



## **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

## **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- competenze relazionali;
- nozioni di educazione civica, di politiche sociali, informazioni sui servizi territoriali e sanitari di base, sulla realtà delle associazioni di volontariato;
- contenuti e le modalità di approccio con le persone in difficoltà;
- attitudine a lavorare in equipe a comprendere le dinamiche relazionali tra gli utenti e gli operatori;
- elementi e tecniche di animazione sociale;
- competenze informatiche nella raccolta di dati e nella produzione di report e relazioni;
- elementi di pianificazione, programmazione e promozioni di eventi e iniziative;
- tecniche e metodologie per la ricerca di lavoro.
- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

Il volontario del servizio civile potrà acquisire le seguenti competenze:

- competenze in ambito organizzativo;
- competenze relazionali;
- capacità di ascolto e osservazione;
- creatività e fantasia;
- capacità di lavorare in equipe.
- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

### **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- competenze relazionali;
- capacità di lavorare in equipe;
- conoscenza del funzionamento delle attività di servizio sociale;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- empatia e capacità di ascolto;
- competenze in ambito sociale;
- capacità organizzativa.

### **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- capacità organizzativa.
- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

### **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- competenze relazionali in riferimento a persone con diverse problematiche;
- capacità di lavorare in equipe con i diversi collaboratori (referenti comunali di diversi uffici, associazioni, medici di base, volontari, ecc.);
- capacità organizzativa.
- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

#### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 servizi sociali**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

#### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

#### **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- competenze relazionali in riferimento a persone con diverse problematiche;
- capacità di lavorare in equipe con i diversi collaboratori (referenti comunali di diversi uffici, associazioni, medici di base, volontari, ecc.);
- capacità organizzativa.
- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e relazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di cogliere i bisogni di tipo affettivo, educativo e relazionali dell'utente assistito;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa sia dal punto di vista tecnico-organizzativo;
- problem solving e capacità di analisi e intervento.
- capacità di gestire il contatto con l'utenza.

## 28.2 CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

Al termine del servizio Ancitel Lombardia (ente iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "*Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia*"), rilascerà ad ogni volontario/a che conclude il servizio, documentazione contenente la certificazione delle competenze acquisite. Per ogni volontario verrà data la disponibilità ad uno spazio individuale nel quale analizzare le competenze acquisite durante l'esperienza e quelle possedute precedentemente.

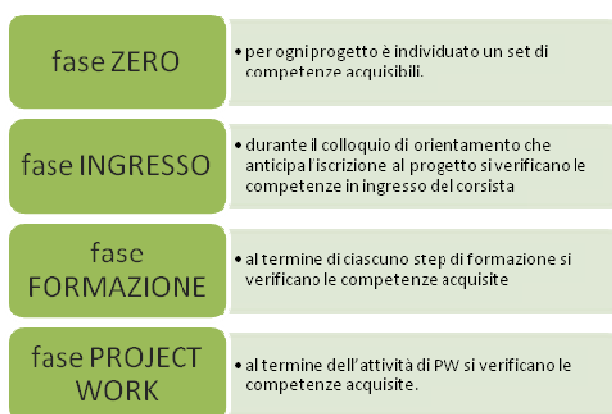
La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Diffusione fra i volontari di un atteggiamento di cittadinanza attiva: l'esperienza del servizio civile come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non quella di fruitore dei servizi, ma quella di fornitore.
- Diffusione fra i volontari di conoscenze professionali e capacità d'inserimento in situazioni di lavoro: lo svolgimento del servizio civile consente al volontario il coinvolgimento in forme di training on the job nel corso del quale acquisire conoscenze tecniche.

Il riconoscimento delle competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile è importante per la persona, per il volontario, in quanto in grado di accrescere le possibilità occupazionali nel mercato del lavoro e facilitare l'accesso a qualifiche e titoli di studio più elevati. La certificazione delle competenze acquisite deriva dall'esame relativo all'iter personale e professionale compiuto e consente ai partecipanti di identificare attitudini, competenze e motivazioni, per proporsi in ambito professionale come figure preparate, competenti e con un'esperienza concreta di lavoro alle spalle.

L'attività di monitoraggio dell'acquisizione delle competenze è avviata all'inizio del progetto di Servizio Civile e prosegue in occasione degli incontri di verifica dei progetti.

Il percorso è articolato in fasi:



La fase di ingresso si sviluppa in occasione del primo incontro di adesione al progetto nel corso della quale il conduttore del colloquio verifica i bisogni e le aspettative.

L'attività è svolta mediante la somministrazione di alcune domande chiave e attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione.

La consapevolezza della scelta presa, dell'impegno richiesto e degli strumenti a disposizione rappresentano i presupposti per la definizione e condivisione del "contratto" iniziale.

