

## ENTE

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

ANCI Lombardia – Codice SU 00142

## CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) Titolo del programma (\*)

### Io faccio bene

- 3) Titolo del progetto (\*)

### Volontari nei servizi socio-assistenziali dei Comuni delle province di Monza e Brianza

- 4) Contesto specifico del progetto (\*)

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

### Contesto

Il progetto, inserito nel settore Assistenza e in coerenza con l'ambito di azione di programma **tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone**, interviene sui servizi socio assistenziali offerti dagli enti di accoglienza, rivolti a persone con disabilità ed anziani, per raggiungere l'obiettivo di programma **“Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”** (Obiettivo 3 Agenda ONU 2030).

L'ambito territoriale è la provincia di Monza e Brianza della Lombardia e gli enti di accoglienza coinvolti sono 8 Comuni. Nel territorio di riferimento i servizi socio assistenziali nonché i servizi

socio sanitari rivolti ad anziani e persone con disabilità sono gestiti in forma integrata e associata dai Comuni e dall'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Brianza.

La rete dei principali servizi assistenziali per anziani e persone con disabilità è costituita dalle seguenti strutture: 11 centri diurni integrati per anziani; 29 residenze sanitario-assistenziali; 16 centri socio-educativi per persone con disabilità, 31 Centri Diurni Disabili. Dal rapporto annuale “Anagrafe



della Fragilità” (ATS Brianza), che è una raccolta di dati sulla popolazione fragile e i servizi socio sanitari offerti, si rileva che la rete di servizi rivolta ad all’utenza destinataria del presente progetto non soddisfa la richiesta.

La popolazione complessivamente coinvolta nel progetto è di circa 292.621 abitanti.

Gli utenti direttamente coinvolti nel progetto sono: circa 315 persone anziane con scarsa mobilità, non autosufficienti o persone con disabilità che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare (SAD) e consegna pasti, circa 227 utenti che usufruiscono del servizio di trasporto sociale, 373 anziani e persone con disabilità che usufruiscono di interventi di sostegno alla socializzazione e 260 minori con disabilità in carico ai servizi di assistenziali comunali.

## Bisogni

La forte incidenza della popolazione anziana, la presenza di persone con disabilità e la disparità tra domanda e offerta dei servizi socio assistenziali, 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 e fornire interventi qualificati a favore della famiglia che li accudisce.

In questo contesto generale, le principali criticità sono rappresentate da:

- carenza di servizi socio-assistenziali in proporzione alla popolazione fragile;
- aumento anziani soli e adulti e minori con disabilità con familiari che per impegni lavorativi non possono occuparsi degli accompagnamenti dei loro cari;
- scarse occasioni di socializzazione.

In questo contesto generale, per la definizione dei contenuti dei progetti di servizio civile e l’analisi delle necessità ci si è riferiti agli ambiti del Benessere Equo Sostenibile per coerenza anche con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile a cui il progetto risponde. Si riporta a titolo esemplificativo la tabella che mette in relazione gli Enti di accoglienza con i bisogni a cui sarà data risposta anche attraverso il presente progetto e a seguire informazioni specifiche di ogni Ente di accoglienza in relazione al settore di servizio civile del progetto.

Si precisa che i bisogni BES coinvolti nel presente sono: “Salute”, “Istruzione e Formazione”, “Benessere Soggettivo” e “Qualità dei Servizi”.

Bisogno prevalente	DECLINAZIONE DEL BISOGNO PREVALENTE IN BISOGNI LEGATI AI CONTESTI DI SVILUPPO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE	BELLUSCO	CORNATE D'ADDA	GIUSSANO	LISSONE	MONZA	MONZA	NOVA MILANESE	SEREGNO	VERANO BRIANZA
Bisogno di SALUTE	Bisogno di mantenimento di buone relazioni sociali nei soggetti con fragilità legate allo stato di salute	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Bisogno di assistenza per il mantenimento di un buono stile di vita nell’esercizio delle attività quotidiane	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Bisogno di ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Bisogno di assistenza nell’organizzazione di iniziative per il supporto all’Istruzione formale			X	X					
Bisogno di BENESSERE SOGGETTIVO	Bisogno di animazione del tempo libero finalizzato alla crescita individuale	X	X	X	X		X	X	X	
Bisogno di QUALITÀ DEI SERVIZI	Criticità nella gestione della qualità dei servizi socio – assistenziali	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Criticità nella gestione di servizi per anziani in assistenza domiciliare integrata	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Criticità nella gestione dell’accessibilità ai servizi.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### **Indicatori (situazione di partenza)**

Si riportano di seguito i dettagli dei singoli contesti territoriali in relazione a settore e area d'intervento del progetto. Nella tabella sono presenti gli indicatori di partenza riferiti ai servizi coinvolti.

#### **1. COMUNE DI BELLUSCO – sede 208681**

Bellusco è un Comune (7.400 ab.) caratterizzato da un centro storico in cui si concentrano servizi essenziali di vario tipo, e diverse aree residenziali. Il progetto è inserito nei servizi sociali e propone interventi per rispondere alle esigenze delle fasce più fragili e bisognose di aiuto e sostegno.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. anziani che usufruiscono dei servizi domiciliari: 97
n. anziani partecipanti alle attività proposte: 50

#### **2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804**

Il Comune di Cornate d'Adda (10.798 ab.) offre servizi di vario genere per soddisfare le esigenze territoriali e sociali.

I Servizi Sociali del Comune comprendono diverse aree: Minori; Persone con Disabilità Immigrazione; Disagio adulto; Anziani. Per tutte le aree si prevede una attività legata alle attività di ufficio: accoglienza dell'utenza, presa in carico e l'eventuale attivazione di interventi mirati; attività di informazione sulla situazione delle risorse e dei servizi pubblici, privati e misti a disposizione dei cittadini.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. utenti Trasporto Sociale: 7
n. utenti Piccole Commissioni: 3
n. utenti Ufficio Servizi Sociali in un anno: circa 600

#### **3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164**

Il progetto si sviluppa nel Comune di Giussano (26.013ab.) e ha l'obiettivo di incrementare i servizi a favore delle aree di utenza: area minori/minori con disabilità, area adulti con disabilità, nonché nell'area degli anziani.

Il progetto sarà utile per potenziare l'assistenza domiciliare, il trasporto sociale e promuovere la socializzazione anche con interventi sul territorio.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. minori con disabilità Servizio Integrazione Scolastica: 100
n. minori in carico ai servizi: 80
n. adulti con disabilità del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA): 9
n. anziani che usufruiscono del supporto per visite mediche: 3
n. utenti trasporto: circa 10
n. utenti Servizi Sociali: circa 100

#### **4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385**

Il progetto si sviluppa nel Comune di Lissone (45.992 ab.) e si inserisce nel settore Politiche Sociali che si sviluppa in diverse aree specifiche d'intervento: area adulti a rischio di emarginazione sociale, area minori e famiglia, area disabili.

Le attività di progetto si svolgeranno a supporto dei servizi mirati per l'area minori e adulti con disabilità e per l'area anziani.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. minori Assistenza Domiciliare Minori: 80
n. utenti trasporto sociale: 40
n. persone con disabilità che frequentano il CDD: 30
n. anziani SAD: circa 80
n. utenti Centro Anziani: circa 200
n. utenti Ufficio Famiglia e Politiche Sociali: circa 400

#### **5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

Il progetto si inserisce presso l'Ufficio Anziani del Comune di Monza (122.813 ab.), ufficio dedicato ai servizi per gli utenti over 65 e che permette di strutturare attività e coordinare interventi mirati per una risposta concreta e puntale alle esigenze emerse dal territorio.

L'Ufficio si occupa principalmente di sostegno al domicilio di anziani fragili, attraverso gli interventi di assistenza domiciliare, pasti, telesoccorso, frequenza a centri di aggregazione o socio-sanitari, buoni sociali per assistenti familiari o care-giver; accompagnamento in progetti di residenzialità laddove decadono i presupposti della permanenza al domicilio.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. anziani che usufruiscono dei servizi offerti dall'Ufficio Anziani: 901

#### **6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742**

Il progetto si inserisce nel settore sociale del Comune di Monza in particolare si svolgerà presso i centri diurni, servizi rivolti a persone con disabilità.

I *Centri Diurni per persone con disabilità* (C.D.D.), del Comune di Monza, si connotano come un'unità d'offerta semi-residenziale socio sanitaria per disabili gravi con età superiore ai 18 anni.

Presso i C.D.D. sono previsti interventi differenziati per i seguenti ambiti di aggregazione: ambito "Giovani" (ospiti dai 18 ai 25 anni circa); ambito "Adulti", ambito "Senior" (ospiti maggiori di 40 anni).

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. ospiti C.D.D.: 54
n. ore affiancamenti individuali per le attività: circa 50 ore sett.

#### **7. COMUNE DI NOVA MILANESE– sede 164827**

Il progetto interviene in servizi diversi a favore della popolazione più fragile del Comune di Nova Milanese (23.317 ab.), erogati dall'Ufficio Servizi Sociali e Pubblica Istruzione. Il contesto di riferimento per il presente progetto è quello legato ai seguenti servizi: assistenza Domiciliare SAD per anziani e adulti con disabilità, area progetti per la promozione della cultura dell'infanzia e

dell'adolescenza e per la promozione di stili di vita sani che consistono in laboratori creativi ed espressivi, esibizioni musicali, sportive, teatrali.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. utenti SAD: 75
n. partecipanti alle iniziative/eventi: 300
n. utenti Ufficio dei Servizi Sociali in un anno: circa 1000

#### **8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697**

Il progetto si sviluppa nel Comune di Seregno (45.130 ab.) e si rivolge ai residenti anziani con più di 65 anni di età e adulti con disabilità (18-65 anni) e prevede per loro diverse risposte assistenziali volte a supportare autonomia di vita nella propria abitazione. In particolare i servizi che intende raggiungere il progetto sono: la Custodia Sociale, che propone delle visite domiciliari di monitoraggio e di supporto e il Servizio di Trasporto/Accompagnamento.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. utenti SAD: 40
n. utenti del Trasporto Sociale: 30
n. anziani coinvolti in attività di socializzazione: 30
n. utenti seguiti dai Servizi Sociali in un anno: 69

#### **9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

Il progetto si sviluppa nei servizi sociali del Comune di Verano Brianza (9390 ab.).

Il Servizio Sociale collabora con le associazioni di volontariato presenti sul territorio (Associazione Il Glicine, Caritas, etc.) e persegue l'obiettivo di potenziare gli interventi di aiuto e sostegno a favore di tutte le aree di competenza (minori, famiglie, persone con disabilità, anziani, adulti in difficoltà, immigrazione, ecc.). Le attività di progetto si svolgeranno presso i servizi di promozione dell'autonomia rivolti a persone con disabilità e anziani.

<b>Indicatori di partenza:</b>
n. utenti trasporto sociale: 140
n. utenti servizio pasti a domicilio: 20
n. utenti seguiti dall'Ufficio: 1380

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

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

##### **1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681**

Destinatari sono:

- 97 anziani che usufruiscono dei servizi domiciliari;
- 50 anziani che partecipano alle attività di socializzazione proposte.

Sono inoltre destinatarie indirette le famiglie degli utenti seguiti dai servizi sociali che ricevono un supporto nella cura dei propri famigliari.

##### **2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede163804**

Destinatari sono:

- 7 anziani o persone con disabilità in situazione di disagio che necessitano di un Servizio di Trasporto Sociale;
- 3 anziani in condizioni di parziale autonomia che vivono una situazione di solitudine e che necessitano di affiancamento in piccole commissioni;
- Circa 600 cittadini che accedono al segretariato sociale per richiesta di servizi o di informazioni.

##### **3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164**

Destinatari del progetto sono:

- 100 minori con disabilità Servizio Integrazione Scolastica;
- 80 minori assistenza domiciliare e della Tutela Minori;
- 6 persone con disabilità adulte che frequentano il Laboratorio “Un Mondo Superabile” e 3 disabili adulti il che usufruiscono del Servizio di Formazione all'Autonomia;
- 3 anziani che usufruiscono del supporto per visite mediche e/o controlli ospedalieri;
- 10 utenti disabili e minori servizio trasporto;
- 100 persone che accedono per la prima volta ai Servizi Sociali.

##### **4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385**

Destinatari sono

- 400 cittadini lissonesi che si rivolgono al Settore Politiche;
- 20 utenti, tra minori e persone con disabilità, che attualmente usufruiscono del servizio trasporto sociale;
- 200 cittadini anziani che frequentano il Centro Anziani;
- 80 anziani in carico al Servizio Assistenza Domiciliare;
- 30 persone con disabilità che frequentano il Centro Diurno Disabili;
- 80 minori attualmente in carico al servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM).

Destinatari indiretti sono:

- le famiglie dei minori e delle persone con disabilità che usufruiscono del trasporto sociale che sono sgravate da questo onere e che quindi possono più facilmente conciliare le esigenze lavorative e personali con quelle di gestione dei figli;
- la popolazione over 65 che, grazie al Centro Anziani, gode di un'ottima opportunità per socializzare, divertirsi e mantenersi attiva;
- le famiglie delle persone con disabilità che frequentano il CDD e degli anziani in carico al SAD che ricevono sollievo nella cura dei propri cari e possono conciliare meglio i temi lavorativi e famigliari;
- le famiglie dei minori in carico al servizio di ADM che sono supportate nel loro ruolo educativo quotidiano.

## **5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

Destinatari sono i 901 anziani in carico annualmente all'Ufficio e gli anziani che frequentano i diversi luoghi di aggregazione cittadini (tempo libero).

Destinatari indiretti sono le loro famiglie che hanno maggior tempo libero ed un supporto nel bisogno di cura alla quotidianità.

## **6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742**

Destinatari diretti sono i 54 ospiti dei CCD.

Destinatari indiretti sono:

- le famiglie degli ospiti che grazie al progetto hanno un ritorno di maggior continuità sulle attività educative svolte dai figli e maggior tempo libero grazie alle uscite sul territorio organizzate dal centro extra orario servizio;
- i CDD che riescono, grazie alla presenza dei giovani in servizio civile, a garantire in maniera più efficace le attività proposte agli ospiti.

## **7. COMUNE DI NOVA MILANESE – sede 164827**

Sono destinatari del progetto:

- 75 persone anziane e persone con disabilità residenti nel Comune di Nova Milanese che ricevono prestazioni di natura socio-assistenziale e sostegno a domicilio (SAD);
- i circa 300 cittadini che mediamente partecipano alle diverse manifestazioni sulla promozione della cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e sulla promozione di stili di vita sani;
- i circa 1.000 utenti che si rivolgono allo Sportello dell'Ufficio Servizi Sociali.

Destinatari indiretti sono le famiglie degli anziani e delle persone con disabilità che fruiscono del SAD e che grazie al progetto ricevono supporto nel loro ruolo di aiuto ai propri familiari.

## **8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697**

Destinatari del progetto sono

- 40 anziani e persone con disabilità in condizioni di fragilità e forte difficoltà che usufruiscono dell'Assistenza Domiciliare;
- 30 anziani coinvolti in attività di svago e socializzazione;
- 30 anziani impossibilitati a raggiungere autonomamente i servizi pubblici e sanitari per sottoporsi a visite mediche o per svolgere alcune pratiche che usufruiscono del servizio di Trasporto Sociale;
- 130 cittadini seguiti dai Servizi Sociali.

Destinatari indiretti sono tutti i cittadini che beneficiano del miglioramento dei servizi rivolti alle fasce deboli e ai cittadini in difficoltà.

## **9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

Destinatari sono:

- 140 persone con disabilità e anziani che usufruiscono del servizio di trasporto sociale;
- 20 persone con disabilità e anziani che usufruiscono del servizio pasti a domicilio
- 1380 utenti che si rivolgono all'Ufficio dei Servizi Sociali.

Destinatari indiretti sono le famiglie degli anziani e dei disabili, minori e adulti, che ricevono supporto grazie ai servizi di prossimità.

## 5) *Obiettivo del progetto (\*)*

*Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (\*)*

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

### **Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza**

**Il progetto**, che si inserisce nel settore Assistenza del Servizio Civile Universale e in coerenza con l'obiettivo di programma **“Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”** (Obiettivo 3 Agenda ONU 2030), ha l'obiettivo di **costruire un percorso di interventi, per anziani e persone con disabilità, volto a sostenere ogni forma di crescita e/o mantenimento dell'autonomia sul piano assistenziale, riabilitativo e sociale.**

La solitudine crea un disagio sempre più variegato, che richiede interventi più consistenti e sofisticati. Il cambiamento continuo dei bisogni richiede una premurosa vigilanza ed un ascolto costante, perché l'azione del servizio sociale sia efficace.

Di seguito sono indicati gli obiettivi previsti dai servizi all'interno del quale il volontario sarà coinvolto:

#### **OBIETTIVI RELATIVI ALL'AREA PERSONE CON DISABILITA':**

- 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;
- attivare percorsi di integrazione sociale;
- facilitare l'accesso ai servizi.

#### **OBIETTIVI RELATIVI ALL'AREA ANZIANI CON DISAGIO:**

- 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.

### **Obiettivi specifici riconducibili all'obiettivo di progetto e indicatori di inizio e di fine progetto**

Di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi specifici previsti e messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica. Inoltre, gli obiettivi specifici sono stati contestualizzati anche in relazione ai progetti, alle attività e ai servizi presenti in ciascuna realtà.

## 1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681

### Obiettivo 1: Rafforzare la rete (servizi) di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. anziani che usufruiscono dei servizi domiciliari: 97 (48 pasti a domicilio, 49 SAD)	Incremento del n. utenti che usufruiscono dei servizi: 110 tra anziani e persone con disabilità
n. utenti che usufruiscono dei servizi integrativi ai servizi domiciliari (spesa, ritiro farmaci, piccole commissioni): 0	Avvio servizio

### Obiettivo 2: Potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane

INDICATORE DI PARTENZA	SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO
n. attività rivolte agli anziani: 7	n. attività rivolte agli anziani: 10
n. associazioni ed enti coinvolte: 7	n. associazioni ed enti coinvolte: 9
n. anziani partecipanti alle attività proposte: 50	n. anziani partecipanti alle attività proposte: 70

Il contributo del volontario, in termini di attività di servizio, sarà così suddiviso:

- 500 ore per rafforzare la rete di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili;
- 500 ore per potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane

## 2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804

### Obiettivo 1: Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. utenti anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali che usufruiscono del Trasporto Sociale: 7	Aumento del numero di utenti: 10

### Obiettivo 2: Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. utenti anziani che usufruiscono del servizio Piccole Commissioni: 3	Aumento del numero di utenti coinvolti: fino a 5 Incremento del numero delle commissioni svolte durante la settimana
n. utenti che effettuano richieste amministrative al servizio sociale: 600	Aumento delle attività di sportello e informazione alla cittadinanza

Il contributo del volontario, in termini di attività di servizio, sarà così suddiviso:

- 450 ore per il trasporto di persone con disabilità, degli anziani, dei minori;
- 150 ore per interventi di cura, assistenza e socializzazione come l'aiuto nelle piccole commissioni quotidiane;
- 400 per attività di ufficio per ridurre i tempi di attesa del servizio e migliorare la comunicazione con gli utenti.

### 3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

**Obiettivo 1: Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori con disabilità e in situazione di fragilità nella comunità**

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di minori seguiti dell'assistenza domiciliare e della Tutela Minori: 80	Incremento del n. di minori seguiti dell'assistenza domiciliare e della Tutela Minori durante lo spazio compiti: 110
n. minori con disabilità che usufruiscono del Servizio Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'Infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap (SISH): circa 100, di cui 20 usufruiscono di assistenza nel periodo estivo	Incremento del n. utenti seguiti: 120

**Obiettivo 2: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e persone con disabilità**

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. disabili adulti che frequentano il Laboratorio "Un Mondo Superabile" e il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA): 9 (6 frequentano il Laboratorio e 2 lo SFA)	Incremento del n. di utenti: 12
n. anziani che usufruiscono del supporto per visite mediche e/o controlli ospedalieri: circa 3	Incremento del n. di anziani supportati nell'accompagnamento per visite mediche e controlli: 5
n. utenti con disabilità e minori che usufruiscono del servizio trasporto: 10	Incremento degli utenti se richiesto dal territorio: 12

**Obiettivo 3: Supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali**

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. persone che accedono per la prima volta ai Servizi Sociali: circa 100	Incremento del numero degli utenti che afferiscono al servizio: 150

Il contributo del volontario, in termini di attività di servizio, sarà così suddiviso:

- 200 ore per il supporto ai compiti e l'affiancamento nei centri estivi di minori seguiti dai servizi sociali (ADM, Tutela Minori);
- 100 ore per il trasporto sociale di minori e persone con disabilità;
- 100 ore per l'assistenza alle persone con disabilità;
- 200 ore per l'affiancamento dei minori con disabilità a scuola e durante il periodo estivo;
- 100 ore per l'assistenza agli anziani;
- 300 ore per il supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza;

### 4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385

**Obiettivo 1: Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa**

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. cittadini che si rivolgono all'Ufficio: 440 circa in un anno	Incremento del numero di utenti accolti: 460 in un anno

**Obiettivo 2: Rafforzare la mobilità per minori e persone con disabilità in situazione di fragilità**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti che usufruiscono del trasporto sociale: 20 (di cui 10 minori e 10 disabili)	Incremento del numero di utenti: 24

**Obiettivo 3: Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori in situazione di disagio**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. di anziani che frequentano il Centro Anziani: circa 200	n. di anziani che frequentano il Centro Anziani: circa 220 c.a
n. persone anziane in carico al servizio domiciliare Assistenza Anziani: circa 80	Incremento del n. persone anziane a carico del servizio di Assistenza Anziani: circa 85
n. persone con disabilità che frequentano il Centro Diurno Disabili (CDD): 30	Incremento del n. persone con disabilità che frequentano il CDD: 33
n. minori in carico al servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM): 80	Aumento del n. minori in carico al servizio ADM: 84

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 200 ore da dedicare allo sportello di front office e di segretariato sociale.
- 300 ore da dedicare al trasporto sociale di minori e persone con disabilità;
- 200 ore da dedicare alle attività di assistenza presso il Centro Anziani e al Servizio Assistenza Domiciliare rivolto alle persone anziane
- 300 ore da dedicare alle persone con disabilità che frequentano il CDD e ai minori seguiti dal servizio ADM.

**5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

**Obiettivo 1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti seguiti dai servizi sociali: 901	Incremento sia del numero di assistiti che del tempo dedicato a ciascuno di loro: 950

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 400 ore per Servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità
- 200 ore per Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione.
- 400 ore per Supporto ai progetti di residenzialità per anziani soli.

**6. COMUNE DI MONZA – sede 164742**

**Obiettivo 1: Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale nei soggetti con disabilità**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. ore dedicati agli affiancamenti individuali per le attività presso il CDD: circa 50 ore la settimana	Incremento del n. ore dedicati agli affiancamenti individuali per le attività presso il CCD: circa 60 ore la settimana

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 1000 ore da dedicare a favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale nei soggetti con disabilità.

## **7. COMUNE DI NOVA MILANESE– sede 164827**

### **Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani e persone con disabilità**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti anziani e persone con disabilità che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD): 75	Incremento del numero di utenti assistiti: 85

### **Obiettivo 2: Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti che si rivolgono all'Ufficio dei Servizi Sociali in un anno: 1.000	Incremento del 20% del n. di accessi allo sportello: 1200

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 500 ore per il Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto a anziani e persone con disabilità;
- 500 ore per la gestione delle pratiche d'ufficio e di promozione delle iniziative.

## **8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697**

### **Obiettivo 1: Aumentare gli interventi assistenziali rivolti a anziani e persone con disabilità**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti anziani e persone con disabilità che usufruiscono dell'Assistenza Domiciliare: 40	Aumento del n. utenti anziani e persone con disabilità che usufruiscono dell'Assistenza Domiciliare: 45
n. utenti anziani e persone con disabilità che usufruiscono del Trasporto Sociale: 30	Incremento del numero di utenti dei trasporti se richiesto dal territorio: 34
n. anziani che usufruiscono della partecipazione a momenti di socializzazione sul territorio: 30	Riattivazione progetto di socializzazione con i 30 utenti

### **Obiettivo 2: Migliorare i servizi dell'Ufficio Servizi Sociali a favore dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane e persone con disabilità**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. di utenti seguiti dai Servizi Sociali in un anno: 69	Incremento del n. di accessi: 80

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 400 ore per il servizio di assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità, e per attività di socializzazione rivolte alle persone anziane;
- circa 300 ore per il servizio di Trasporto Sociale rivolto a persone anziane;
- circa 300 ore per le attività di ufficio, da dedicare al contatto e all'ascolto degli anziani in difficoltà e a rischio.

**9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216****Obiettivo 1: Favorire la mobilità e l'accesso ai servizi per anziani, persone con disabilità e minori**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti trasporto sociale: 140 minori con disabilità, anziani e persone con disabilità	Incremento del n. utenti trasporto sociale: 35
n. utenti servizio pasti a domicilio: 20 anziani e persone con disabilità	Incremento del n. utenti servizio pasti a domicilio: 24 anziani e persone con disabilità

**Obiettivo 2: Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali**

<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO</b>
n. utenti dell'Ufficio Servizi Sociali: 1380	Incremento del numero di accessi:1430

Il contributo del volontario, in termini di attività di servizio, sarà così suddiviso:

- circa 600 ore per migliorare le attività di trasporto sociale e il servizio di pasti a domicilio.
- circa 400 ore per ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali

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

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

Il progetto si articola in molteplici azioni distribuite nel corso dell'intero anno di servizio civile. Per comprenderne in modo chiaro e completo la loro struttura e organizzazione, nel paragrafo che segue è esposto il piano generale del progetto con le principali attività comuni, la descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari e infine le attività previste in ogni Ente di accoglienza.

**Piano generale del progetto con le principali attività comuni**

Le azioni di seguito presentate sono uguali per tutti i progetti presentati da ANCI Lombardia, e propongono alcune azioni condivise e comuni a tutti i progetti (accoglienza, formazione generale, monitoraggio, tutoraggio, certificazione competenze).

Il piano di attuazione delle attività comuni è articolato nell'arco di 12 mesi di servizio civile ed è suddiviso in sei fasi:



La fase di Accoglienza (fase A) si realizzerà nei primi giorni di servizio, la fase di formazione (fase B) si realizzerà nei primi mesi di servizio.

La fase di Accoglienza (fase A) sarà gestita dagli Operatori Locali di Progetto (OLP) e dallo staff dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia.

Le prime due fasi si ricollegano agli obiettivi generali del progetto, e quindi del programma in cui è inserito, alla diffusione del significato del servizio civile universale e alla promozione di forme di cittadinanza attiva, nonché di occasioni di crescita personale.

La fase di Formazione (fase B) sarà gestita dall'equipe di formatori accreditati coordinata dal responsabile della formazione di ANCI Lombardia con la collaborazione del responsabile del monitoraggio.

La fase di Attività nella sede per lo svolgimento dei progetti (fase C) inizierà nel momento in cui l'OLP di ogni singola sede, attraverso le valutazioni effettuate nel periodo di Accoglienza, riterrà che l'operatore volontario sia diventato sufficientemente consapevole per gestire anche

autonomamente alcune delle azioni previste dal progetto.

L'obiettivo della fase C è fornire all'operatore volontario gli strumenti e le competenze necessarie per muoversi ed intervenire attivamente nella gestione delle attività a lui affidati, sapendo valorizzare le molteplici risorse a disposizione.

La fase di Monitoraggio (fase D) si svilupperà durante tutto l'arco temporale del progetto, si concretizzerà nella realizzazione di contatti telefonici, telematici, in incontri periodici in aula o sul campo finalizzati alla verifica delle attività svolte, alla valutazione dello stato di avanzamento 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 di ANCI Lombardia che utilizzeranno strumenti utili alla valutazione dei risultati del progetto e alla verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

La fase di tutoraggio (fase E) si svilupperà a partire dal settimo mese e coinvolgerà tutti gli operatori attraverso le azioni previste nel progetto. Sarà gestita da AnciLab (ente accreditato per i servizi al lavoro e 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" e titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in collaborazione con i responsabili di funzioni e attività del servizio civile di ANCI Lombardia.

Tutti gli operatori volontari avranno occasione sia individualmente, sia in modo collettivo di entrare in contatto con gli attori pubblici e privati che si occupano di orientamento al lavoro e di incontro domanda offerta.

La fase Certificazione delle competenze (fase F) ha l'obiettivo di riconoscere formalmente agli operatori volontari le competenze professionali maturate o acquisite durante il percorso di servizio civile sarà presentata agli operatori volontari fin dalla prima fase di Accoglienza e sviluppata secondo gli step indicati nel progetto. Si concluderà alla chiusura del progetto con l'esame e il colloquio finale volte ad accertare l'acquisizione delle competenze previste. La fase F sarà gestita da AnciLab (ente titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in stretta collaborazione con il responsabile della formazione e della valorizzazione delle competenze, con i formatori e gli esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia.

### **Descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari.**

Per la realizzazione del presente progetto, che si inserisce nel settore, gli operatori volontari svolgeranno la propria attività nei seguenti servizi:

#### **AREA PERSONE CON DISABILITA' E MINORI CON DISABILITA'**

- Assistenza domiciliare: attività di natura socio-assistenziale prestate al domicilio delle persone con disabilità assistite al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e fornire supporto e aiuto. L'intervento si attua con progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e strutturare risposte adeguate.
- Consegna pasti a domicilio: garantisce una base nutrizionale completa a chi non è in grado di prepararsi un pasto da solo. I pasti possono essere consegnati al domicilio o consumati presso sedi convenzionate. La consegna al domicilio è effettuata dai soggetti preposti. Utilità indiretta del servizio è anche quella di creare un'occasione di relazione e controllo.

- Trasporto: il servizio prevede il trasporto di persone con disabilità con automezzi adeguati e personale addetto all'accompagnamento. Favorisce e tutela il raggiungimento, sul territorio, delle strutture frequentate.
- Supporto scolastico: il servizio si rivolge a minori con disabilità con la funzione di sostenerne le autonomie, l'apprendimento e garantire la socializzazione e valorizzazione delle potenzialità personali, e si svolge nelle scuole di ogni ordine e grado (dall'asilo nido alla scuola secondaria di primo grado).
- Assistenza presso Centri diurni/centri estivi: gli interventi sono rivolti all'assistenza di persone con disabilità inserite nei vari centri territoriali con l'obiettivo di favorire il mantenimento dell'autonomia personale e delle relazioni interpersonali e sociali.
- Supporto in Ufficio Servizio Servizi sociali: il servizio accoglie l'utenza per valutare la presa in carico e l'eventuale attivazione di interventi mirati attraverso la realizzazione di progetti individuali volti ad analizzare i bisogni e strutturare risposte adeguate.

#### ANZIANI E ANZIANI CON DISAGIO

- Assistenza domiciliare (S.A.D.): è rivolta ad anziani che vivono da soli o al nucleo familiare dell'anziano per consentire la permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza. Viene offerto un servizio di assistenza, compagnia, supporto nella socializzazione e nello svolgimento di attività quotidiane.
- Piccole commissioni (spesa, bollette, consegna farmaci, ecc.): vengono fornite assistenza e aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche o nello svolgimento di attività quotidiane come la spesa, consegna farmaci o commissioni particolari.
- Consegna pasti a domicilio: garantisce una base nutrizionale completa a chi non è in grado di prepararsi un pasto da solo. I pasti possono essere consegnati al domicilio o consumati presso sedi convenzionate. La consegna al domicilio è effettuata dai soggetti preposti. Utilità indiretta del servizio è anche quella di creare un'occasione di relazione e controllo.
- Trasporto anziani: allo scopo di tutelare e migliorare la qualità della vita delle categorie più deboli i Comuni mettono a disposizione servizi diversi tra cui ha un ruolo prezioso il servizio di trasporto anziani, offerto gratuitamente dietro richiesta da parte dell'anziano all'amministrazione comunale. Con questo servizio il Comune offre trasporto agli anziani che vivono soli o che si trovano in situazione da non potersi recare autonomamente presso i presidi sanitari (ospedale, case di cura, laboratori di analisi) e socio-sanitari (distretti, ambulatori specialistici pubblici o privati accreditati) esistenti sul territorio comunale.
- Assistenza presso Centri Diurni: servizi rivolti agli anziani, ma aperti a tutta la comunità, che offrono occasioni di incontro, di aggregazione, di socializzazione, di svago e occupazione del tempo libero. Viene offerto un servizio di assistenza, compagnia, supporto nella socializzazione e nello svolgimento di attività proposte.
- Supporto in Ufficio Servizio Servizi sociali - Area Anziani: il servizio consiste nell'attività di informazione sulla situazione delle risorse e dei servizi pubblici, privati e misti a disposizione dei cittadini, oltre che sulle modalità per accedervi ed utilizzarli correttamente in rapporto alle esigenze da soddisfare. L'ufficio accoglie l'utenza per orientarla o assumerla in carico, nei casi in cui riscontri la necessità di attivare interventi mirati.