La riflessione e l'indagine delle proprie risorse consentirà di costruire il "portafoglio di competenze" che possono essere acquisite all'interno del progetto, all'interno del quale

individuare con maggiore facilità le proprie competenze espresse in termini di conoscenze, abilità e competenze tecniche professionali.

Con la fase finale si punta a verificare quali competenze sono state sviluppate nel Project Work e si giunge alla definizione di quanto acquisito durante il progetto.

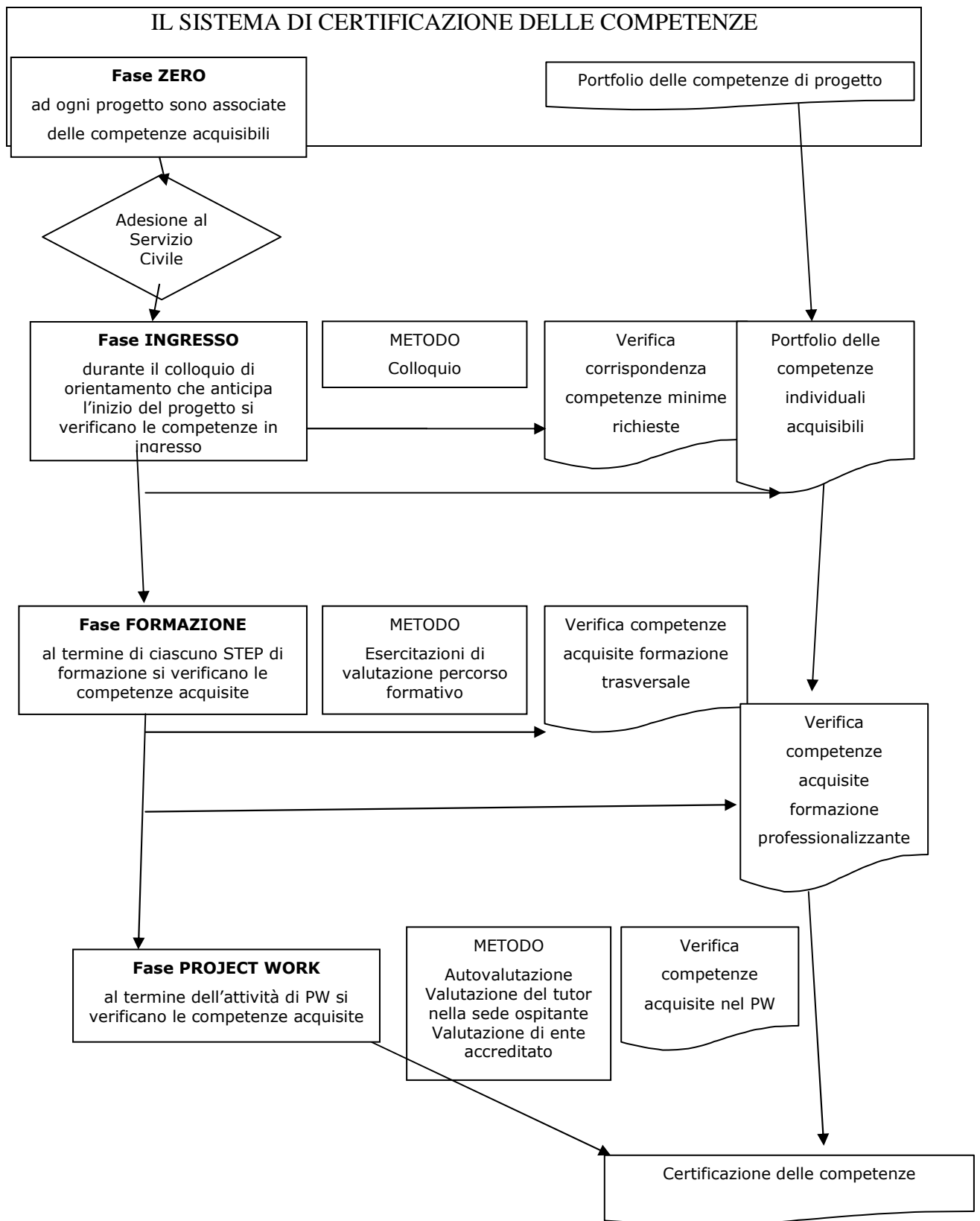
In questa fase si intendono realizzare i seguenti obiettivi: sintetizzare e mettere in relazione gli elementi rilevati nel corso di tutte le fasi; costruire in modo dinamico la valutazione delle competenze acquisite.

La fase finale è la sintesi dell'intero lavoro: il partecipante riceve il proprio bilancio finale nel quale sono indicate le competenze maturate nel progetto e spendibili in futuro.