## SEGRETARIATO SOCIALE

- Il segretariato sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento. Il volontario di servizio civile potrà essere chiamato ad affiancare l'assistente sociale o il personale amministrativo per svolgere una funzione di primo filtro, per capire il motivo del colloquio richiesto e per indirizzare l'utente al servizio adeguato o per soddisfare direttamente la richiesta nei casi più semplici (es. richiesta di un modulo); se invece la questione è complessa o richiede un approfondimento, viene demandata all'assistente sociale. È uno strumento fondamentale per conoscere i bisogni dei cittadini, sia nelle aree sopradescritte (minori, persone con disabilità, anziani), sia in tutte le altre (immigrati, adulti in condizioni di disagio, povertà, famiglie fragili, ecc.).
- Attività d'ufficio in back-office: i volontari potranno essere coinvolti nelle attività d'ufficio necessarie per dare una risposta ai bisogni rilevati, occupandosi degli aspetti organizzativi dei servizi (contatto e coordinamento con utenti, istituzioni e operatori volontari; programmazione e calendarizzazione delle attività; logistica; gestione ed elaborazione dati, ecc.) e di quelli burocratico-amministrativi.

Contestualmente al lavoro ordinario, molti servizi saranno implementati in termini qualitativi e quantitativi secondo le procedure che sono state introdotte a seguito della pandemia Covid 19. In tal senso gli operatori volontari saranno protagonisti di tali implementazioni nell'ottica di contribuire all'efficace utilizzo dei servizi, spesso innovativi, dedicati ai cittadini.

### Descrizione delle attività previste in ogni sede di servizio

#### 1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Rafforzare la rete di servizi di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili</b>	1. Servizio di Consegna pasti a domicilio "Gruppo volontari Bellusco"	1. Raccolta iscrizioni al servizio
		2. Individuazione del percorso e degli orari di consegna del pasto
		3. Coordinamento dei volontari
		4. Monitoraggio del servizio
	2. Servizi integrativi ai servizi domiciliari	1. Programmazione ed organizzazione per l'avvio del servizio
		2. Analisi dei bisogni degli utenti e raccolta adesioni al servizio
	3. Supporto alle attività quotidiane degli utenti (spesa, consegna farmaci, piccole commissioni)	
	4. Monitoraggio del servizio	
<b>2. Potenziare la rete di servizi territoriali per</b>	1. Gestione attività di socialità e apprendimento per	1. Gestione e coordinamento delle attività già presenti

l'invecchiamento attivo delle persone anziane	l'invecchiamento attivo delle persone con più di 65 anni	2. Progettazione e organizzazione di nuovi corsi rivolti agli anziani in collaborazione con gli operatori attivi sul territorio
		3. Predisposizione di materiali di informazione e promozione delle attività proposte

## 2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori</b>	1. Supporto al trasporto sociale convenzionato rivolto a anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali	1. Raccolta adesioni al servizio
		2. Aiuto nel caricamento dell'utente sul mezzo comunale
		3. Accompagnamento degli utenti presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative
		4. Compagnia durante l'attesa dei servizi
		5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)
<b>2. Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità</b>	1. Accompagnamento di anziani e persone con disabilità nelle piccole commissioni	1. Raccolta delle esigenze dell'utenza e delle famiglie
		2. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (es. spesa, visite mediche, pagamento di bollette, ecc.)
		3. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente e durante le commissioni
	2. Gestione pratiche d'ufficio delle attività sociali	1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati
		2. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati

## 3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori disabili e in situazione di fragilità nella comunità</b>	1. Supporto ai compiti ai minori seguiti dal Servizio Tutela Minori	1. Raccolta adesioni al servizio
		2. Analisi dei bisogni degli utenti
		3. Condividere un metodo di studio con gli utenti
		4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti
	2. Animazione minori seguiti dal Servizio Tutela Minori	1. Raccolta iscrizioni al servizio
2. Realizzazione di attività laboratoriali e		

	presso il Centro Estivo	animative per la socializzazione
		3. Riunioni di organizzazione e monitoraggio del servizio
	3. Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'Infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap	1. Realizzazione del progetto educativo individualizzato in collaborazione con la scuola e servizi specialistici di riferimento
		2. Realizzazione di attività didattiche e di socializzazione tra pari
		3. Monitoraggio degli utenti
		4. Incontri di coordinamento e verifica tra scuola, Comune e altri servizi coinvolti
	4. Assistenza minori disabili nel periodo estivo	1. Inserimento degli utenti in soggiorni protetti di tipo residenziale o in Centri Diurni aperti sul territorio
		2. Supporto nello svolgimento delle varie attività proposte
		3. Monitoraggio degli utenti
	<b>2. Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e persone con disabilità</b>	1. Supporto a disabili adulti nelle attività del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e del Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)
2. Supporto allo svolgimento delle varie attività proposte		
3. Partecipazione a iniziative sul territorio		
4. Monitoraggio degli utenti		
2. Sostegno alle persone anziane nelle piccole commissioni (fare la spesa, andare dal medico, in farmacia, ecc.) e nelle attività quotidiane		1. Supporto alle attività quotidiane delle persone disabili
		2. Accompagnamento e trasporto sul territorio per le piccole commissioni
		3. Momenti ludici e di animazione
		4. Monitorare la situazione degli anziani seguiti
3. Trasporto sociale		1. Raccolta adesioni al servizio
		2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.
	3. Accompagnamento anziani, disabili presso presidi sanitari, assistenziali,	

		centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative
		4. Compagnia e supporto durante l'attesa
		5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)
<b>3. Supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali</b>	1. Supporto alle attività gestite dall'Ufficio Servizi Sociali	1. Accoglienza e orientamento utenti rispetto ai servizi offerti
		2. Predisposizione e distribuzione modulistica
		3. Supporto utenti nella compilazione delle pratiche
		4. Organizzazione degli interventi, raccolta delle richieste di accesso ai servizi, ecc.
		5. Gestione amministrativa delle pratiche

#### 4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa.</b>	1. Accoglienza degli utenti, dei loro bisogni e primo orientamento verso i servizi	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita sui servizi erogati
		2. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati
<b>2. Rafforzare la mobilità per minori e persone con disabilità in situazione di fragilità</b>	1. Trasporto sociale per minori in situazione di fragilità e persone con disabilità	1. Affiancamento a persone con disabilità e ai minori durante il trasporto di disabili e minori presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative
		2. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)
<b>3. Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti a anziani, persone con disabilità e minori in situazione di disagio</b>	1. Animazione Centro Anziani	1. Supporto nella Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione
	2. Assistenza dell'utente anziano (SAD)	1. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni
	3. Supporto ad attività educative e ricreative rivolte a persone con disabilità	1. Affiancamento alle persone con disabilità durante le attività educative e ricreative proposte dal CDD
	4. Assistenza Domiciliare Minori in attività extra-familiari	1. Affiancamento dei minori in difficoltà nelle attività di gruppo volte a favorire la socializzazione

**5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli</b>	1. Gestione servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.	1. Attività di assistenza relative ai bisogni di accompagnamento, disbrigo di piccole commissioni e pratiche burocratiche e sanitarie, compagnia
	2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione	2. Attività a supporto alle attività di socializzazione e compagnia di persone anziane e sole presso aree comuni, promuovendo una cultura di incontro in luoghi familiari e condivisi
	3. Gestione progetti di residenzialità per anziani soli	3. Attività di ascolto e compagnia a supporto dell'anziano presso le RSA territoriali.

**6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742**

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale alle persone con disabilità</b>	1. Supporto attività C.D.D. Centro Diurno Disabili	1. Supporto attività educative
		2. Supporto attività assistenziali (pranzo, utilizzo ausili a supporto delle funzioni motorie, deambulazione)
		3. Supporto nelle attività animative, laboratoriali e riabilitative
		4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti
		5. Incontri di coordinamento e verifica e monitoraggio

**7. COMUNE DI NOVA MILANESE – sede 164827**

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani, persone con disabilità</b>	1. Assistenza a persone anziani e persone con disabilità (SAD)	1. Interventi di assistenza domiciliare
		2. Compagnia, socializzazione e svago presso le strutture del territorio o il domicilio dell'utente
		3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (spesa, commissioni varie, accompagnamento ed accesso ai servizi e a visite mediche)
<b>2. Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali</b>	1. Iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani	1. Incontri di rete con le associazioni del territorio coinvolte nel progetto
		2. Promozione delle iniziative e delle manifestazioni
		3. Documentazione delle iniziative e delle manifestazioni

	2. Gestione pratiche d'ufficio	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati
		2. gestione dei dati (archiviazione, compilazione tabelle, etc)
		3. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati

### 8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Aumentare gli interventi assistenziali rivolti a anziani e persone con disabilità</b>	1. Assistenza domiciliare rivolta a anziani e persone con disabilità	1. Interventi di assistenza domiciliare
		2. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente
		3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni
	2. Supporto alla socializzazione e alle attività ricreative rivolte alle persone anziane	1. Riattivazione e pianificazione delle attività
		2. Realizzazione delle attività ludiche e ricreative rivolte alle persone anziane
		3. Monitoraggio delle persone anziane seguite
	3. Trasporto Sociale per persone anziane	1. Raccolta adesioni al servizio e pianificazione dei trasporti
		2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.
		3. Accompagnamento degli anziani presso presidi sanitari, assistenziali e strutture ricreative
4. Compagnia e supporto durante l'attesa		
5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)		
<b>2. Migliorare i servizi dell'Ufficio Servizi Sociali a favore dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane</b>	1. Gestione pratiche di ufficio	1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati
		2. Gestione di attività di front office: telefonate, accoglienza utenti, erogazione di informazioni
		3. Pianificazione e monitoraggio dei servizi erogati e dei casi seguiti

### 9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
<b>1. Favorire la mobilità e i servizi di prossimità rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori</b>	1. Gestione Trasporto sociale	1. Raccolta adesioni al servizio
		2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.
		3. Accompagnamento anziani, persone con disabilità presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e

		strutture educative e ricreative
	2. Gestione servizio pasti a domicilio	1. Consegna del pasto a domicilio
		2. Monitoraggio degli utenti
<b>2. Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali</b>	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e gestione pratiche dell'Ufficio Servizio Sociale.	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio e orientamento ai servizi.
		2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.
		3. Predisposizione materiale informativo
		4. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati
		5. Organizzazione e pianificazione attività e interventi.

6.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (\*)*

Il progetto per tutti gli operatori volontari è declinato su 1145 ore annue e comprende:

- 44 ore di Formazione generale;
- 72 ore di Formazione specifica.

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

Per gli operatori volontari e per gli Operatori Locali di Progetto il monitoraggio si svilupperà in tutto l'arco temporale del progetto.

Nel progetto sono altresì comprese le altre attività comuni che riguardano le azioni riconducibili al tutoraggio e alla certificazione delle competenze.

Segue un diagramma di Gantt che consente una visualizzazione semplice delle diverse fasi progettuali.

**GANTT DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO**

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ		1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Fase A: ACCOGLIENZA</b>	Inserimento												
<b>Fase B: FORMAZIONE</b>	Formazione generale												
	Formazione specifica												
<b>Fase C: ATTIVITA' NELLA SEDE DI SERVIZIO PER LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO</b>	Attività di servizio												
<b>Fase D: MONITORAGGIO</b>	Incontri in presenza e a distanza												
<b>Fase E: TUTORAGGIO</b>	Incontri in presenza individuali e collettivi												
<b>Fase F: CERTIFICAZIONE COMPETENZE</b>	Incontri in presenza e a distanza												

Segue la tempistica delle attività che ogni sede di servizio utilizzerà durante l'anno di servizio civile.

**1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681**

**Obiettivo 1: Rafforzare la rete di servizi di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Servizio di Consegna pasti a domicilio "Gruppo volontari Bellusco"</b>												
1. Raccolta iscrizioni al servizio												
2. Individuazione del percorso e degli orari di consegna del pasto												
3. Coordinamento dei volontari												
4. Monitoraggio del servizio												
<b>Azione 2: Servizi integrativi ai servizi domiciliari</b>												
1. Programmazione ed organizzazione per l'avvio del servizio												
2. Analisi dei bisogni degli utenti e raccolta adesioni al servizio												
3. Supporto alle attività quotidiane degli utenti (spesa, consegna farmaci, piccole commissioni)												
4. Monitoraggio del servizio												

**Obiettivo 2: Potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Gestione attività di socialità e apprendimento per l'invecchiamento attivo delle persone con più di 65 anni</b>												
1. Gestione e coordinamento delle attività già presenti												
2. Progettazione e organizzazione di nuovi corsi rivolti agli anziani in collaborazione con gli operatori attivi sul territorio												
3. Predisposizione di materiali di informazione e promozione delle attività proposte												

## 2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede163804

### Obiettivo 1: Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1:Supporto al trasporto sociale convenzionato rivolto a anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali</b>												
1. Raccolta adesioni al servizio												
2. Aiuto nel caricamento dell'utente sul mezzo comunale												
3. Accompagnamento degli utenti presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative												
4. Compagnia durante l'attesa dei servizi												
5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)												

### Obiettivo 2: Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Accompagnamento di anziani e persone con disabilità nelle piccole commissioni</b>												
1. Raccolta delle esigenze dell'utenza e delle famiglie												
2. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (es. spesa, visite mediche, pagamento di bollette, ecc.)												
3. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente e durante le commissioni												
<b>Azione 2: Gestione pratiche d'ufficio delle attività sociali</b>												
1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati												
2. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati												

### 3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

**Obiettivo 1: Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori con disabilità e in situazione di fragilità nella comunità**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Supporto ai compiti ai minori seguiti dal Servizio Tutela Minori</b>												
1. Raccolta adesioni al servizio												
2. Analisi dei bisogni degli utenti												
3. Condividere un metodo di studio con gli utenti												
4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti												
<b>Azione 2: Animazione minori seguiti dal Servizio Tutela Minori presso il Centro Estivo</b>												
1. Raccolta iscrizioni al servizio												
2. Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione												
3. Riunioni di organizzazione e monitoraggio del servizio												
<b>Azione 3: Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'Infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap</b>												
1. Realizzazione del progetto educativo individualizzato in collaborazione con la scuola e servizi specialistici di riferimento												
2. Realizzazione di attività didattiche e di socializzazione tra pari												
3. Monitoraggio degli utenti												
4. Incontri di coordinamento e verifica tra scuola, Comune e altri servizi coinvolti												
<b>Azione 4: Assistenza minori con disabilità nel periodo estivo</b>												
1. Inserimento degli utenti in soggiorni protetti di tipo residenziale o in Centri Diurni aperti sul territorio												
2. Supporto nello svolgimento delle varie attività proposte												
3. Monitoraggio degli utenti												

## Obiettivo 2: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e disabili

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Supporto a persone con disabilità nelle attività del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e del Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)</b>												
1. Analisi dei bisogni degli utenti												
2. Supporto allo svolgimento delle varie attività proposte												
3. Partecipazione a iniziative sul territorio												
4. Monitoraggio degli utenti												
<b>Azione 2: Sostegno alle persone anziane nelle piccole commissioni (fare la spesa, andare dal medico, in farmacia, ecc.) e nelle attività quotidiane</b>												
1. Supporto alle attività quotidiane delle persone con disabilità												
2. Accompagnamento e trasporto sul territorio per le piccole commissioni												
3. Momenti ludici e di animazione												
4. Monitorare la situazione degli anziani seguiti												
<b>Azione 3: Trasporto sociale</b>												
1. Raccolta adesioni al servizio												
2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.												
3. Accompagnamento anziani, persone con disabilità presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative												
4. Compagnia e supporto durante l'attesa												
5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)												

**Obiettivo 3: Supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Supporto alle attività gestite dall'Ufficio Servizi Sociali</b>												
1. Accoglienza e orientamento utenti rispetto ai servizi offerti												
2. Predisposizione e distribuzione modulistica												
3. Supporto utenti nella compilazione delle pratiche												
4. Organizzazione degli interventi, raccolta delle richieste di accesso ai servizi, ecc.												
5. Gestione amministrativa delle pratiche												

**4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385**

**Obiettivo 1: Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1 - Accoglienza degli utenti, dei loro bisogni e primo orientamento verso i servizi</b>												
1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita sui servizi erogati												
2. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati												

**Obiettivo 2: Rafforzare la mobilità per minori e disabili in situazione di fragilità**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Trasporto sociale per minori in situazione di fragilità e persone con disabilità</b>												
1. Affiancamento a persone con disabilità e ai minori durante il trasporto presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative												
2. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)												

**Obiettivo 3: Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti a anziani, disabili e minori in situazione di disagio**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Animazione Centro Anziani</b>												
1. Supporto nella Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione												
<b>Azione 2. Assistenza dell'utente anziano (SAD)</b>												
1. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni												
<b>Azione 3. Supporto ad attività educative e ricreative rivolte a persone con disabilità</b>												
1. Affiancamento degli utenti disabili durante le attività educative e ricreative proposte dal CDD												
<b>Azione 4. Assistenza Domiciliare Minori in attività extra-familiari</b>												
1. Affiancamento dei minori in difficoltà nelle attività di gruppo volte a favorire la socializzazione												

**5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

**Obiettivo 1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Gestione servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.</b>												
1. Attività di assistenza relative ai bisogni di accompagnamento, disbrigo di piccole commissioni e pratiche burocratiche e sanitarie, compagnia												
<b>Azione 2: Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione</b>												
1. Attività di supporto alle attività di socializzazione e compagnia di persone anziane e sole												
<b>Azione 3: Gestione progetti di residenzialità per anziani soli</b>												
1. Attività di ascolto e compagnia a supporto dell'anziano presso le RSA territoriali.												

**6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 - sede 164742**

**Obiettivo 1: Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale alle persone con disabilità**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Supporto attività C.D.D. Centro Diurno Disabili</b>												
1. Supporto attività educative												
2. Supporto attività assistenziali (pranzo, utilizzo ausili a supporto delle funzioni motorie, deambulazione)												
3. Supporto nelle attività animative, laboratoriali e riabilitative												
4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti												
5. Incontri di coordinamento e verifica e monitoraggio												

**7. COMUNE DI NOVA MILANESE– sede 164827**

**Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani e persone con disabilità**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Assistenza a persone anziani e persone con disabilità (SAD)</b>												
1. Interventi di assistenza domiciliare												
2. Compagnia, socializzazione e svago presso le strutture del territorio o il domicilio dell'utente												
3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (spesa, commissioni varie, accompagnamento ed accesso ai servizi e a visite mediche)												

**Obiettivo 2: Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani</b>												
1. Incontri di rete con le associazioni del territorio coinvolte nel progetto												
2. Promozione delle iniziative e delle manifestazioni												
3. Documentazione delle iniziative e delle manifestazioni												

<b>Azione 2: Gestione pratiche d'ufficio</b>												
1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati												
2. gestione dei dati (archiviazione, compilazione tabelle, etc)												
3. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati												

## 8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697

### Obiettivo 1: Aumentare gli interventi assistenziali rivolti a anziani e persone con disabilità

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Assistenza domiciliare rivolta a anziani e persone con disabilità</b>												
1. Interventi di assistenza domiciliare												
2. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente												
3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni												
<b>Azione 2: Supporto alla socializzazione e alle attività ricreative rivolte alle persone anziane</b>												
1. Riattivazione e pianificazione delle attività												
2. Realizzazione delle attività ludiche e ricreative rivolte alle persone anziane												
3. Monitoraggio delle persone anziane seguite												
<b>Azione 3: Trasporto Sociale per persone anziane</b>												
1. Raccolta adesioni al servizio e pianificazione dei trasporti												
2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.												
3. Accompagnamento degli anziani presso presidi sanitari, assistenziali e strutture ricreative												
4. Compagnia e supporto durante l'attesa												
5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste												

**Obiettivo 2: Migliorare i servizi dell'Ufficio Servizi Sociali a favore dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Gestione pratiche di ufficio</b>												
1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati												
2. Gestione di attività di front office: telefonate, accoglienza utenti, erogazione di informazioni												
3. Pianificazione e monitoraggio dei servizi erogati												

**9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

**Obiettivo 1: Favorire la mobilità e i servizi di prossimità rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Gestione Trasporto sociale</b>												
1. Raccolta adesioni al servizio												
2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.												
3. Accompagnamento anziani, persone con disabilità presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative												
<b>Azione 2: Gestione servizio pasti a domicilio</b>												
1. Consegna del pasto a domicilio												
2. Monitoraggio degli utenti												

**Obiettivo 2: Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali**

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
<b>Azione 1: Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e gestione pratiche dell'Ufficio Servizio Sociale</b>												
1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio e orientamento ai servizi.												
2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.												
3. Predisposizione materiale informativo												

4. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati													
5. Organizzazione e pianificazione attività e interventi.													

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

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

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

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

#### 1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681

##### Obiettivo 1: Rafforzare la rete di servizi di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Servizio di Consegna pasti a domicilio "Gruppo volontari Bellusco"	1. Raccolta iscrizioni al servizio	Il volontario supporterà il personale dei Servizi Sociali nelle attività seguenti: -predisporrà l'elenco dei beneficiari del servizio, -Raccoglierà le eventuali disdette e le comunicherà alla mensa, -Accoglierà i volontari e consegnerà l'elenco utenti, -Riceverà le telefonate del volontario per eventuali comunicazioni di problematiche dell'utente e le riferirà all'assistente sociale di turno.
	2. Individuazione del percorso e degli orari di consegna del pasto	
	3.Coordinamento dei volontari	
	4.Monitoraggio del servizio	
2. Servizi integrativi ai servizi domiciliari	1.Programmazione ed organizzazione per l'avvio del servizio	Il volontario sarà di supporto al personale dei Servizi sociali nel coordinamento dei nuovi servizi a domicilio (spesa, farmaci...) e del centralino per la raccolta dei bisogni, partecipando anche attivamente alle attività di consegna Presso il Settore socioeducativo potrà occuparsi dell'accoglienza e orientamento dell'utenza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.)
	2. Analisi dei bisogni degli utenti e raccolta adesioni al servizio	
	3. Supporto alle attività quotidiane degli utenti (spesa, consegna farmaci,piccole commissioni)	
	4. Monitoraggio del servizio	

**Obiettivo 2: Potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>
1. Gestione attività di socialità e apprendimento per l'invecchiamento attivo delle persone con più di 65 anni	1. Gestione e coordinamento delle attività già presenti	Il volontario supporterà il personale dei Servizi Sociali nelle attività seguenti: -contatto con le associazioni che l'Ufficio riterrà opportuno coinvolgere nelle progettazioni, -supporto nella progettazione e nell'organizzazione dei laboratori, eventi, corsi formativi dedicati agli over 65 -supporto alle attività per monitorare l'effettivo interesse degli utenti. -collaborazione con l'ufficio nella promozione dei progetti e nella comunicazione (pagina Fb e Sito del Comune, Informatore comunale)
	2. Progettazione e organizzazione di nuovi corsi rivolti agli anziani in collaborazione con gli operatori attivi sul territorio	
	3. Predisposizione di materiali di informazione e promozione delle attività proposte	

**2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede163804**

**Obiettivo 1: Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>
1. Supporto al trasporto sociale convenzionato rivolto a anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario sarà coinvolto come accompagnatore e, a seconda delle esigenze, per trasporto e accompagnamento anziani, persone con disabilità, minori seguiti dai Servizi Sociali presso centri diurni o di riabilitazione, scuole o presso strutture ospedaliere o ambulatoriali. Il volontario preleverà l'utente presso la propria abitazione, lo assisterà, quando necessario, nei momenti di attesa presso le strutture e lo riaccompagnerà a casa.
	2. Aiuto nel caricamento dell'utente sul mezzo comunale	
	3. Accompagnamento degli utenti presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	
	4. Compagnia durante l'attesa dei servizi	
	5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)	

**Obiettivo 2: Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>
1. Accompagnamento di anziani e persone con disabilità nelle piccole commissioni	1. Raccolta delle esigenze dell'utenza e delle famiglie	Il volontario affiancherà l'anziano nelle piccole commissioni, come ad esempio fare la spesa, andare in farmacia, in banca, in posta, o dal medico curante, si accerterà delle condizioni dell'utente e farà in modo di reintegrare l'anziano nel territorio circostante prevenendone la solitudine.
	2. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (es. spesa, visite mediche, pagamento di bollette, ecc.)	
	3. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente e durante le	

	commissioni	
2. Gestione pratiche d'ufficio delle attività sociali	1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	Il volontario sarà coinvolto nelle attività d'ufficio connesse ai servizi erogati: accoglienza utenti, raccolta della modulistica e delle pratiche presentate dall'utente, organizzazione del calendario delle attività, monitoraggio.
	2. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati	

### 3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

#### Obiettivo 1: Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori con disabilità e in situazione di fragilità nella comunità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto ai compiti ai minori seguiti dal Servizio Tutela Minori	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario assisterà i minori durante l'orario di svolgimento dei compiti e si impegnerà a mettere i minori a proprio agio per imparare divertendosi.
	2. Analisi dei bisogni degli utenti	
	3. Condividere un metodo di studio con gli utenti	
	4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti	
2. Animazione minori seguiti dal Servizio Tutela Minori presso il Centro Estivo	1. Raccolta iscrizioni al servizio	Il volontario fornirà assistenza ai minori seguiti dal Servizio Tutela che frequentano il centro estivo e si coordinerà con gli educatori di riferimento.
	2. Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione	
	3. Riunioni di organizzazione e monitoraggio del servizio	
3. Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'Infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap	1. Realizzazione del progetto educativo individualizzato in collaborazione con la scuola e servizi specialistici di riferimento	Il volontario seguirà gli utenti con disabilità in attività scolastiche impegnandosi anche per aumentare le occasioni di socializzazione.
	2. Realizzazione di attività didattiche e di socializzazione tra pari	
	3. Monitoraggio degli utenti	
	4. Incontri di coordinamento e verifica tra scuola, Comune e altri servizi coinvolti	
4. Assistenza minori con disabilità nel periodo estivo	1. Inserimento degli utenti in soggiorni protetti di tipo residenziale o in Centri Diurni aperti sul territorio	Il volontario accompagnerà l'utente in strutture estive del territorio e lo seguirà nelle attività organizzate per aumentare le occasioni di socializzazione dei disabili riducendo il rischio di isolamento e solitudine, particolarmente
	2. Supporto nello svolgimento delle varie attività proposte	

	3. Monitoraggio degli utenti	frequente nei periodi di chiusura delle scuole.
--	------------------------------	---

**Obiettivo 2: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e persone con disabilità**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto a persone con disabilità nelle attività del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e del Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)	1. Analisi dei bisogni degli utenti	Il volontario supporterà l'utente disabile nel corso delle attività organizzate dal laboratorio "Un mondo superabile"
	2. Supporto allo svolgimento delle varie attività proposte	
	3. Partecipazione a iniziative sul territorio	
	4. Monitoraggio degli utenti	
2. Sostegno alle persone anziane nelle piccole commissioni (fare la spesa, andare dal medico, in farmacia, ecc.) e nelle attività quotidiane	1. Supporto alle attività quotidiane	Il volontario affiancherà l'anziano nelle piccole commissioni, come ad esempio fare la spesa, andare in farmacia, in banca, in posta, o dal medico curante, si accerterà delle condizioni dell'utente e farà in modo di reintegrare l'utente nel territorio circostante prevenendone la solitudine.
	2. Accompagnamento e trasporto sul territorio per le piccole commissioni	
	3. Momenti ludici e di animazione	
	4. Monitorare la situazione degli anziani seguiti	
3. Trasporto sociale	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario sarà coinvolto come accompagnatore e per trasporto persone con disabilità (adulti e minori) e minori presso le diverse sedi. Il volontario preleva l'utente presso la propria abitazione, lo assiste, quando necessario, nei momenti di attesa presso le strutture e lo riaccompagna a casa.
	2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.	
	3. Accompagnamento anziani, persone con disabilità presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	
	4. Compagnia e supporto durante l'attesa	
	5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste (accettazione, registrazione, ecc.)	

**Obiettivo 3: Supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto alle attività gestite dall'Ufficio Servizi	1. Accoglienza e orientamento utenti rispetto ai servizi offerti	Il volontario affiancherà il personale dell'ufficio servizi sociali sia nelle

Sociali	2. Predisposizione e distribuzione modulistica	attività di front-office (accoglienza, informazioni, ecc.) che di back-office (gestione amministrativa delle pratiche, logistica e organizzazione degli interventi previsti, ecc.), rendendo più facile e veloce l'accesso alle informazioni e ai servizi da parte degli utenti.
	3. Supporto utenti nella compilazione delle pratiche	
	4. Organizzazione degli interventi, raccolta delle richieste di accesso ai servizi, ecc.	
	5. Gestione amministrativa delle pratiche	

#### 4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385

##### Obiettivo 1: Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Accoglienza degli utenti, dei loro bisogni e primo orientamento verso i servizi	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita sui servizi erogati	Il volontario affiancherà 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.
	2. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	

##### Obiettivo 2: Rafforzare la mobilità per minori e persone con disabilità in situazione di fragilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Trasporto sociale per minori in situazione di fragilità e persone con disabilità	1. Affiancamento alle persone con disabilità e ai minori durante il trasporto di disabili e minori presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	Il volontario avrà il ruolo di accompagnatore e/o trasportatore disabili e minori presso i centri diurni o di riabilitazione o scuole o presso centri per attività ricreative o, in occasione di visite o esami medici, presso strutture ospedaliere o ambulatoriali.
	2. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste	

##### Obiettivo 3: Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti a anziani, persone con disabilità e minori in situazione di disagio

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Animazione Centro Anziani	1. Supporto nella Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione	Il volontario affiancherà gli operatori (comunali o esterni, quali personale di cooperative o volontari di associazioni locali) nelle attività organizzate dal Centro
2. Assistenza dell'utente anziano (SAD)	1. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni	Il volontario collaborerà per integrare le attività di assistenza domiciliare fornite dal comune agli anziani non pienamente

		autonomi svolgendo piccole commissioni.
3. Supporto ad attività educative e ricreative rivolte a persone con disabilità	1. Affiancamento degli utenti disabili durante le attività educative e ricreative proposte dal CDD	Il volontario affiancherà gli operatori (comunali o esterni, quali personale di cooperative o volontari di associazioni locali) nelle attività organizzate dal Centro.
4. Assistenza Domiciliare Minori in attività extra-familiari	1. Affiancamento dei minori in difficoltà nelle attività di gruppo volte a favorire la socializzazione	Il volontario affiancherà gli operatori nella realizzazione di interventi rivolti a gruppi di minori nei contesti di vita extra-familiare (oratorio, scuola e doposcuola, ludoteca, biblioteca, ecc.) per favorire la crescita di forme di socialità.

### 5. COMUNE DI MONZA – sede 164721

#### Obiettivo 1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.	1. Attività di assistenza relative ai bisogni di accompagnamento, disbrigo di piccole commissioni e pratiche burocratiche e sanitarie, compagnia	Il volontario effettuerà attività di supporto all'erogazione dei servizi: disbrigo pratiche sanitarie (MMG, prenotazioni, pratiche ASL, ecc.), accompagnamenti all'esterno dell'abitazione nel quartiere, piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.), espletamento pratiche burocratiche (CAF, uffici pubblici), compagnia
2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione	2. Attività a supporto alle attività di socializzazione e compagnia di persone anziane e sole presso aree comuni, promuovendo una cultura di incontro in luoghi familiari e condivisi	Il volontario affiancherà gli operatori dell'ufficio anziani, delle cooperative incaricate e del terzo settore nella realizzazione di momenti di socializzazione presso le sedi di aggregazioni
3. Gestione progetti di residenzialità per anziani soli	3. Attività di ascolto e compagnia a supporto dell'anziano presso le RSA territoriali.	Il giovane in servizio civile si recherà presso alcuni anziani soli ricoverati in RSA per raccogliergli le esigenze o offrire compagnia.

### 6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742

#### Obiettivo 1: Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale alle persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto attività C.D.D. Centro Diurno Disabili	1. Supporto attività educative	Il volontario avrà il ruolo di affiancare il personale educativo nello svolgimento delle varie attività educative prestando supporto e

		assistenza alle persone con disabilità seguiti. Dall' accoglienza degli ospiti all'arrivo del servizio di trasporto per la discesa degli stessi dal pulmino e l'ingresso nella struttura fino all'affiancamento alle attività proposte.
	2. Supporto attività assistenziali (pranzo, utilizzo ausili a supporto delle funzioni motorie, deambulazione)	Il volontario avrà il ruolo di affiancare il personale nelle attività del pranzo: in relazione con gli ospiti ed il personale, momento di facilitazione nella soddisfazione di un bisogno primario e momento di relazione privilegiato (tutti i giorni per circa 30/40 minuti)
	3. Supporto nelle attività animative, laboratoriali e riabilitative	Il volontario affiancherà il personale dei centri nelle attività laboratoriali: condivisione con gli operatori del C.D.D. delle attività di laboratorio programmate per gli ospiti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento ed attività cognitive) tutti i giorni.
	4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti	Il volontario si adopererà in attività di intrattenimento per gli ospiti, programmate, sostenute e verificate con gli operatori del C.D.D. Affiancherà gli operatori in attività straordinarie quali: feste, gite, uscite pomeridiane o serali.
	5. Incontri di coordinamento e verifica e monitoraggio	Il volontario effettuerà attività di front e back-office in collaborazione con l'ufficio segreteria (rispondere al telefono, battitura progetti, preparazione avvisi...) e parteciperà agli incontri di coordinamento verifica e monitoraggio del servizio.