La certificazione ottenuta potrà essere utile sia in una logica di consapevolezza e valorizzazione di sé e delle proprie capacità professionali, sia in una logica di autopresentazione all'esterno. Tale attestato di competenza regionale, con elencate le competenze acquisite e verificate durante il percorso di servizio civile, ha lo scopo di rendere trasparente quello che il giovane sa e sa fare. L'attestato di competenza regionale è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi in un percorso di formazione professionale.

Il riferimento principale sarà il Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia, nello specifico le competenze che saranno certificate sono:

- effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa
- attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale
- realizzare interventi di animazione sociale
- realizzare attività ricreative in residenze per anziani



## Formazione generale dei volontari

28) *Sede di realizzazione:*

Aule attrezzate nella sede centrale di ANCI LOMBARDIA Ufficio Servizio Civile e nelle sedi periferiche su base provinciale
--

29) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di ANCI Lombardia
--

30) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di I^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

Si
----

31) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale)

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto mediante l'utilizzo di tre metodologie:

- Lezione frontale: coprirà il 30% del monte ore complessivo;
- Dinamiche non formali: copriranno il 40% del monte ore complessivo (la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è essenzialmente legata a risultati di facilitazione in modo che i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in gruppo e di gruppo);
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà ai volontari la possibilità di approfondire a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale. Con la formazione a distanza (FAD) i volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire gli argomenti trattati in aula ed in particolare la Carta costituzionale, la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Carta di impegno etico, la Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite. La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.



### *32) Contenuti della formazione:*

ANCI Lombardia ha strutturato il percorso di formazione da proporre ai volontari in quattro moduli.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile con lo stesso bando e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi (linee guida della formazione) fornendo loro una "cassetta degli attrezzi", in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

### **Modulo 1. Valori e identità del SC: preparazione allo svolgimento del servizio civile, costruzione della identità del gruppo**

Prima giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- L'identità del gruppo in formazione e il patto formativo (Modulo 1.1);
- Dall'obiezione di coscienza al SCN (Modulo 1.2);
- La normativa vigente e la Carta d'impegno etico (Modulo n. 1.4).
- Presentazione dell'ente (Modulo 3.1);
- Il lavoro per progetti (Modulo 3.2);
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (Modulo n. 3.4);
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (Modulo 3.3).

L'obiettivo del PRIMO MODULO è la preparazione allo svolgimento del servizio civile. Saranno fornite tutte le informazioni legate agli aspetti operativi/organizzativi del servizio civile per rendere consapevoli i volontari del contesto in cui sono inseriti.

Il modulo aiuterà i volontari a riflettere sul significato della scelta del servizio civile nazionale e sul valore della partecipazione attiva alla vita della società.

La riflessione avrà come punto di partenza la difesa non armata della Patria e nello specifico la difesa civile non armata e non violenta, in questo quadro sarà quindi necessario riflettere sul legame tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia per giungere all'individuazione delle diverse forme di difesa non violenta della patria.

Si potranno approfondire tematiche relative alla gestione non violenta dei conflitti, alle azioni di "prevenzione della guerra", e potranno essere approfondite tematiche riguardanti la pace e i diritti umani facendo riferimento alla normativa vigente, alla Carta Costituzionale e alla Carta di impegno etico e alla Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .

Nel corso del modulo si analizzerà il ruolo rivestito dall'ente locale nell'ambito del servizio civile, verrà evidenziato il compito del volontario di servizio civile con riferimento alla disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile nazionale.

Il programma del modulo fornirà ai volontari una "cassetta degli attrezzi" in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruire un significato.

### **CONTENUTI DETTAGLIATI**

- Valori e identità del SCN
- Analisi del rapporto storico culturale tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia
- Patto formativo e identità del gruppo in formazione
- L'identità del volontario di servizio civile. Chi è: definizione classica - chi non è.
- Analisi delle aspettative e delle motivazioni al servizio.

- Analisi e condivisione delle motivazioni sottostanti alla scelta di svolgere un anno di servizio civile. Scelta e l'identità del gruppo in formazione.
- Informazioni tecniche e operative sul servizio.
- La rete organizzativa in cui si sviluppano i progetti di servizio civile: Anci - Comune - OLP - Servizio civile nazionale, le interconnessioni.
- Come rapportarsi ai diversi ruoli senza invasioni di campo per facilitare le intercomunicazioni.
- Ruoli e funzioni del volontario di servizio civile.
- Lavoro per progetti
- Diritti e doveri del volontario.
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile.
- La valorizzazione dell'esperienza: strumenti e metodi.

## **Modulo 2. La difesa della Patria attraverso la solidarietà e la cittadinanza attiva**

Seconda giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria e La difesa civile non armata e non violenta (Modulo n. 1.3);
- La formazione civica (Modulo 2.1);
- Le forme di cittadinanza (Modulo 2.2);
- La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (Modulo 2.4).

L'obiettivo del SECONDO MODULO è far apprendere i diversi e nuovi modi di concepire il rapporto tra Stato e cittadini; leggere il territorio attraverso le sue dinamiche, i suoi problemi e i suoi bisogni - Sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva, riflettere sui concetti di solidarietà e di sussidiarietà. Riflettere sul significato e sulle forme di cittadinanza attiva, espressioni concrete della volontà di costruire e sviluppare un nuovo modello di welfare capace di rispondere alle esigenze della società, attraverso forme di partecipazione responsabile e creativa da parte di tutti gli attori sociali, secondo una logica di sussidiarietà e solidarietà.

A partire dall'analisi dei principi costituzionali di solidarietà sociale, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e delle forme di intervento sul territorio si giungerà ad analizzare il concetto di cittadinanza attiva come risposta operativa e concreta ai bisogni e alle necessità del territorio.

Il modulo sarà l'occasione anche per approfondire, tenendo conto delle differenze funzionali e operative, il ruolo dello stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone. L'analisi si soffermerà sulle diverse modalità di intervento e sulle possibilità di una programmazione condivisa che abbia come fine lo sviluppo sociale della comunità.

Il modulo approfondirà quindi il concetto di democrazia spiegando le funzioni e i ruoli rivestiti dai diversi attori operanti sul territorio sia attori costituzionali (organizzazione delle camere e iter di formazione delle leggi), sia attori istituzionali (Regione, Provincia, Comune, Asl, ecc.), sia sociali (associazionismo, volontariato).

In questo modulo saranno, inoltre, forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni.

Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.

Infine per riflettere su altre forme di cittadinanza attiva verranno fornite ai volontari informazioni riguardo la Rappresentanza dei volontari di Servizio Civile Nazionale eletti in

seno alla Consulta Nazionale per il Servizio Civile e indicazioni riguardo i rappresentanti e delegati regionali. Per comprendere con maggiore chiarezza l'impegno svolto dai rappresentanti e delegati regionali potranno essere proposte testimonianze (in aula o mediante interviste su supporto informatico) da parte di ex volontari, rappresentanti in carica o delegati.

#### CONTENUTI DETTAGLIATI

- Il principio di solidarietà sociale.
- La responsabilità sociale: sussidiarietà e partecipazione.
- Uguaglianza e differenza. Sviluppo e sottosviluppo nella realtà locale e in quella globale: il servizio civile in Italia e all'estero.
- Forme di cittadinanza attiva: il servizio civile come forma di cittadinanza attiva e consapevole. Analisi delle varie forme di partecipazione.
- La gestione dei servizi sul territorio: il ruolo degli attori costituzionali, istituzionali e degli attori sociali.
- Affinità e differenze tra le varie figure operanti sul territorio e analisi delle modalità di intervento.
- Analisi e riflessioni sul loro significato attuale e rapportato al contesto territoriale e situazionale.
- La solidarietà politico/economica/sociale prevista dalla Carta Costituzionale, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .
- I riferimenti costituzionali sul decentramento amministrativo che vede il Comune come l'istituzione capace di interpretare i bisogni della comunità presente sul proprio territorio.
- Riflessione sui bisogni della Comunità territoriale (assistenziali, culturali, sociali, di integrazione) a cui i progetti di servizio civile rispondono.
- Il ruolo attivo dei volontari nello scegliere gli organi di rappresentanza. Riflessione sugli organi di Rappresentanza: funzioni rivestite e impegno assunto.

#### **Modulo 3. La difesa della patria attraverso le forme di cittadinanza attiva e le tecniche di prevenzione dei conflitti.**

Terza giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano il seguente modulo formativo previsto dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta (Modulo 1.3);
- La protezione civile (Modulo 2.3);
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel corso del TERZO MODULO si intende diffondere tra le giovani generazioni la cultura della difesa della patria attraverso le varie forme di cittadinanza attiva: dalle esperienze di volontariato e solidarietà attiva, al ruolo della protezione civile e alle varie forme di prevenzione dei conflitti attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”. Gli argomenti trattati consentiranno ai volontari di comprendere e conoscere le varie forme di cittadinanza attiva e di acquisire la cultura della non violenza e di acquisire le conoscenze sulla nascita e lo sviluppo dei conflitti e sulla loro risoluzione attraverso modalità non violente.

## CONTENUTI DETTAGLIATI

- La prevenzione della guerra attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”.
- Le diverse tipologie di conflitti: intrapersonali -interpersonali - di gruppo - intergruppi - globali.
- I conflitti che nascono dall'emarginazione, dalla diversità culturale e sociale.
- Come affrontare il conflitto per poterlo risolvere.
- Modalità di gestione dei conflitti.
- Elementi del processo di negoziazione.
- Nozioni e significati della protezione civile; analisi e riflessioni sulle azioni di protezione civile in contesti di rischio.
- cenni di psicologia e gestione dei traumi.