## 7. COMUNE DI NOVA MILANESE– sede 164827

### Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani e persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza a persone anziani e persone con disabilità (SAD)	1. Interventi di assistenza domiciliare	Il volontario sarà di supporto all'attività degli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA - OSS) per quanto riguarda l'aiuto agli assistiti per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere, per piccole
	2. Compagnia, socializzazione e svago presso le strutture del territorio o il domicilio dell'utente	

	3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (spesa, commissioni varie, accompagnamento ed accesso ai servizi e a visite mediche)	<p>commissioni, spese, attività socializzanti, accompagnamento ed accesso ai servizi; partecipazione ad attività ricreative.</p> <p>Sarà di supporto all'organizzazione delle attività culturali del territorio o promosse da servizi comunali.</p> <p>Potrà partecipare alle riunioni dell'équipe delle ASA, insieme all'assistente sociale coordinatrice dei servizi per gli anziani ed alla coordinatrice delle ditte accreditate del servizio SAD, per la programmazione ed il monitoraggio del servizio.</p> <p>Collaborerà con l'assistente sociale comunale per l'aggiornamento della documentazione di gestione del servizio ad esempio tabelle di rendicontazione del monte ore e delle prestazioni erogate, anagrafica utente (cartacea ed in formato elettronico – excel e word).</p>
--	---	--

## Obiettivo 2: Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani	1. Incontri di rete con le associazioni del territorio coinvolte nel progetto	Il volontario collaborerà con l'ufficio servizi sociali per la realizzazione delle iniziative in particolare per la predisposizione del materiale promozionale, l'organizzazione, i contatti con le associazioni locali, le scuole del territorio ed i diversi soggetti partecipanti.
	2. Promozione delle iniziative e delle manifestazioni	
	3. Documentazione delle iniziative e delle manifestazioni	
2. Gestione pratiche d'ufficio	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati	Il volontario collaborerà con l'ufficio servizi sociali nella gestione delle informazioni sui servizi erogati e nel disbrigo di semplici attività amministrative.
	2. gestione dei dati (archiviazione, compilazione tabelle, etc)	
	3. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	

## 8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697

### Obiettivo 1: Aumentare gli interventi assistenziali rivolti a anziani e persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza domiciliare rivolta a anziani e persone con disabilità	1. Interventi di assistenza domiciliare	Il volontario affiancherà gli operatori nelle visite domiciliari di monitoraggio e di supporto e aiuto a favore di anziani e persone con disabilità sole e in condizioni di fragilità e forte difficoltà. L'attività prevede l'assistenza alla
	2. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente	
	3. Aiuto nel disbrigo di piccole	

	commissioni	persona, l'ascolto dei bisogni e l'eventuale segnalazione di quanto rilevato all'assistente sociale.
2. Supporto alla socializzazione e alle attività ricreative rivolte alle persone anziane	1. Riattivazione e pianificazione delle attività	Il volontario si occuperà dei progetti di socializzazione rivolti agli anziani e seguirà partecipando attivamente ai momenti di socializzazione previsti con cadenza settimanale.
	2. Realizzazione delle attività ludiche e ricreative rivolte alle persone anziane	
	3. Monitoraggio delle persone anziane seguite	
3. Trasporto Sociale per persone anziane	1. Raccolta adesioni al servizio e pianificazione dei trasporti	Il volontario sarà coinvolto come accompagnatore e a seconda delle esigenze anche come autista per trasporto e accompagnamento di anziani presso il proprio medico o presso strutture ospedaliere o ambulatoriali, in occasione di visite o esami medici, o presso servizi pubblici per svolgere alcune pratiche. Il volontario preleverà l'utente presso la propria abitazione, lo assisterà, quando necessario, nei momenti di attesa presso le strutture e lo riaccompagnerà a casa.
	2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.	
	3. Accompagnamento degli anziani presso presidi sanitari, assistenziali e strutture ricreative	
	4. Compagnia e supporto durante l'attesa	
	5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste .	

**Obiettivo 2: Migliorare i servizi dell'Ufficio Servizi Sociali a favore dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione pratiche di ufficio	1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	Il volontario affiancherà il personale nella gestione delle attività di back office: progettazione, pianificazione e realizzazione delle attività e monitoraggio. Accoglierà gli utenti che si recano in Ufficio e darà le prime informazioni.
	2. Gestione di attività di front office: telefonate, accoglienza utenti, erogazione di informazioni	
	3. Pianificazione e monitoraggio dei servizi erogati e dei casi seguiti	

**9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

**Obiettivo 1: Favorire la mobilità e i servizi di prossimità rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione Trasporto sociale	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario si occuperà di fornire assistenza e aiuto agli anziani e persone con disabilità trasportati. Inoltre, aiuterà gli utenti che non sono in grado di compiere piccole commissioni in autonomia o l'espletamento delle pratiche amministrative necessarie per accedere ai servizi socio-sanitari.
	2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.	
	3. Accompagnamento anziani, disabili presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	
2. Gestione servizio pasti a	1. Consegna del pasto a domicilio	Il volontario si occuperà di assicurare la

domicilio	2. Monitoraggio degli utenti	consegna a domicilio del pasto dal lunedì alla domenica. L'attività potrà essere utile anche per instaurare un contatto con l'utente e per monitorarne l'andamento, segnalando se dovesse esserci bisogno, eventuali criticità all'assistente sociale.
-----------	------------------------------	--

**Obiettivo 2: Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>
1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e gestione pratiche dell'Ufficio Servizio Sociale.	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio e orientamento ai servizi.	Il volontario supporterà il personale dell'ufficio servizi sociali, sia con attività di front office (rapporto diretto con il pubblico) che di back office (esecuzione delle pratiche). Seguirà de pratiche di: raccolta richieste/ bisogni presentate dalla cittadinanza ed evasione delle richieste presentate, di interventi di sostegno economico, aiuto a famiglie e a singoli in difficoltà.
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.	
	3. Predisposizione materiale informativo	
	4. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	
	5. Organizzazione e pianificazione attività e interventi.	

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

In questo paragrafo si indicano le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività comuni, le risorse umane con le quali gli operatori volontari potrebbero interfacciarsi nei rispettivi Enti di accoglienza e infine le risorse umane all'interno della sede di servizio con cui gli operatori volontari si relazioneranno durante il percorso di servizio civile.

**Risorse umane per l'espletamento delle attività comuni**

Le azioni comuni gestite da ANCI Lombardia saranno organizzate dalle figure accreditate in qualità di responsabili di funzioni ed attività (Coordinatore Responsabile del servizio civile universale, Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, Responsabile della gestione degli operatori volontari, Responsabile dell'informatica, Responsabile della sicurezza, Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale) e saranno realizzate con il supporto di esperti di gestione e dal personale accreditato:

- selettori;
- formatori;
- esperti di monitoraggio.

Tale personale è supportato da altre figure professionali di ANCI Lombardia:

Per la fase A: Accoglienza

- n. 3 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. 5 Tutor d'aula
- n. 2 Esperto formazione a distanza

Per la fase C: Attività nella struttura di sede di accoglienza

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

Per la fase D: Monitoraggio

- n. 4 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase E: Tutoraggio

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula

Per la fase F: Certificazione competenze

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

**Figure professionali dei Enti di accoglienza con le quali si potrebbero interfacciare gli operatori volontari**

<b>PROFESSIONALITA'</b>	<b>RUOLO NELL'ATTIVITA'</b>
<b>Direttore d'area / Responsabile dei servizi (Servizi Sociali) / Coordinatore</b>	Direzione e coordinamento delle attività di competenza dei Servizi Sociali. Pianificazione, gestione e monitoraggio dei diversi interventi.
<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>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>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>Insegnante</b>	Attività di cura e assistenza degli utenti assistiti. Gestione di attività didattico e assistenziali mirate a garantire lo sviluppo socio-emotivo-relazionale dell'utente.
<b>Personale ausiliario</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/pedagogista</b>	Analisi e supervisione 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/pedagogico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali o alla comunità.
<b>Autista/Addetto trasporto pasti</b>	Si occupano del trasporto / accompagnamento di minori, disabili e anziani e/o della consegna pasti a domicilio
<b>Responsabile/Operator e RSA / cooperativa</b>	Personale con diverse qualifiche che si occupa della gestione di attività assistenziali di cura e tutela degli utenti assistiti (presso RSA, CDD, ecc.). Il responsabile ha un ruolo di coordinamento con l'ufficio Servizi sociali del Comune.
<b>Personale volontario</b>	Collaborazione nella gestione di attività assistenziali di cura e tutela degli utenti assistiti. Sostegno e supporto agli operatori in servizio.
<b>Amministratori dell'ente</b>	Sindaco, assessori e consiglieri.

### Risorse umane all'interno delle sedi di servizio degli operatori volontari

Segue il dettaglio delle 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 BELLUSCO - sede 208681

RISORSA UMANA	RUOLO	ATTIVITA' DI PROGETTO
n.1 Responsabile dei Servizi socio educativi	Referente dei Servizi alla persona	Migliorare la gestione dei servizi sociali in termini di efficacia e innovazione, capacità di gestire un numero crescente di utenti, capacità di informare capillarmente la popolazione anche attraverso nuove modalità comunicative
n. 2 Istruttori Amministrativi	Gestione pratiche d'ufficio Servizi alla Persona Orientamento e informazioni all'utenza Organizzazione logistica degli interventi	Coordinare l'opera giornaliera del "Gruppo volontari Bellusco" nella consegna dei pasti a domicilio Ampliare i servizi a domicilio come la spesa, consegna farmaci e piccole commissioni. Collaborare con le associazioni alla creazione di una rete di giovani, adulti e anziani attivi che promuovano attività socializzanti e di apprendimento transgenerazionale
n. 2 Assistenti Sociali	Monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali e implementazione dei servizi Orientamento e informazioni all'utenza Organizzazione logistica degli interventi	Coordinare l'opera giornaliera del "Gruppo volontari Bellusco" nella consegna dei pasti a domicilio Ampliare i servizi a domicilio come la spesa, consegna farmaci...

#### 2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede163804

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
N. 1 responsabile di settore	Analisi e monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare, coordinamento delle attività di ufficio e predisposizione materiale informativo	Trasporto sociale Assistenza piccole commissioni Gestione pratiche d'ufficio
N. 1 impiegata amministrative	Analisi e monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare.	Trasporto sociale Assistenza piccole commissioni Gestione pratiche d'ufficio
N. 1 assistenti sociali	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e	Trasporto sociale Assistenza piccole commissioni Gestione pratiche d'ufficio

	pianificazione degli interventi	
Volontari dell'associazione convenzionata	Collaborazione con i servizi erogati dall'ente	Trasporto sociale

### 3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
N. 1 funzionario responsabile dei servizi sociali	Coordinamento dei servizi erogati, monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare, predisposizione materiali comunicativi	Tutte le azioni relative ai minori seguiti dalla tutela minori e adm, all'assistenza minori e adulti con disabilità in periodo scolastico e estivo, al trasporto sociale
N. 5 assistenti sociali	Monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare, predisposizione materiali comunicativi	Tutte le azioni relative ai minori seguiti dalla tutela minori e adm, all'assistenza adulti con disabilità in periodo scolastico e estivo, al trasporto sociale, all'assistenza anziani
N. 3 personale amministrativo	Gestione pratiche di ufficio e burocratiche	Tutte le azioni relative ai minori seguiti dalla tutela minori e adm, all'assistenza minori e adulti con disabilità in periodo scolastico e estivo, al trasporto sociale
N. 9 educatori professionali per tutela minori e adm	Collaborazione nella gestione dei servizi erogati	Supporto ai compiti ai minori seguiti dai servizi, animazione durante i centri estivi
N. 10 educatori e insegnanti di sostegno	Collaborazione nella gestione dei servizi erogati	Supporto al servizio di integrazione scolastica (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di handicap
Personale Cooperative convenzionate con il Comune	Collaborazione nella gestione dei servizi erogati	Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap  Assistenza minori disabili durante il periodo estivo
Volontari di associazioni del territorio e Volontari Comunali	Collaborazione nella gestione dei servizi erogati	Trasporto sociale, assistenza minori e adulti con disabilità in periodo scolastico e estivo, assistenza anziani

#### 4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
n. 1 Dirigente del Settore	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e pianificazione degli interventi	Front office Gestione pratiche d'ufficio Trasporto minori e persone con disabilità Centro Anziani Supporto al CDD
n. 2 unità di personale dipendente del Settore Politiche Sociali	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e pianificazione degli interventi	Front office Gestione pratiche d'ufficio Assistenza anziani (SAD) Centro Anziani Trasporto minori e persone con disabilità
n. 2 Assistenti Sociali	Analisi e monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare.	Front office Servizio ADM Supporto al CDD Assistenza anziani (SAD) Centro Anziani Trasporto minori e persone con disabilità Gestione pratiche d'ufficio
n. 2 Educatori	Collaborazione con i servizi erogati dall'ente	Servizio ADM Emergenza abitativa
n. 1 Pedagogista	Collaborazione con ADM e gestione pratici d'ufficio	Servizio ADM Trasporti minori e persone con disabilità Gestione pratiche d'ufficio
n. 1 Psicologo	Collaborazione con ADM e gestione pratici d'ufficio	Servizio ADM Gestione pratiche d'ufficio
n. 2 unità di personale cooperativa convenzionata	Collaborazione con i servizi erogati dall'ente	Servizio ADM Supporto al CDD Centro Anziani Assistenza anziani
n. 3 Volontari di associazioni locali operanti nell'ambito del sociale	Collaborazione con i servizi erogati dall'ente	Supporto al CDD Centro Anziani Trasporto minori e persone con disabilità

#### 5. COMUNE DI MONZA – sede 164721

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
n. 1 Responsabile d'Ufficio	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e pianificazione degli interventi	Supervisione dei servizi di prossimità anziani: assistenza e compagnia, animazione e socializzazione, servizio presso RSA
n. 7 Assistenti Sociali	Analisi e monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento	Presenza in carico utenti per i servizi erogati

	degli interventi da effettuare.	
n. 2 Ausiliarie socio-assistenziali	Servizio di assistenza	Attività di assistenza nei servizi di prossimità anziani: assistenza e compagnia servizio presso RSA
n.1 Segretaria	Espletamento pratiche amministrative relative ai servizi erogati	Attività di ufficio

#### 6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
n. 2 Coordinatori del CDD	Responsabili interventi	Gestione e supervisione delle attività del CDD
n.2 Educatori professionali	Responsabili interventi	Gestione delle attività educative e monitoraggio dei casi del CDD
n. 1 Impiegata amministrativa	Responsabile amministrativa	Gestione delle attività amministrative del CDD
1 Asa	Ausiliaria	Gestione delle attività assistenziali (igiene personale) del CDD
n. 1 Fisioterapista	Esperto del settore	Gestione dell'attività riabilitativa
n. 1 Musicoterapista	Esperto del settore	Gestione dell'attività riabilitativa
n. 4 Esperti nei laboratori espressivi, teatrali, ecc.	Esperto del settore	Gestione dell'attività laboratoriale di socio-riabilitazione

#### 7. COMUNE DI NOVA MILANESE – sede 164827

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
N. 1 Responsabile di Servizio	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e pianificazione degli interventi	Gestione pratiche d'ufficio; iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani.
n. 2 impiegati Amministrativi	Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati, organizzazione e pianificazione degli interventi	Gestione pratiche d'ufficio; iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani.
n. 1 Assistente Sociale	Analisi e monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare.	Servizio SAD: iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani.
n. 1 Coordinatore SAD	Analisi e monitoraggio dei casi in carico, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare.	Servizio SAD: Raccolta dei bisogni degli utenti, progettazione attività, incontri di monitoraggio.
Ausiliari Socio-assistenziali (circa 10)	Collaborazione con il servizio di SAD	Servizio SAD: attività previste dall'assistenza domiciliare, attività di socializzazione e svago e accompagnamento per le piccole commissioni.

**8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697**

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
n. 1 Responsabile dell'area non autosufficienza ed integrazione sociale	Monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare, predisposizione materiali comunicativi	Assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità Attività di socializzazione per anziani Trasporto Sociale Gestione pratiche di ufficio
n. 3 Assistenti sociali	Monitoraggio dei casi in carico ai servizi sociali, individuazione e coordinamento degli interventi da effettuare.	Assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità Attività di socializzazione per anziani Trasporto Sociale Gestione pratiche di ufficio
n. 2 Operatori ASA (Custodi Sociali)	Interventi di assistenza domiciliare e trasporto	Assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità Attività di socializzazione per anziani Trasporto Sociale

**9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

<b>RISORSA UMANA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO</b>
n. 2 Assistente Sociale	Referenti area minori	Ricezione e valutazione richieste di trasporto a favore di minori.
n. 2 Assistente Sociale	Referenti area persone con disabilità	Ricezione e valutazione richieste di trasporto a favore di adulti e/o minori con disabilità, consegna pasti a domicilio
n.1 Assistente Sociale	Referente area anziani	Ricezione e valutazione richieste di trasporto a favore di anziani, supporto in piccole commissioni, consegna pasti a domicilio
n. 5 Amministrativi	Segretari – gestione pratiche ufficio	Supporto in Ufficio Servizio Servizi sociali/ Interventi di sostegno economico, aiuto a famiglie e a singoli in difficoltà

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

Segue il dettaglio delle risorse tecniche utilizzate dal volontario in ogni sede di progetto per lo svolgimento del servizio.