## **Modulo 4. Comunicare in modo efficace, saper ascoltare, gestire le situazioni potenzialmente conflittuali**

Quarta giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel quarto modulo si svilupperanno le conoscenze per analizzare e comprendere i meccanismi che regolano gli scambi comunicativi, acquisire consapevolezza delle proprie modalità comunicative al fine di migliorare le proprie capacità relazionali.

## CONTENUTI DETTAGLIATI

- Elementi del processo di comunicazione interpersonale.
- La percezione: i diversi punti di vista.
- La comunicazione verbale e non verbale.
- L'ascolto: i diversi livelli di ascolto.
- I conflitti comunicazionali: come prevenirli.
- Una modalità comunicativa efficace: la comunicazione assertiva.
- Definizione di progettualità individuali specifiche.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse personali.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse esterne a disposizione.
- Progettualità e competenze acquisibili con l'esperienza di servizio civile.
- Progettualità e competenze acquisibili con l'esperienza di servizio civile.

## **Formazione Generale a Distanza**

La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.

Nello specifico si esamineranno i seguenti temi:

- Ricostruzione storica del percorso di idee ed esperienze che hanno portato al servizio civile con l'obiettivo di mettere in evidenza come il servizio civile contribuisce alla costruzione della pace attraverso l'utilizzo di strumenti pacifici.
- La carta costituzionale

- La tutela dei diritti
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .
- La Carta di impegno etico.
- Storia e senso del servizio civile: dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.
- Il dovere di difesa della Patria in relazione ai principi sanciti nella Costituzione Italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite.
- La protezione civile: salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale e della protezione civile.
- Esperienze di servizio civile: testimonianze di enti, testimonianze di volontari.

### **FAD Generale. Approfondimento sui diritti e i doveri del volontario**

Un modulo di FAD è riservato all'approfondimento sul senso del servizio civile, inteso come anno di apprendistato alla cittadinanza, speso in un Ente affiancando un operatore locale di progetto, secondo le modalità e i principi definiti nella normativa di accreditamento degli enti e nella Carta etica. Sarà questo il momento in cui approfondiremo la "letteratura" normativa sul servizio civile nazionale, sui vari attori previsti dal sistema e sui contenuti della Carta etica, nonché sui ruoli e le funzioni attribuite ad ognuno dalla legge e dalle normative derivate, comprese quelle relative all'accREDITAMENTO, alla presentazione dei progetti, alla gestione dei volontari.

### **FAD Generale. Approfondimento sul concetto di Patria e sulla Costituzione**

Il percorso formativo a distanza prevede un generoso approfondimento della Carta costituzionale, sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

In questo modo sarà possibile approfondire il concetto di Patria, così come viene definito dalla Costituzione, che non rinvia solo al concetto di "confine nazionale", quanto piuttosto all'idea di una comunità di persone che vivono all'interno di tali confini.

I volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire come l'ambiente, il territorio, il patrimonio culturale, storico e artistico, sono parti costitutive della "Patria" e come tali vanno difese.

Saranno, inoltre, attivati dei testi di verifica per quanto concerne l'attività di protezione civile.

### **FAD Generale. Approfondimento sulla Storia del Servizio Civile**

Un modulo di approfondimento è dedicato al percorso storico che ha visto la nascita e lo sviluppo del servizio civile: fatti che hanno caratterizzato la storia dell'obiezione di coscienza e del servizio civile degli obiettori, lo sviluppo e l'evoluzione della legislazione e della giurisprudenza costituzionale di questi ultimi anni.

33) *Durata:*

44 ore, di cui 32 ore di aula e 12 di formazione a distanza

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### 34) Sede di realizzazione:

Aule attrezzate nella sede centrale di ANCI LOMBARDIA Ufficio Servizio Civile e nelle sedi periferiche su base provinciale
--

### 35) Modalità di attuazione:

In proprio con formatori di ANCI Lombardia
--

### 36) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica ha come obiettivo quello di “*mettere in situazione*” il volontario in un contesto di Ente Locale.

A questo scopo saranno attivati dei moduli per la conoscenza dell’Ente Locale nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento e per il lavoro in termini motivazionali; si passerà poi alla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze degli uffici, con utilizzo di studi di caso e *role playing*.

La formazione specifica viene erogata attraverso l’utilizzo di formatori esperti, la metodologia usata passa dalla lezione frontale alle dinamiche non formali, facendo così sperimentare ai partecipanti ciò che viene spiegato teoricamente.

I progetti di servizio civile propongono un pacchetto formativo molto ampio.

Alla normale attività d’aula, cui i volontari partecipano nel corso del loro servizio, si affianca la proposta formativa che accompagna i volontari lungo l’intero anno di servizio civile che è erogata direttamente dall’ente presso il quale il volontario presta servizio.

Il progetto prevede 72 ore di formazione specifica di cui 16 ore di formazione d’aula, 8 delle quali dedicati ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile, 24 di formazione a distanza e 32 di formazione specifica e di addestramento “*on the job*”.

Questo tipo di formazione “*on the job*” consentirà al volontario di ricevere gli strumenti e le informazioni utili e necessarie al suo intervento e allo svolgimento del suo servizio.

La particolarità della formazione *on the job* è che viene proposta in contesti strutturati in ambito locale, con una programmazione che considera con attenzione le problematiche che scaturiscono dalla concreta situazione di lavoro in cui il volontario è inserito.

La funzione del formatore e degli Olp è quella di condurre il volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

## FLUSSO DELLE ATTIVITA' DI TRAINING ON THE JOB

FASI	ATTIVITA' PROGRAMMATE DAI FORMATORI	OUTPUT PREVISTI
<b>PRESENTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OLP e il volontario condividono le aspettative sul progetto di servizio civile</li> <li>• L'OLP certifica le competenze iniziali del volontario</li> <li>• L'OLP si presenta definendo il proprio ruolo e le proprie responsabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda sulle aspettative OLP/Volontario</li> <li>• Scheda competenze iniziali del volontario</li> </ul>
<b>ORIENTAMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OLP presenta al volontario l'ENTE in cui si realizza il progetto</li> <li>• L'OLP presenta la sede di servizio e ne descrive le funzioni rispetto alla struttura dell'ENTE</li> <li>• L'OLP e il volontario individuano insieme ruolo e responsabilità di quest'ultimo rispetto al servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramma del servizio</li> </ul>
<b>INTRODUZIONE AL SERVIZIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OLP presenta al volontario le prestazioni erogate dal servizio</li> <li>• L'OLP presenta al volontario le priorità definite dalla struttura</li> <li>• L'OLP presenta al volontario le problematiche e le criticità del servizio</li> <li>• L'OLP e il volontario concordano tempi e modalità di realizzazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario settimanale delle attività</li> </ul>
<p>La fase di introduzione al servizio si ripete ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività</p>		
<b>CONGEDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OLP e il volontario analizzano i risultati raggiunti rispetto alle aspettative</li> <li>• L'OLP trasmette la documentazione raccolta, utile alla certificazione finale delle competenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione</li> </ul>

### *37) Contenuti della formazione:*

I contenuti della formazione specifica sono presentati ai volontari attraverso azioni di training on the job e lezioni d'aula.

#### **40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

L'intera attività formativa di *"Training on the job"* sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di Anci Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di *"Training on the job"* rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

##### ***Contenuti della fase di presentazione***

In questa prima fase il formatore definisce con l'Olp i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

##### Contenuti proposti:

- le aspettative sul servizio civile. L'Olp avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'Olp permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'Olp come la figura cui fare riferimento e alla quale rivolgersi nel corso del proprio servizio.

##### ***Contenuti della fase di orientamento***

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio. Si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che dovrà svolgere all'interno dell'ente.

##### ***Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi***

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:

- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;
- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.



Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del piano di lavoro settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere. I contenuti di introduzione al servizio vengono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Qui di seguito sono descritti, per ogni sede di servizio i contenuti formativi proposti dagli Olp ai rispettivi volontari per consentire loro di inserirsi e operare nei servizi.

## **1. COMUNE DI ARCONATE – sede 35980**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- elementi di psicologia dell'età evolutiva e pedagogia;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **2. COMUNE DI ARESE – sede 10793**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- elementi di psicologia dell'età evolutiva e pedagogia;
- strumenti e tecniche di animazione sociale;
- strumenti di progettazione didattica: indicazioni per predisporre i percorsi didattici e attività di assistenza e animazione all'interno dell'asilo, della scuola primaria;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **3. COMUNE DI ARLUNO – sede 79256**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- strumenti e tecniche di animazione sociale;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- monitoraggio dei casi e interventi di prevenzione per anziani e disabili;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **4. COMUNE DI BERNATE TICINO – sede 124432**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **5. COMUNE DI BINASCO – sede 115422**

Il progetto prevede che gli Oip forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **6. COMUNE DI BUCCINASCO – sede 13541**