**1. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681**

**Obiettivo 1: Rafforzare la rete di servizi di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Servizio di Consegna pasti a domicilio "Gruppo volontari Bellusco"	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante e telefono, mail	Gestione delle pratiche d'ufficio e Contatto con gli utenti e con i referenti dei servizi
	n. 1 kit materiali di cancelleria	Materiali per annotare date di appuntamenti, variazioni o indicazioni utili. Supporto alla gestione delle pratiche d'ufficio.
	n. 1 Automezzi dell'ente	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
2. Servizi integrativi ai servizi domiciliari	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante e telefono, mail	Gestione delle pratiche d'ufficio e Contatto con gli utenti e con i referenti dei servizi
	n. 1 kit materiali di cancelleria	Materiali per annotare date di appuntamenti, variazioni o indicazioni utili. Supporto alla gestione delle pratiche d'ufficio.
	n. 1 Automezzi dell'ente	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.

**Obiettivo 2: Potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Gestione attività di socialità e apprendimento per l'invecchiamento attivo delle persone con più di 65 anni	n. 1 Auto Comunale	Per il trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Gestione delle pratiche d'ufficio
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Per contattare l'utente e i referenti del servizio.
	n. 1 kit materiali di cancelleria	Materiali per annotare date di appuntamenti, variazioni o indicazioni utili. Supporto alla gestione delle pratiche d'ufficio

**2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804****Obiettivo 1: Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Supporto al trasporto sociale convenzionato rivolto a anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali	n. 1 Pc con connessione a internet, scanner, fotocopiatrice, stampante	Attività di coordinamento del servizio
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	n. 3 Automezzi dell'ente, concessi in comodato d'uso all'associazione per il trasporto dei disabili l'automezzo adeguatamente attrezzato	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.

**Obiettivo 2: Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Accompagnamento di anziani e persone con disabilità nelle piccole commissioni	Pc con connessione a internet e stampante	Pianificazione e report delle attività svolte
	Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	Automezzo dell'ente	Trasporto sul territorio per le varie commissioni
3. Gestione pratiche d'ufficio delle attività sociali	Pc con connessione a internet, stampante, fotocopiatrice, scanner e materiale di cancelleria	Gestione delle pratiche d'ufficio e di back office
	Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	Modulistica di riferimento e opuscoli informativi	Gestione delle informazioni in entrata e in uscita relative ai servizi erogati

**3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164****Obiettivo 1: Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori con disabilità e in situazione di fragilità nella comunità**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Supporto ai compiti ai minori seguiti dal Servizio Tutela Minori	n. 1 Postazione pc, internet, fotocopiatrice, stampante	Preparazione materiali per le attività proposte
	Telefono	Contatto con responsabili del servizio e educatori
	Spazi gioco attrezzati, materiale ludico e animativo Materiali didattici	Svolgimento delle attività didattiche, ludiche e di socializzazione
	Parco auto comunale	Spostamento per eventuali visite culturali sul territorio (es. Biblioteca)
2. Animazione minori seguiti dal Servizio Tutela	n. 1 Postazione pc, internet, fotocopiatrice, stampante	Preparazione materiali per le attività proposte

Minori presso il Centro Estivo	Telefono	Contatto con responsabili del servizio e educatori
	Spazi gioco attrezzati, materiale ludico e animativo Materiali didattici	Svolgimento delle attività ludiche, educative e di socializzazione
3. Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap	n. 1 Postazione pc, internet, fotocopiatrice, stampante	Preparazione materiali per le attività proposte
	Telefono	Contatto con responsabili del servizio e educatori
	Spazi gioco attrezzati, materiale ludico e animativo Materiali didattici	Svolgimento delle attività didattiche, ludiche e di socializzazione
	Parco auto comunale	Spostamento per eventuali visite culturali sul territorio
4. Assistenza minori con disabilità nel periodo estivo	n. 1 Postazione pc, internet, fotocopiatrice, stampante	Preparazione materiali per le attività proposte
	Telefono	Contatto con responsabili del servizio e educatori
	Spazi gioco attrezzati, materiale ludico e animativo Materiali didattici	Svolgimento delle attività didattiche, ludiche e di socializzazione
	Parco auto comunale	Spostamento per eventuali visite culturali sul territorio

### **Obiettivo 2: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e persone con disabilità**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Supporto a persone con disabilità nelle attività del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e del Servizio di Formazione all'autonomia (SFA)	n. 1 Postazione pc, internet, fotocopiatrice, stampante	Preparazione materiali per le attività proposte
	Telefono	Contatto con responsabili del servizio e educatori
	Spazi gioco attrezzati, materiale ludico e animativo	Svolgimento delle attività proposte
	Parco auto comunale	Spostamento per eventuali attività previste da progetto
2. Sostegno alle persone anziane nelle piccole commissioni (fare la spesa, andare dal medico, in farmacia, ecc.) E nelle	n. 1 Telefono	Contatto con responsabili del servizio
	Materiale ludico	Svolgimento delle attività di socializzazione
	Parco auto comunale	Spostamento per le piccole

attività quotidiane		commissioni
3. Trasporto sociale	n. 1 Postazione pc, internet, stampanti e fotocopiatrici	Pianificazione o modifica turni e relativa stampa
	Telefono	Contatto con le famiglie degli utenti e con i responsabili dei servizi
	Parco auto dell'ente, con automezzi adeguatamente attrezzati per il trasporto dei disabili	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.

**Obiettivo 3: Supporto all'accoglienza e all'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Supporto alle attività gestite dall'Ufficio Servizi Sociali	n. 1 Postazione completa di ufficio dotata di Pc, connessione internet, stampante, telefono e fax;	Gestione delle attività, contatto con l'utenza e le figure coinvolte, stampa documenti, raccolta iscrizioni, risposta alle esigenze dei cittadini, ecc.
	Materiale informativo	Informare i cittadini riguardo ai servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali

**4. COMUNE DI LISSONE - sede 164385**

**Obiettivo 1: Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Accoglienza degli utenti, dei loro bisogni e primo orientamento verso i servizi	n. 1 Pc, stampante, connessione a internet, ecc.	Preparazione di materiali utili all'attività di supporto alle attività, compilazione schede di monitoraggio
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i servizi
	n. 1 Automezzi dell'Ente	Spostamenti nel territorio relativi a attività

**Obiettivo 2: Rafforzare la mobilità per minori e disabili in situazione di fragilità**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Trasporto sociale per minori in situazione di fragilità e persone con disabilità	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Pianificazione o modifica turni e relativa stampa
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i servizi
	Automezzi comunali, compreso un minibus adatto al trasporto di persone con disabilità	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.

**Obiettivo 3: Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori in situazione di disagio**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Animazione Centro Anziani	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Preparazione materiali per attività ricreative e di socializzazione Schede di monitoraggio
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i servizi
	Materiale ludico ricreativo	Svolgimento di attività di socializzazione
2. Assistenza dell'utente anziano (SAD)	n. 1 Automezzo comunale, compreso un minibus adatto al trasporto di disabili	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Gestione servizio: programmazione, calendarizzazione
3. Supporto ad attività educative e ricreative rivolte a persone con disabilità	Materiale ludico ricreativo	Svolgimento di attività ludiche e di socializzazione
4. Assistenza Domiciliare Minori in attività extra-familiari	n. 1 Automezzo comunale	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Gestione servizio: programmazione, calendarizzazione

**5. COMUNE DI MONZA – sede 164721**

**Obiettivo 1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Gestione servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.	n. 1 Postazione d'ufficio composta da scrivania, telefono, fax, fotocopiatrice, PC con collegamento internet, materiale di cancelleria	Gestione delle attività, contatto con l'utenza e le figure coinvolte, stampa documenti, raccolta iscrizioni, ecc
	n. 1 Automezzo comunale	Per il trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione	Materiale ludico e animativo necessario	Per la creazione e organizzazione di momenti di animazione
	Spazi adeguati	Realizzazione delle attività animative e di socializzazione
3. Gestione progetti di residenzialità per anziani soli	n. 1 Postazione d'ufficio composta da scrivania, telefono, fax, fotocopiatrice, PC con collegamento internet, materiale di cancelleria	Gestione delle attività, contatto con l'utenza e le figure coinvolte, stampa documenti, realizzazione di materiali utili, ecc.
	n. 1 Automezzo comunale	Per il trasporto degli utenti e gli

		spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio
--	--	---

## 6. COMUNE DI MONZA – sede 164741 – sede 164742

**Obiettivo 1: Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale alle persone con disabilità**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Supporto attività CDD	n. 2 postazione Pc con connessione a internet e stampante	Preparazione materiali per attività ricreative e di socializzazione Schede di monitoraggio
	n. 2 Telefono	Contatto con gli utenti e con i servizi
	Automezzi comunali, compreso un minibus adatto al trasporto di disabili	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.
	Materiale ludico ricreativo	Svolgimento di attività ludiche e di socializzazione

## 7. COMUNE DI NOVA MILANESE – sede 164827

**Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani e persone con disabilità**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Assistenza a persone anziani e persone con disabilità (SAD)	n. 2 Pc, stampante, connessione a internet, ecc.	Pianificazione degli interventi, compilazione di eventuali schede di monitoraggio
	Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili del servizio
	n. 2 Automezzi dell'Ente	Spostamenti nel territorio per visite mediche o piccole commissioni

**Obiettivo 2: Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani	n. 2 Pc, stampante, connessione a internet, ecc.	Preparazione di materiali informativi e di gestione del progetto
	Telefono	Contatti con responsabili del servizio e associazioni/enti del territorio
	Materiali di cancelleria e opuscoli informativi	Promozione delle iniziative/manifestazioni
	n. 2 Automezzi dell'ente	Spostamento per le manifestazioni e le attività previste da progetto
2. Gestione pratiche d'ufficio	n. 2 Pc, stampante, connessione a internet, telefono, ecc.	Gestione delle pratiche d'ufficio
	Telefono	Per il contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	Materiali di cancelleria	Gestione delle pratiche d'ufficio
	Schede analisi dei casi	Gestione delle attività di monitoraggio

**8. COMUNE DI SEREGNO – sede 165697****Obiettivo 1: Aumentare gli interventi assistenziali rivolti a anziani e persone con disabilità**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Assistenza domiciliare rivolta a anziani e persone con disabilità	n. 1 Pc, n. 1 stampante, connessione a internet	Pianificazione degli interventi, compilazione schede di monitoraggio
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e i responsabili del servizio
	n. 1 Automezzi dell'Ente	Spostamenti nel territorio per le piccole commissioni
2. Supporto alla socializzazione e alle attività ricreative rivolte alle persone anziane	n. 1 Pc, n. 1 stampante, connessione a internet	Progettazione e pianificazioni eventi, compilazione schede di monitoraggio
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e i responsabili del servizio
	n. 1 Automezzi dell'Ente	Spostamenti nel territorio previsti dal progetto per raggiungere i luoghi di socializzazione e accompagnamento degli anziani, se necessario
3. Trasporto Sociale per persone anziane	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Pianificazione o modifica turni e relativa stampa
	Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	n. 1 Automezzo dell'ente adeguatamente attrezzato per il trasporto dei disabili	Trasporto degli utenti e gli spostamenti necessari per raggiungere le abitazioni o le strutture del territorio.

**Obiettivo 2: Migliorare i servizi dell'Ufficio Servizi Sociali a favore dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane**

<b>AZIONE</b>	<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE</b>	<b>UTILIZZO</b>
1. Gestione pratiche di ufficio	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante, fotocopiatrice	Accesso ai database, ricerche, erogazione servizi all'utenza, inserimento e rielaborazione dati, compilazione schede di monitoraggio
	n. 1 Telefono	Contatto con l'utenza e i servizi del territorio
	Materiale di cancelleria	Supporto attività ordinaria d'ufficio
	Modulistica di riferimento per operatori del servizio (es. schede di monitoraggio)	Svolgimento attività di ufficio (back office)
	Modulistica di riferimento per utenti	A disposizione dell'utenza per accedere ai servizi

## 9. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216

**Obiettivo 1: Favorire la mobilità e i servizi di prossimità rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori**

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1.Gestione Trasporto sociale	n. 1 postazione Pc con connessione a internet e stampante	Pianificazione o modifica turni o consegne e relativa stampa
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	n. 1 Automezzo dell'ente	Trasporto utente
2.Gestione Servizio pasti a domicilio	n. 1 postazione Pc con connessione a internet e stampante	Pianificazione o modifica turni o consegne e relativa stampa
	n. 1 Telefono	Contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	n. 1 Automezzo dell'ente	Consegna pasti

## Obiettivo 2: Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e gestione pratiche dell'Ufficio Servizio Sociale	n. 1 postazione Pc con connessione a internet e stampante	Gestione delle pratiche d'ufficio
	n. 1 Telefono	Per il contatto con gli utenti e con i responsabili dei servizi
	Materiali e opuscoli informativi	Materiali da distribuire al pubblico interessato all'accesso ai servizi
	Faldoni, raccoglitori e materiali di cancelleria	Materiali necessari a conservare e custodire la documentazione dei casi seguiti.

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

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria

Seguono, divisi per le diverse sedi di progetto, gli ulteriori obblighi che il volontario dovrà rispettare durante lo svolgimento del servizio:

### COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804

Disponibilità a guidare automezzi dell'ente per le attività previste dal progetto.

### COMUNE DI MONZA – sede 164721

Disponibilità a prestare servizio, in caso di necessità, anche negli orari serali, o nei giorni festivi, in relazione alle singole progettualità di intervento attivate.

Disponibilità agli spostamenti durante il servizio, in Monza e fuori Monza, per il raggiungimento delle sedi operative (singole abitazioni private, RSA, Centri di aggregazione, altri luoghi) e per l'accompagnamento degli utenti nei luoghi previsti dal "Piano di assistenza individuale" (parenti, uffici, centri riabilitativi, negozi, ecc.).

Disponibilità alla guida dei mezzi di servizio (auto e/o furgoni attrezzati).

## **COMUNE DI SEREGNO – sede 165697**

Disponibilità a guidare automezzi dell'ente per le attività previste dal progetto

## **COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166216**

Disponibilità a guidare automezzi dell'ente per le attività previste dal progetto

### *8) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni*

*Nessuno*

### *9) Eventuali partner a sostegno del progetto*

#### **1. È partner di progetto l'ente O&DS – CF.: 05595040964, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.**

O&DS opera dal 2007 come player indipendente esperto di Information Technology, Marketing e Comunicazione. Nella definizione di percorsi per la trasformazione digitale, visione strategica e approccio orientato al business sono il punto di partenza di ogni sua consulenza. In qualità di System Integrator elabora soluzioni flessibili che interagiscono in modo virtuoso con i sistemi legacy delle aziende. Inoltre, vanta un team dinamico specializzato nella progettazione di tool e piattaforme con software custom e open source per la messa a punto di CRM, ERP, CMS, Gestionali, sistemi di Workflow Management e Digital Marketing.

È particolarmente rilevante la sua lunga esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, nello sviluppo di servizi sostenibili e innovativi dedicati alle amministrazioni locali. La soluzione più recente è rappresentata da SC! la piattaforma di gestione del Servizio Civile utilizzata da oltre 800 Comuni in quattordici regioni italiane.

Il supporto di tecnologie innovative e di sistemi multifunzionali diventa centrale per abilitare una transizione digitale davvero efficiente e sostenibile, finalità quanto mai attuale e presente in tutte le agende digitali. Succede anche nel servizio civile dove ogni progetto è associato ad un programma di intervento che risponde agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Finalità espresse anche dal Protocollo d'intesa per il Servizio Civile digitale emanato dal Ministero per l'Innovazione tecnologica e dal Ministero per le Politiche giovanili: accrescere le capacità e le competenze digitali dei cittadini; garantire le migliori risorse disponibili per le attività di selezione e formazione; sostenere gli Enti locali nella definizione di strategie condivise per realizzare servizi utili e di qualità; costruire sinergie che favoriscano lo sviluppo di reti e collaborazioni; democratizzare i servizi, rendendoli più inclusivi e accessibili anche a persone con minori opportunità.

Pertanto il contributo di O&DS riguarderà tutti gli operatori volontari di tutte le sedi e tutti gli enti di accoglienza.

Per tutti gli enti di accoglienza O&DS, con la piattaforma SC!, nella fase del bando di selezione importa le anagrafiche dei candidati e supporta gli enti di accoglienza e l'ente titolare nel sistema di selezione dei profili idonei. Successivamente la piattaforma supporta gli operatori volontari e gli enti di accoglienza nell'attivazione e nella gestione dell'attività degli operatori volontari, con particolare riferimento alla rendicontazione oraria e alla raccolta di documenti utili.