Il progetto prevede che gli Oip forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **7. COMUNE DI BUSCATE – sede 36024**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- la disabilità e le varie patologie;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **8. COMUNE DI BUSSERO – sede 17495**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **9. COMUNE DI BUSTO GAROLFO – sede 4583**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l'utilizzo dei servizi;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali e dei nuclei familiari: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **10. COMUNE DI CAMBIAGO – sede 10222**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- monitoraggio dei casi e interventi di prevenzione per anziani e disabili;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- strumenti e tecniche di animazione sociale;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l'utilizzo dei servizi;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali e dei nuclei familiari: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;

- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **11. COMUNE DI CANEGRATE – sede 36039**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- Tecniche e interventi di cura e assistenza per anziani e minori;
- monitoraggio dei casi e interventi di tutela della salute e delle autonomie negli anziani e disabili;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- informazioni utili ad utilizzare gli strumenti e le tecnologie a disposizione del servizio;
- tecniche di comunicazione e promozione;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **12. COMUNE DI CINISELLO BALSAMO – sede 120592**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **13. COMUNE DI CORNAREDO – sede 36088**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- monitoraggio dei casi e interventi di prevenzione per anziani e disabili;
- attività di prevenzione e aggregazione per anziani e disabili;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- informazioni utili ad utilizzare gli strumenti e le tecnologie a disposizione del servizio;
- elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **14. COMUNE DI CORSICO – sede 36094 servizi sociali**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **15. COMUNE DI CORSICO – sede 36097 Asilo Nido**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **16. COMUNE DI CUSANO MILANINO – sede 36111**

Il progetto prevede che gli Olp forniscano i seguenti contenuti formativi utili a consentire ai volontari di svolgere il proprio ruolo e di contribuire a erogare azione di assistenza e supporto agli utenti seguiti:

- funzionamento e organizzazione di un ente locale.
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'età evolutiva;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.



## **40.2 AZIONI FORMATIVE IN AULA**

Il progetto prevede un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

### **Comunicazione e relazione con l'utenza disabile**

Il corso intende focalizzare l'attenzione sui vissuti del volontario di servizio civile che si trova a sperimentare la relazione con l'utente disabile.

Questa proposta si articolerà in due momenti in cui il volontario si avvicinerà al settore di interesse prima da un punto di vista teorico (conoscenza del settore), e successivamente da un punto di vista "esperienziale" (ad esempio è prevista una simulazione con la possibilità di mettersi nei panni di una persona disabile). Non verrà sottovalutata l'esperienza umana del volontario inserito nel contesto.

Argomenti previsti:

- le attività e le mansioni proprie del volontario (confronto su situazioni difficili, problematiche, situazioni tipiche);
- la relazione con le figure professionali di riferimento; il Progetto Educativo (P.E.I.): come leggere un progetto educativo
- la relazione con l'utente disabile (la comunicazione: verbale, non verbale, il contatto corporeo e la vicinanza "obbligata");
- i vissuti dell'operatore (i sentimenti nei confronti dell'utente, l'evocazione dei propri vissuti emotivi: tenerezza, simpatia, repulsione, irritazione...come li gestisco?);
- l'età cronologica e l'età mentale dell'utente disabile (atteggiamenti che promuovono l'autonomia e atteggiamenti che alimentano la dipendenza);
- i comportamenti problematici (analisi di situazioni problematiche e confronto su modalità di intervento, il comportamento problematico come modalità comunicativa);
- le situazioni critiche (comportamenti auto e etero aggressivi, le stereotipie, situazioni mediche di emergenza quali possono essere le crisi epilettiche);
- l'organizzazione di un servizio (CDD, CSE, SFA...);
- le peculiarità e gli obiettivi, la rete con altri servizi, i rapporti con il territorio, i ruoli e le peculiarità professionali (coordinatore, educatore professionale, A.S.A, O.S.S., volontario/servizio civile).

### **Il nido d'infanzia e lo sviluppo psicologico del bambino**

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che operano a stretto contatto con i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni (asili nido) e presenta, a partire dalla riflessione sul nido d'infanzia inteso come contesto di prima socializzazione e di crescita, le principali linee di sviluppo psicologico del bambino.

Le tematiche trattate mirano a potenziare le competenze professionali dell'operatore in modo da poter rispondere adeguatamente ai bisogni evoluti dei bambini.

Il programma si articola in due momenti in cui si alternano riflessioni teoriche a esercitazioni pratiche, in cui si propongono attività adeguate all'ambito in cui si muove il volontario.

Argomenti previsti:

- sviluppo psicologico del bambino con particolare riferimento alle tappe di sviluppo psicomotorio e cognitivo;
- esercitazione “Definire le fasi dello sviluppo psicomotorio con l’utilizzo di immagini e di indici di osservazione”;
- parlare con i bambini, lo sviluppo comunicativo e linguistico;
- esercitazione “Raccontare ai bambini un libro illustrato”;
- confini dell’attaccamento, lo sviluppo emotivo – affettivo;
- contesti di accoglienza e di ricongiungimento, stare “con” e stare “senza”
- esercitazione “Lettura e condivisione di esperienze”;
- osservare le relazioni al nido, lo sviluppo sociale;
- “Dai...giochiamo!” il gioco come spazio condiviso di comunicazione e crescita;
- esercitazione “La sensibilità dell’educatrice nei contesti educativi” e “L’osservazione del bambino nella prima infanzia”.

### **La relazione d’aiuto con gli anziani e la metodologia del teatro sociale**

Obiettivo del percorso è fornire strumenti per gestire la relazione d’aiuto con gli anziani. La metodologia adottata per la formazione è di natura teorico/attiva e teatrale.

Saranno fornite delle indicazioni al volontario sulla relazione con il mondo degli anziani attraverso un’analisi e una rilettura della propria percezione dell’anzianità, nella consapevolezza che questa percezione influisce nella relazione stessa con il cosiddetto “utente”.

Si proporrà la metodologia del teatro sociale come strumento nella relazione con gli anziani. Saranno presentate diverse proposte ricreative destinabili a gruppi di anziani e analizzati aspetti tipici del teatro (lo spazio, i tempi, il contatto, le distanze, etc.) da utilizzare nella relazione d’aiuto con gli anziani.

Argomenti previsti:

- diverse percezioni dell’anziano;
- relazione d’aiuto;
- teatro sociale come metodologia di intervento per gruppi di anziani;
- individuazione dei punti salienti della proposta metodologica in direzione di un suo possibile utilizzo nell’azione di volontariato.

### **Sostegno ai diritti delle famiglie e delle persone rom che vivono in Italia: modalità d’intervento socio – sanitarie**

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d’assistenza che prevedono il sostegno a famiglie straniere, soprattutto a famiglie rom. I ragazzi coinvolti in tali progetti svolgeranno un ruolo di supporto, accompagnamento a scuola dei bambini e attività di affiancamento all’educatore.

Il corso vuole offrire ai partecipanti un quadro sulle condizioni abitative e sanitarie di gruppi di rom che vivono in Italia, con particolare riferimento pratico alla città di Milano.

L’obiettivo sarà quello di riflettere su opinioni comuni, pregiudizi e conoscenze sui rom, in particolare si affronterà il tema della discriminazione dei rom, discutendo esempi in ambito politico, sanitario e di informazione

Il formatore offrirà spunti per un inquadramento culturale, con riferimenti a libri, film e musica.

Argomenti previsti:

- attività socio sanitaria nelle aree dismesse e nei campi non autorizzati;
- quadro della situazione attuale dei campi a Milano con breve cronistoria degli sgomberi e degli spostamenti;
- cosa ne pensano e ne fanno i partecipanti sui rom;
- miti da sfatare: non sono nomadi, e altro ancora – cenni alla storia;
- approfondimento del panorama politico recente: sgomberi e regolamenti per i campi;
- esperienze abitative di famiglie rom in Italia;
- quadro generale sulla situazione sanitaria di alcuni gruppi, in Italia e all'estero;
- esperienze di interventi sanitari nei campi;
- azioni comuni con alcuni gruppi rom;
- come si può tradurre nella pratica l'azione sanitaria e politica in questo contesto: alcune esperienze;
- presentazione di casi di cronaca sulla carta stampata, con discussione delle modalità di informazione utilizzate dai mass media;
- il tempo dei gitani: riferimenti a film, libri e musica che parlano di rom.

### **Rappresentazione del malato e della malattia mentale**

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d'assistenza che prevedono l'affiancamento di volontari ad educatori che si occupano di utenti con disabilità mentale.

Argomenti previsti:

- il pregiudizio nei confronti della malattia mentale;
- come si curano i disturbi mentali;
- il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti;
- le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale;
- come lavorano (o dovrebbero lavorare) i "tecnici" della salute mentale.

### **Formazione in materia di salute e sicurezza**

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

### 40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- **La comunicazione efficace:** si vorrà cercare di stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- **Time management:** sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa "tempo" attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- **La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro:** si vorranno impartire dei contenuti circa l'importanza della "riunione" come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- **La gestione dei progetti:** si vorranno dare le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali si fa riferimento durante il suo svolgimento.
- **Web 2.0 e Wiki:** i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si vorrà dare qualche nozione in più circa i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si cercherà di dare un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- **Gestione della conoscenza:** sarà un corso che mirerà a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre verranno fornite definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.
- **La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione:** si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per "convincere" gli interlocutori, dell'uso della retorica e della performance. Verrà anche sottolineata l'importanza del saper gestire le critiche, la razionalità e l'emotività in contesti comunicativi.
- **Risparmio energetico:** il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un'analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- **Sicurezza in ufficio:** il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.

Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

38) *Durata:*

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.