O&DS inoltre presenterà agli operatori volontari le soluzioni tecnologiche per la gestione autonoma di siti, portali e applicazione web. In particolare sarà presentata la piattaforma per clusterizzare

anagrafiche, pubblicare notizie, gestire progetti, inviare newsletter e sms, archiviare e quindi digitalizzare documentazione.

## **2. È partner di progetto l'ente MADAMA srl. – P.Iva: 08749350966, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.**

Il partner MADAMA srl fornirà supporto ai volontari del progetto di servizio civile poiché saranno ospiti presso la struttura di “Madama Hostel & Bistrot” per il periodo necessario ad affrontare gli esami di certificazione delle competenze professionali che si tengono a Milano.

MADAMA HOSTEL & BISTROT condivide lo spirito dei progetti di servizio civile favorendo la possibilità di interscambio di esperienze tra i giovani. L'ostello è un luogo d'incontro dall'anima interculturale, che rappresenta un crocevia tra la cultura milanese e la comunità dei viaggiatori. I volontari di servizio civile vivranno un'esperienza di casa “comune” lontano da casa, soggiureranno, conosceranno altri volontari, e passeranno del tempo circondati dalla bellezza della città, declinata in tutti i sensi. La struttura che ha servizi di ospitalità e di accoglienza all'ordine del giorno, dedica una particolare attenzione all'ecosostenibilità e all'arte. Durante il periodo dell'ospitalità a Milano ai volontari saranno presentate le iniziative di due importanti programmi di cittadinanza attiva: “Madama Museum” e “Madama Goes Green”.

### **MADAMA MUSEUM**

Nell'ostello, i volontari saranno circondati da opere di street art di talenti emergenti. Ai giovani sarà offerta la possibilità di seguire una presentazione delle opere d'arte realizzate da writer e artisti di fama internazionale che impreziosiscono gli ambienti. Gli spazi del Madama Museum sono entrati di diritto nel percorso espositivo del Maua, il primo Museo di Arte Urbana Aumentata, nato a fine 2017 con il sostegno del Comune di Milano.

### **MADAMA GOES GREEN**

L'ostello pensa all'ambiente che lo circonda e ha predisposto, per la propria clientela, un vademecum di buone pratiche da seguire. I volontari avranno la possibilità di partecipare agli incontri, in calendario nel periodo di permanenza, organizzati con alcuni partner come WorldRise Onlus, Legambiente Lombardia e Fauna Viva. Questi incontri trovano spazio al Madama periodicamente per sensibilizzare tutti i cittadini su una maggiore attenzione agli sprechi e alle risorse, oltre che sulla tutela dell'ambiente. In nome di una maggiore consapevolezza ambientale e di sviluppo sostenibile, lo staff presenterà ai volontari i contenuti del vademecum: la plastica monouso è bandita – posate e piatti per l'asporto sono in materiale biodegradabile e organico, tovagliette e tovaglioli sono in carta riciclata, le cannucce sono state eliminate – e l'acqua gassata e naturale, servita sempre gratuitamente, è di rubinetto e depurata. Tra le iniziative presentate anche l'adesione a TOO GOOD TO GO, contro gli sprechi alimentari, a favore di un consumo responsabile e sostenibile da un punto di vista economico ed ambientale: perché neanche il cibo avanzato vada sprecato.

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

**10) Eventuali crediti formativi riconosciuti**

*NO*

**11) Eventuali tirocini riconosciuti**

*NO*

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

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013 e sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. ANCI Lombardia collabora dal 2016 con AnciLab per la certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale nel servizio civile. AnciLab è la società fondata per rispondere alle esigenze di sviluppo e innovazione della Pubblica Amministrazione Locale; è un ente accreditato per i servizi al lavoro della Regione Lombardia ID 278532/2012; 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".

Gli operatori volontari di servizio civile certificheranno le competenze presso AnciLab s.r.l. con sede a Milano, nella centralissima via Rovello 2 nel chiostro del Piccolo Teatro. I costi per il trasferimento e l'alloggio saranno sostenuti dall'ente titolare del progetto. L'occasione della certificazione favorirà anche le possibilità di interscambio di esperienze tra i giovani provenienti da diverse località del Paese, accomunati tutti dall'aver svolto il servizio civile in un ente locale.

L'attestato di certificazione della competenza professionale ha lo scopo di rendere trasparente quanto il soggetto "sa fare", è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi. Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame, scritto e orale o una prova pratica che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche acquisite. Il processo di certificazione delle competenze professionali, nel caso del servizio civile, è preceduto da un percorso di identificazione e riconoscimento delle competenze che consente al volontario di prendere consapevolezza delle proprie conoscenze teoriche e abilità pratiche. Questo percorso si realizza durante tutta la durata del progetto di servizio civile. I due processi, quello di identificazione/riconoscimento e quello di certificazione, si integrano e sono complementari.

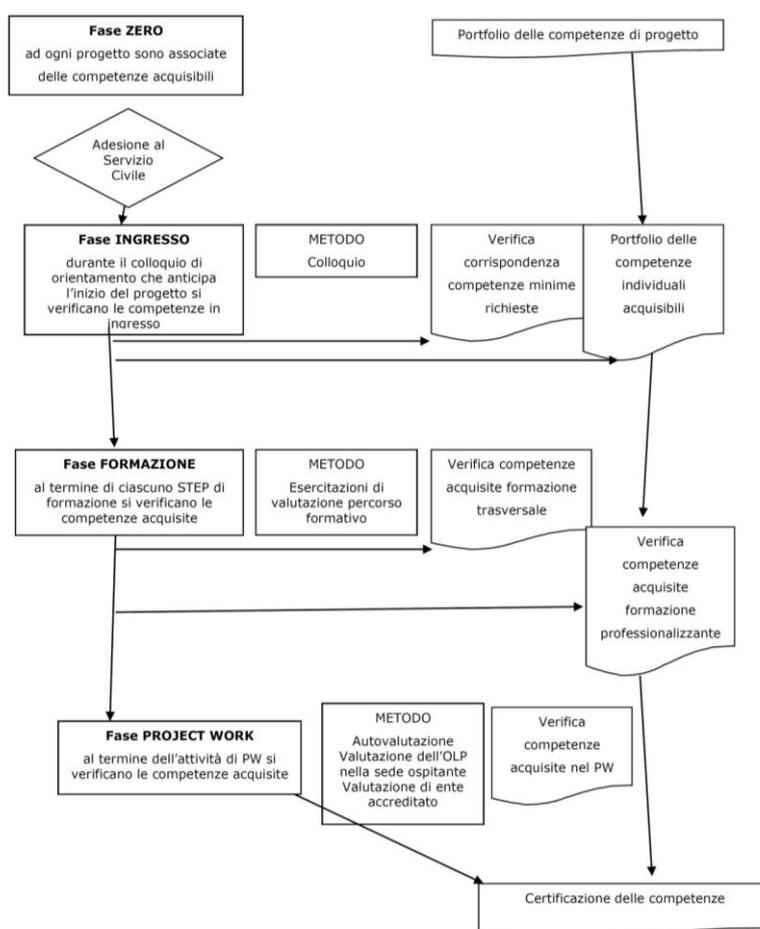
### **L'identificazione e il riconoscimento**

Questo processo precede il processo di certificazione e prende in esame l'iter personale e professionale in cui sono coinvolti i volontari. Il processo di RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE individuali è avviato all'inizio del progetto di Servizio Civile e prosegue in occasione degli incontri di verifica dei progetti. È articolato in 4 fasi:

FASE ZERO	FASE DI INGRESSO	FASE DI FORMAZIONE E MONITORAGGIO	FASE FINALE O DI PROJECT WORK
<p>corrisponde all'individuazione in fase progettuale delle competenze che possono maturare gli operatori volontari.</p>	<p>si sviluppa in occasione del primo incontro di adesione al progetto nel corso 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.</p>	<p>consente di riflettere sulle proprie risorse e di costruire il "portfolio" per individuare con maggiore facilità le proprie competenze espresse in termini di conoscenze e abilità.</p>	<p>punta a verificare quali competenze sono state sviluppate e si giunge alla definizione di quanto acquisito durante il progetto.</p>

Le fasi si realizzano come evidenziato nel processo indicato nel flusso che segue.

### IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE e RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE

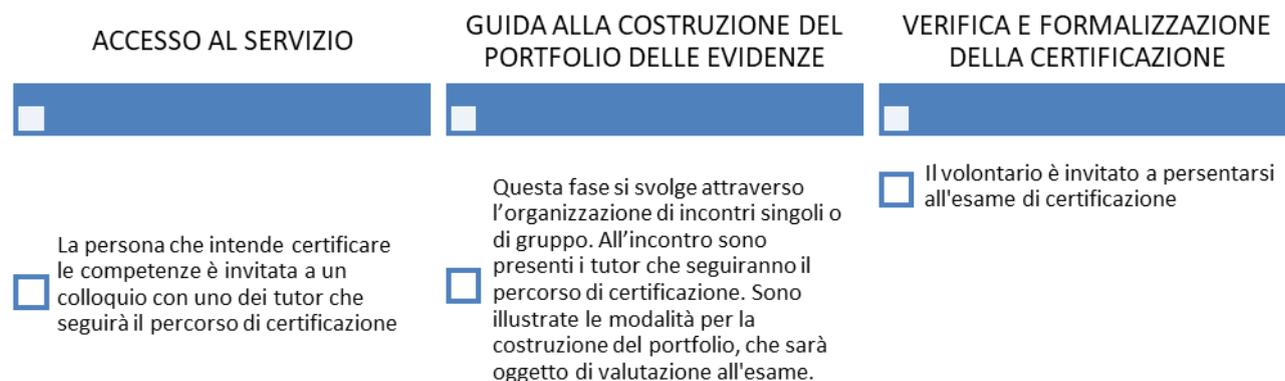


### IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI

Le attività del processo di identificazione e riconoscimento delle competenze sono propedeutiche all'avvio del processo di certificazione delle competenze professionali. L'obiettivo della certificazione delle competenze è di validare o verificare l'avvenuto apprendimento e il

trasferimento di quest'ultimo in una futura attività lavorativa. Per ottenere la certificazione delle competenze sarà anche necessario sostenere un esame che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche. Il processo di certificazione segue una procedura standard, così come previsto dalla normativa, si tratta di certificare competenze acquisite in ambito non formale – ovvero durante la partecipazione al progetto di servizio civile.

Le fasi del processo di certificazione delle competenze in ambito non formale consistono in:



#### La FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO:

- inizia con la richiesta di accesso al servizio da parte del soggetto interessato. Il soggetto consegna una “domanda per la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali” all’ente accreditato per i servizi al lavoro. La domanda è compilata con i dati anagrafici, titolo di studio, indicazione dello stato occupazionale. Nella domanda vengono indicate le competenze per cui si fa richiesta di certificazione: nel caso dei volontari di servizio civile saranno competenze professionali maturate durante l’anno di servizio.
- Una volta consegnata la domanda, l’utente è invitato a presentare sinteticamente il contesto in cui ha sviluppato la competenza in autonomia. Il volontario è supportato nella redazione delle informazioni necessarie, sarà chiesto di: descrivere un esempio di attività in cui è stata usata la competenza, dove si è svolta l’attività, per quanto tempo, di indicare se l’attività si è svolta in autonomia, se ci sono stati problemi da risolvere in modo autonomo o con l’aiuto di altri nello svolgimento dell’attività.
- All’utente del servizio è richiesto di compilare/aggiornare il proprio CV in formato Europeo.
- La domanda di certificazione è registrata su un portale regionale per essere presa in considerazione per la certificazione in ambito non formale e informale.

#### La FASE DI GUIDA ALLA COSTRUZIONE DEL PORTFOLIO DELLE EVIDENZE:

- inizia con un incontro finalizzato ad illustrare al candidato la metodologia per la costruzione del portfolio delle evidenze richiesto dalla normativa. Il modello chiede di evidenziare come è stata acquisita la competenza attraverso la presentazione di materiali documentali e una relazione. Per “evidenze” si intendono tutti i documenti che riconoscono la competenza.

- Prima di consegnare il portfolio alla valutazione finale, il candidato può usufruire di un servizio di assistenza alla stesura da parte del tutor, la comunicazione con il tutor avviene di norma via email ma possono essere richiesti incontri di pre verifica del materiale prodotto.
- In questa fase è possibile che i soggetti vengano reindirizzati verso la certificazione di competenze diverse da quelle individuate in fase di accesso. Questo può avvenire se da parte del tutor e da parte del soggetto candidato si riscontrano incongruità tra il livello definito in fase di accesso e la competenza da certificare al termine del percorso di raccolta e organizzazione delle evidenze da portare all'esame.

## LA FASE DI VERIFICA E FORMALIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- Inizia con l'individuazione, da parte dell'ente AnciLab, dell'assessor esterno che sarà incaricato per lo svolgimento degli esami: persone esterne all'ente, indipendenti, esperti di contenuto con almeno 10 anni di esperienza nell'ambito del contenuto della valutazione.
- L'ente convoca i giovani per la valutazione. I soggetti convocati di solito hanno presentato materiali idonei per sostenere l'esame. Le modalità di valutazione previste sono: colloquio, prova pratica, prova scritta, test.
- L'assessor è coinvolto nella valutazione del portfolio con l'attribuzione del punteggio, da 1 a 4, che tiene conto degli indicatori di competenza (assente / insufficiente /sufficiente / ottimo).
- L'assessor è responsabile della valutazione in presenza e compila il verbale con il risultato dell'esame, se l'assessor dà una valutazione positiva, l'ente procede con il rilascio dell'attestato.
- Il risultato dell'esame con l'attestato è inviato all'esaminato.

Alla conclusione dell'iter sopra descritto, qualora non dovessero sussistere i presupposti per la certificazione, l'ente procederà al rilascio di un attestato di servizio civile specifico o standard.

## COMPETENZE CHE POSSONO ESSERE SVILUPPATE CON LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DA QUESTO PROGETTO

Le competenze certificabili sono presenti in cataloghi che le definiscono in base ai profili professionali di riferimento. In questo progetto le competenze che potranno essere certificate sono al massimo due tra quelle previste di seguito:

### **Profilo professionale “Animatore di comunità”**

- COMPETENZA Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità

### **Profilo professionale “Animatore di ludoteca”**

- COMPETENZA Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa
- COMPETENZA Realizzare interventi di animazione e gioco

### **Profilo professionale “Animatore per anziani”**

- COMPETENZA Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani
- COMPETENZA Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa per anziani

### **Profilo professionale “Operatore sociale di strada”**

- COMPETENZA Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

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

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

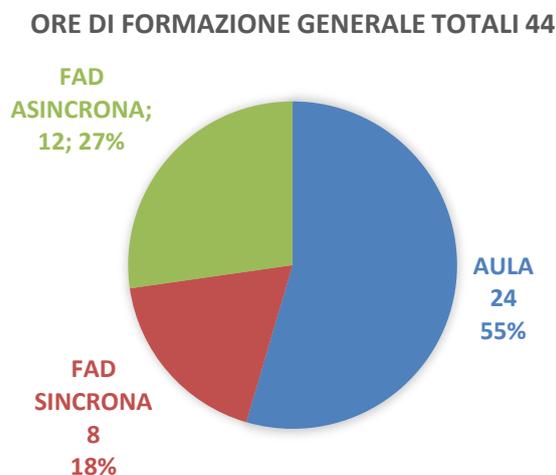
- ANCI Lombardia;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari saranno rese note le località e gli indirizzi completi. Tale informazione sarà anche pubblicata nei siti di promozione del bando e dei programmi con relativi progetti.

Come da sistema accreditato, la formazione generale prevede, 44 ore totali, di cui 32 ore di formazione d'aula in presenza e 12 ore di formazione a distanza.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 25 gennaio 2022 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di formazione generale saranno modulate come segue:

- 24 ore di formazione d'aula in presenza;
- 8 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 12 ore di formazione a distanza.



## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

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

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari saranno rese note le località e gli indirizzi completi. Tale informazione sarà anche pubblicata nei siti di promozione del bando e dei programmi con relativi progetti.

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

La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la formazione a distanza, la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali. La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

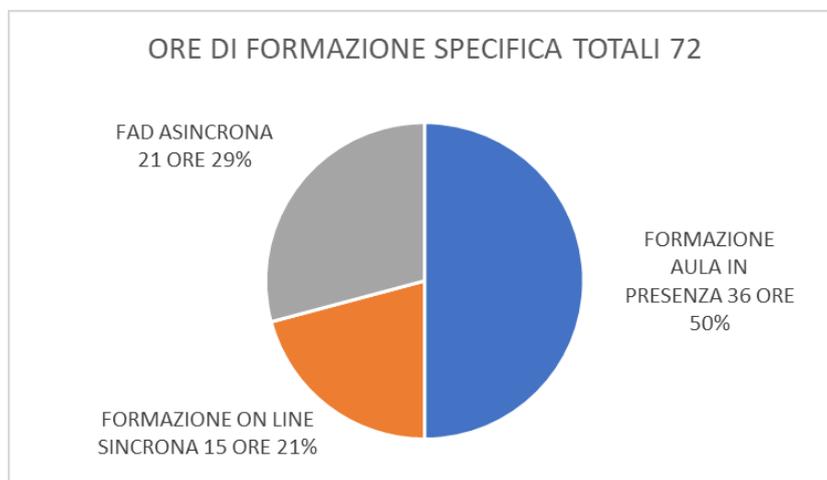
Il progetto prevede l’attivazione di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i *role playing*.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito.

La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 36 ore di formazione d’aula in presenza;
- 15 ore di formazione on line in modalità sincrona, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.



La formazione d'aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l'erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. La formazione a distanza sincrona avviene contemporaneamente per classi di volontari e l'accesso alle informazioni si verifica istantaneamente. In questo caso si costruisce una situazione formativa in diretta, in cui i formatori e i volontari comunicano da luoghi diversi, ma contemporaneamente. L'interazione tra i volontari e il formatore avviene via chat e con interventi in webcam. I tre approcci hanno caratteristiche completamente diverse, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona ANCI Lombardia ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

**16) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)**  
 Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula in presenza e in modalità sincrona, sia alla formazione a distanza in modalità asincrona.

La **FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA E IN MODALITÀ SINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

### **Modulo 1**

<b>DURATA</b>	8 ore d'aula on line (modalità sincrona)
<b>TITOLO</b>	<b>FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;</li> <li>• rischi nel lavoro;</li> <li>• sistemazione del posto di lavoro;</li> <li>• luoghi e attrezzature di lavoro.</li> </ul>

### **Modulo 2**

<b>DURATA</b>	7 ore d'aula on line (modalità sincrona)
<b>TITOLO</b>	<b>MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI SOCIALI NEGLI ENTI LOCALI, METODI DELL'INTERVENTO SOCIOEDUCATIVO, STRUMENTI DI PREVENZIONE DELL'ESCLUSIONE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo ha l'obiettivo di far conoscere ai volontari la struttura e l'organizzazione dei servizi sociali e la tipologia degli interventi che possono essere attivati a tutela degli utenti.

Argomenti previsti:

- gli attori della cornice istituzionale e le tipologie dei servizi;
- la Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- le macroaree di intervento dei servizi sociali;
- esempi di interventi sociali e strumenti e tecniche per la loro attuazione.

### **Modulo 3**

<b>DURATA</b>	8 ore d’aula (in presenza)
<b>TITOLO</b>	<b>DISABILITÀ E PATOLOGIE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo approfondisce i temi legati alla disabilità, in particolare alla disabilità psichica. Argomenti previsti: <ul style="list-style-type: none"><li>• il pregiudizio nei confronti della disabilità;</li><li>• come si curano i disturbi mentali;</li><li>• il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti;</li><li>• le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale;</li><li>• come lavorano i "tecnici" della salute mentale.</li></ul>

### **Modulo 4**

<b>DURATA</b>	8 ore d’aula (in presenza)
<b>TITOLO</b>	<b>COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON L’UTENZA FRAGILE, COME APPROCCIARSI ALLA FRAGILITÀ</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo approfondisce i temi legati alla fragilità con particolare riferimento agli anziani: Argomenti previsti: <ul style="list-style-type: none"><li>• il progetto assistenziale personalizzato;</li><li>• le risposte dei servizi alla domanda di assistenza;</li><li>• gli strumenti utili per le attività di animazione con gli utenti fragili, l’esempio del teatro sociale.</li></ul>

### **Modulo 5**

<b>DURATA</b>	8 ore d’aula (in presenza)
<b>TITOLO</b>	<b>LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI FRAGILITÀ ED EMERGENZA</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: <ul style="list-style-type: none"><li>• comunicazione con l’utenza in condizioni di fragilità o disabilità;</li><li>• la comunicazione in contesti interculturali per prevenire la fragilità;</li><li>• la comunicazione in emergenza.</li></ul> Il modulo prevede anche lo studio di casi e i role playing.

### **Modulo 6**

<b>DURATA</b>	8 ore d’aula (in presenza)
<b>TITOLO</b>	<b>MODELLI D’INTERVENTO PER GLI UTENTI DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIOEDUCATIVI</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti sulle tecniche e sulle procedure di intervento rispetto a specifici utenti dei servizi sociali e socio educativi. Gli argomenti previsti sono:

- le macro aree di intervento dei servizi sociali (anziani/adulti/persone con disabilità/minori);
- le macro aree di intervento dei servizi educativi (diversi target);
- strumenti e metodi di intervento con esempi pratici.

### **Modulo 7**

<b>DURATA</b>	4 ore d'aula (in presenza)
<b>TITOLO</b>	<b>LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di organizzazione del lavoro psicosociale;</li> <li>• rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi sociali;</li> <li>• l'equipe sociopsicopedagogica e le dinamiche del lavoro in gruppo.</li> </ul>

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

### **Modulo 8**

<b>DURATA</b>	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
<b>TITOLO</b>	<b>IL SISTEMA COMUNE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione.</li> <li>• Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto.</li> <li>• Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction).</li> </ul> <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

### **Modulo 9**

<b>DURATA</b>	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
<b>TITOLO</b>	<b>ELEMENTI DI BASE DI PSICOLOGIA</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppo psicologico dell'individuo, dall'infanzia all'età adulta;</li> <li>• psicologia dello sviluppo e relazione d'aiuto.</li> </ul> <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

### **Modulo 10**

<b>DURATA</b>	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
<b>TITOLO</b>	<b>ELEMENTI DI BASE DI PEDAGOGIA PER L'INTERVENTO SOCIALE</b>
<b>CONTENUTI</b>	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pedagogia generale;</li> <li>• pedagogia dello sviluppo e pedagogia degli adulti.</li> </ul> <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

## TECNICHE E METODI

**La formazione specifica d'aula in presenza e on line in modalità sincrona** sarà erogata prevalentemente con tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le tecniche proposte si collocano nell'ambito di tre gruppi di tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing (gioco o interpretazione dei ruoli) consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **tecniche di analisi della situazione** che si avvalgono di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare negli volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
  - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
  - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
  - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
  - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
  - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **tecniche di produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

**La formazione specifica a distanza in modalità asincrona** si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il

percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la “history” degli stessi. L’infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri “atomi di conoscenza”. In ambito formativo definiamo i singoli moduli come “Learning Objects”, ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l’apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile.

L’operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite da ANCI Lombardia. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattati negli altri moduli.

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

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
<p><b>Daniele Mallamo:</b> nato a Reggio Calabria il 4/08/1983</p>	<p>Laureato in Strategie e Tecnologie della Comunicazione e dell’Informazione multimediale nel 2008 all’Università degli Studi di Messina. Nel 2012 ha conseguito il titolo e la qualifica di RSPP tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08. Ha un’esperienza pluriennale in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ha collaborato alla pianificazione e all’erogazione della formazione ai lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., stesura Documento Valutazione dei Rischi - in affiancamento a diversi Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione nello svolgimento delle mansioni a loro affidate. È docente, con esperienza pluriennale nei percorsi di formazione di Anci Lombardia nell’ambito del Servizio Civile, in particolare per i temi della sicurezza e dei rischi sui luoghi di lavoro.</p> <p>Ha svolto il ruolo di consulente aziendale per gli standard BRC/IRF, implementazione del manuale integrato e affiancamento nel management aziendale per i settori della sicurezza, produzione e comunicazione.</p> <p>Si è occupato di ideazione e progettazione piani formativi in ambito aziendale per la sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p>Ideazione e progettazione di campagne di comunicazione aziendale sul tema della sicurezza sul lavoro e della formazione del personale aziendale.</p> <p>Redazione di modelli amministrativi, implementazione di sistemi relativi alla gestione e certificazione della qualità, norma UNI-EN-ISO-9001:2008.</p> <p>Svolge inoltre l’attività giornalistica dal 2003 in qualità di redattore per giornali e riviste locali.</p> <p>Svolge il ruolo di comunicatore, anche in ambito didattico, per i ragazzi delle scuole superiori sui temi della sicurezza e dei rischi. Buona conoscenza delle lingue straniere (inglese e</p>	<p><b>Modulo 1</b></p>

	spagnolo).	
<b>Anna Capogreco:</b> nata a Monza (MB) il 25/06/1985	<p>Laureata in Scienze del Servizio Sociale presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano nel 2007, si è specializzata nel 2012, presso lo stesso ateneo, in Politiche Sociali e del Terzo Settore con indirizzo "Famiglie e minori". Si è iscritta all'albo degli Assistenti Sociali della Regione Lombardia (sez. B - n°4749/B) nel 2008 e frequenta il Master in "Counseling Sistemico-Relazionale" presso la Scuola di Pratiche Sistemiche di Milano.</p> <p>Dal 2008 al 2011 ha ricoperto presso vari comuni il ruolo di Assistente Sociale, operando nell'ambito delle attività di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale di Base per l'area Famiglie e Minori, Anziani, Disabili, Penale Minorile e Adulti in disagio.</p> <p>Ha maturato un'esperienza pluriennale in attività di "Formazione Specifica" rivolte ai giovani del Servizio Civile di ANCI Lombardia nell'ambito dell'organizzazione dei Servizi Sociali.</p> <p>È Assistente Sociale presso il Comune di Villasanta.</p> <p>Coordina le attività dell'equipe socio-psico-pedagogica per l'area minori e famiglie del Comune di Villanova. Per lo stesso ente è coordinatrice dell'equipe Educativa scolastica e Disabilità minori, svolgendo anche il ruolo di Sostituto Responsabile per il Settore Servizi alla Persona.</p> <p>Svolge l'attività di tutoraggio e supervisione per tirocinio del Corso di Laurea in Scienze dei Servizi Sociali dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.</p> <p>Esperta di pratiche di Mediazione Familiare e approccio Sistemico-relazionale.</p> <p>Lingue straniere conosciute: Inglese e Francese (livello B2)</p> <p>Vincitrice, nel 2003, di una Borsa di Studio in Giornalismo Sociale "Premio Bonelli - Roma"</p>	<p><b>Modulo 2</b></p> <p><b>Modulo 4</b></p> <p><b>Modulo 5</b></p> <p><b>Modulo 6</b></p> <p><b>Modulo 7</b></p> <p><b>Modulo 8</b></p>
<b>Angela Greco:</b> Castronuovo di Sant'Andrea (PZ) il 20/10/1968	<p>Laureata in Psicologia nel 1994 presso l'Università "La Sapienza" di Roma, si è in seguito specializzata in Psicoterapia Sistemico Relazionale. È iscritta all'Ordine degli Psicologi della Lombardia e opera da molti anni presso un'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza (UONPIA) nel milanese. Nel suo lavoro si occupa di diagnosi e cura di patologie psichiche e neuropsicologiche all'interno di equipe multiprofessionali e in un'ottica di lavoro di rete con realtà territoriali quali servizi educativi, sociali, scolastici e di volontariato. Accompagna il percorso di cura dei minori fino alla maggiore età, a quel punto si raccorda con i servizi preposti quali la psichiatria dell'adulto, i consultori ed i servizi che si occupano di fragilità nel senso più ampio, per la prosecuzione della presa in carico della persona.</p>	<p><b>Modulo 3</b></p> <p><b>Modulo 4</b></p> <p><b>Modulo 8</b></p> <p><b>Modulo 9</b></p> <p><b>Modulo 10</b></p>

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

NO

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

19) *Giovani con minori opportunità*

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

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

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

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

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

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

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

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

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

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

- Continuativo

- Non continuativo

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

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

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

--

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

--

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

--

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

--

20.7) *Tabella riepilogativa (\*)*

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

**21) Tutoraggio**

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

L'attività di tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

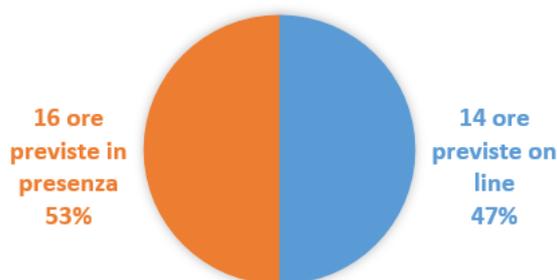
Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 25 gennaio 2022 recante “Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione” le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona;

**ORE DI TUTORAGGIO TOTALI 30**



**Attività obbligatorie**

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor							3h					
Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor												3h
Incontro collettivo in presenza di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna)							16h					
Incontro collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani)											4h	

### Attività opzionali

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro collettivo on line in modalità sincrona per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio											4h	

Il tutoraggio sarà anche funzionale per integrare l'orientamento al lavoro con il percorso di certificazione delle competenze (rilasciata ai sensi del D.lgs. n. 13/2013). Le procedure e le modalità relative alla certificazione delle competenze sono descritte nel punto 12 della scheda progetto e negli allegati caricati nel sistema Helios.

#### 21.2) Attività obbligatorie (\*)

Il progetto prevede 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie, così suddivise:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

### TUTORAGGIO INDIVIDUALE

#### 1. Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor - Durante il settimo mese per una durata di 3 ore

L'incontro prevede la condivisione con l'operatore volontario dei seguenti contenuti:

- Spiegazione del percorso di tutoraggio previsto (finalità dell'attività, tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione).
- Predisposizione di un dossier individuale; inserimento delle prime considerazioni.
- L'operatore volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti che gli competono, un documento, riportando tutte le informazioni e le esperienze significative svolte durante l'anno, dal quale prendere avvio e spunto per un bilancio finale.
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale.
- Ricostruzione, analisi e valutazione dell'iter formativo e lavorativo e delle acquisizioni professionali

#### 2. Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor - Durante il dodicesimo mese per la durata di 3 ore

Il secondo incontro con il Tutor è finalizzato per tracciare un bilancio finale:

- Valutazione dell'esperienza in corso.
- Analisi delle abilità e delle conoscenze possedute dal volontario.
- Confronto tra le abilità e le conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione.
- Condivisione del dossier individuale.
- Valutazione della spendibilità e trasferibilità in ulteriori contesti lavorativi del pacchetto di competenze acquisite.

## TUTORAGGIO COLLETTIVO

### **1 Incontro collettivo in presenza di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - Durante il settimo mese 2 giornate di 8 ore ciascuna**

Gli operatori volontari inseriti nel presente progetto parteciperanno a un incontro tenuto da un esperto di orientamento al lavoro che illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti del terzo settore, ecc. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come si redige un cv e sulle modalità di gestione dei colloqui. Inoltre saranno descritti sia i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro, sia la normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Di seguito indichiamo nel dettaglio l'iniziativa prevista.

Nella **prima giornata** attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, gli operatori volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini di interessi e competenze professionali tecniche e trasversali. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio cv e sarà analizzato insieme agli operatori volontari il cv prodotto apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- valorizzazione delle competenze trasversali (soft-skills);
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- costruire il curriculum vitae anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea;
- la lettera di accompagnamento.

Nella **seconda giornata** saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui anche attraverso simulazioni e saranno descritti i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web degli enti, motori di ricerca, bandi di concorso LinkedIn, autocandidature, ecc.). In tale contesto sarà illustrata la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- esercitazioni: simulazione di un colloquio di selezione, presentazione di profili professionali;
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ...): guida all'uso;
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro;
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.);
- normativa in tema di lavoro e occupazione.

### **2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) - Durante l'undicesimo mese per la durata di 4 ore**

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro, formazione e volontariato. In particolare si vuole colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle

risorse utili per orientarsi. L'incontro prevede una parte di lezione frontale e interattiva e una parte di didattica attiva, con il coinvolgimento in prima persona dei volontari.

Una prima parte sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo in relazione ai progetti e alle attività realizzate: Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk. La seconda parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti direttamente nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk: mission e valori, servizi erogati.
- cosa sono i Centri per l'impiego: servizi erogati, individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro.

### *21.3) Attività opzionali*

Il progetto prevede 4 ore di attività di tutoraggio opzionale attraverso:

#### **1. Incontro collettivo on line in modalità sincrona per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - Durante l'undicesimo mese 1 giornata di 4 ore**

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore: gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- analisi dei canali di accesso al mercato del lavoro;
- cosa sono DID e patto di servizio;
- mappatura territoriale dei servizi;
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili;
- banche dati: cosa sono e come consultarle.

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

Seguono i riferimenti dell'ente accreditato ai servizi di formazione e per il lavoro.

#### **AnciLab Srl**

Società di servizi fondata per rispondere alle esigenze di sviluppo e innovazione della Pubblica Amministrazione Locale. Nell'ambito delle proprie attività AnciLab lavora a progetti di orientamento al lavoro, bilancio, validazione e certificazione di competenze.

La lettera di presentazione dell'ente è stata inserita nel sistema Helios.

Coordinatore Responsabile  
del servizio civile universale di ANCI Lombardia  
Onelia Rivolta

