

AVVISO N. 1/2017

PER IL FINANZIAMENTO DI INIZIATIVE E PROGETTI DI RILEVANZA NAZIONALE AI SENSI DELL'ARTICOLO 72 DEL DECRETO LEGISLATIVO 3 LUGLIO 2017, N. 117 - ANNO 2017.

.MODELLO D

SCHEDA DI PROGETTO

(Carattere: Tahoma – Dimensione carattere: 10)

1a.- Titolo

CRI per le persone

1b - Durata

18 mesi

2 - Obiettivi generali¹

Devono essere indicati massimo n. 3 obiettivi, graduandoli in ordine di importanza 1 maggiore – 3 minore.

- Promuovere la salute e il benessere per tutti e per tutte le età **[1]**;
- Promuovere un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
- Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
- Promuovere le pari opportunità e contribuire alla riduzione delle disuguaglianze **[2]**;
- Promuovere società giuste, pacifiche ed inclusive;
- Promuovere un'agricoltura sostenibile e responsabile socialmente

3 – Aree prioritarie di intervento²

Devono essere indicate massimo n. 3 aree prioritarie di intervento, graduandole da 1 a 3 in ordine di importanza: 1 maggiore – 3 minore.

- Contrasto delle forme di sfruttamento del lavoro, in particolare in agricoltura, e del fenomeno del caporalato;
- Sviluppo della cultura del volontariato, in particolare tra i giovani e all'interno delle scuole;
- Sostegno all'inclusione sociale, in particolare delle persone con disabilità e non autosufficienti **[1]**;
- Prevenzione e contrasto delle dipendenze, ivi inclusa la ludopatia;
- Prevenzione e contrasto delle forme di violenza, discriminazione e intolleranza, con particolare riferimento a quella di genere e/o nei confronti di soggetti vulnerabili;
- Contrasto a condizioni di fragilità e di svantaggio della persona al fine di intervenire sui fenomeni di marginalità e di esclusione sociale, con particolare riferimento alle persone senza dimora, a quelle in condizioni di povertà assoluta o relativa e ai migranti **[2]**;
- Sviluppo e rafforzamento della cittadinanza attiva, della legalità e della corresponsabilità, anche attraverso la tutela e la valorizzazione dei beni comuni;
- Sostegno alle attività di accompagnamento al lavoro di fasce deboli della popolazione;
- Contrasto alle solitudini involontarie specie nella popolazione anziana attraverso iniziative e percorsi di coinvolgimento partecipato;
- Sviluppo di forme di welfare generativo di comunità anche attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato in attività di utilità sociale dei soggetti che beneficiano di prestazioni di integrazione e sostegno al reddito nonché degli altri appartenenti alle categorie di cui all'articolo 1 comma 312 della legge 28/12/2015, n. 208 e all'articolo 1, commi 86 e 87 della legge 11 dicembre 2016, n. 232);
- Sviluppo delle reti associative del Terzo settore e rafforzamento della loro capacity building, funzionale all'implementazione dell'offerta di servizi di supporto agli enti del Terzo settore **[3]**;
- Sensibilizzazione e promozione del sostegno a distanza.

¹ Gli obiettivi individuati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile (http://unric.org/it/images/Agenda_2030_ITA.pdf), i progetti e le iniziative da finanziare con le risorse del Fondo per l'anno 2017 dovranno concorrere al raggiungimento degli obiettivi generali, così come prescritto nell'Avviso 1/2017, paragrafo 2.1..

² Paragrafo 2.2. dell'Avviso 1/2017.

4- Linee di attività³

Attività di interesse generale, in coerenza con gli statuti dell'ente proponente

- a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b) interventi e prestazioni sanitarie;
- c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- e) interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali, con esclusione dell'attività, esercitata abitualmente, di raccolta e riciclaggio dei rifiuti urbani, speciali e pericolosi;
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;
- g) formazione universitaria e post-universitaria;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
- j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni;
- k) organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;
- o) attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale, da intendersi come un rapporto commerciale con un produttore operante in un'area economica svantaggiata, situata, di norma, in un Paese in via di sviluppo, sulla base di un accordo di lunga durata finalizzato a promuovere l'accesso del produttore al mercato e che preveda il pagamento di un prezzo equo, misure di sviluppo in favore del produttore e l'obbligo del produttore di garantire condizioni di lavoro sicure, nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali, in modo da permettere ai lavoratori di condurre un'esistenza libera e dignitosa, e di rispettare i diritti sindacali, nonché di impegnarsi per il contrasto del lavoro infantile;
- p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;
- q) alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;
- r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- s) agricoltura sociale, ai sensi dell'articolo 2 della legge 18 agosto 2015, n. 141, e successive modificazioni;
- t) organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche;
- u) beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016, n. 166, e successive modificazioni, o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale a norma del presente articolo;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle

³ Ricomprese tra quelle di cui all'articolo 5 del d.lgs. 117/2017 di cui al paragrafo 2.3. dell'Avviso 1/2017.

iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
 x) cura di procedure di adozione internazionale ai sensi della legge 4 maggio 1983, n. 184;
 y) protezione civile ai sensi della legge 24 febbraio 1992, n. 225, e successive modificazioni;
 z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

5 – Descrizione dell'iniziativa / progetto (Massimo due pagine)

Esporre sinteticamente:

5.1. Ambito territoriale del progetto (indicare le regioni, province e comuni in cui si prevede in concreto la realizzazione delle attività)

Il progetto sarà svolto a livello nazionale, coinvolgendo i beneficiari ed i Comitati territoriali CRI in ogni Regione e Provincia Autonoma dell'Italia,

5.2 Esigenze e **bisogni** individuati e rilevanti a livello delle singole regioni/territori

La Croce Rossa Italiana (CRI) esprime, attraverso i suoi "Obiettivi Strategici 2020", l'intenzione di **favorire il supporto e l'inclusione sociale** delle persone vulnerabili. La CRI concretizza questo obiettivo con attività capillari sul territorio di natura socio-sanitaria, che accompagnano i beneficiari all'interno dei servizi realizzati sia dai Comitati CRI, sia dalle istituzioni pubbliche o da altri enti del Terzo Settore.

La CRI sostiene fortemente, così come affermato nella "Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale" della Commissione Europea⁴ che la mancanza di accesso ai servizi (sanitari, sociali, educativi, ecc.) è una delle principali determinanti dell'esclusione sociale e, conseguentemente, dell'aumento del rischio di povertà assoluta o relativa. L'ISTAT riporta che nel 2016 sono state 1 milione e 619mila le famiglie residenti in Italia in condizione di povertà assoluta, per un totale di 4 milioni e 742mila individui. La povertà relativa, sempre nel 2016, ha riguardato il 10,6% delle famiglie residenti, per un totale di 8 milioni e 465mila individui, pari al 14,0% dei residenti. La povertà relativa ha riguardato il 14,6% delle famiglie con una persona di riferimento under35, così come il 7,9% delle famiglie con persona di riferimento over65.

L'Eurostat indica che l'Italia ha riportato, per il 2016, un tasso di rischio di povertà del 28%, con il primato europeo di più di 17 milioni di persone in questa condizione. Le diseguaglianze economiche e sociali tra il Nord ed il Sud d'Italia sono risultate in aumento, secondo uno studio della CGIA di Mestre che riguarda gli anni dal 2007 al 2016. Al Sud, in particolare, il rischio povertà interessa quasi una persona su due, per una percentuale del 46,4%. Al Nord, invece, è pari al 17,4%.

Le diseguaglianze e le condizioni di rischio, tra cui l'esclusione sociale, rappresentano elementi tali da accrescere le difficoltà di accesso ai servizi socio-sanitari, esponendo gli individui a fragilità e paure legate all'impossibilità di essere ascoltati e di poter ottenere risposta ai propri bisogni. Il meccanismo di esclusione si autoalimenta, poiché la condizione di povertà tende a generare ulteriori condizioni di marginalità.

L'analisi e le linee di orientamento per lo sviluppo di politiche territoriali sulla marginalità sociale e le povertà estreme in Italia, fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali unitamente alla Fondazione Ricerche Cittalia di ANCI, forniscono il punto di vista delle persone in condizioni di povertà⁵. Emergono testimonianze sulla mancanza di beni primari, su condizioni di isolamento, di difficoltà dovute alla burocrazia e alla mancanza di informazioni. Alcune persone avvertono anche mancanza di rispetto e di fiducia nel mondo esterno, oppure paura per i propri figli.

Le persone anziane, disabili e malate sono tra coloro che maggiormente sono a rischio di esclusione sociale, e conseguentemente povertà, per mancanza di accesso ai servizi – dovuta alla scarsità di informazioni, alla impossibilità di muoversi autonomamente, all'insicurezza dovuta dall'assenza di una rete di relazioni.

Tra di loro, le persone che hanno difficoltà di orientamento spaziale – individui con disturbi visivi o con difficoltà cognitive, seppur autosufficienti – ancora di più rischiano di vivere ai margini della comunità, perdendo man mano la quotidianità delle attività socializzanti, non riuscendo più ad uscire autonomamente in sicurezza dalla propria abitazione.

La CRI, essendo costituita da una rete capillare di unità territoriali, attraverso più di 150.000 volontari distribuiti in 676 Comitati Territoriali, serve la comunità dall'interno, grazie alla sua azione quotidiana

⁴ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni - Piattaforma Europea contro la povertà e l'esclusione sociale: un quadro europeo per la coesione sociale e territoriale.

⁵ "Le città ai margini. Povertà estreme e governo delle aree urbane", Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Cittalia, 2010.

organizzata. Per questo motivo la CRI risulta essere un attore di prossimità, dotato di strumenti adatti a colmare il gap di accesso tra le persone vulnerabili ed i servizi socio-assistenziali, facendo da ponte tra la persona e la società.

5.3. *Idea a fondamento della proposta progettuale, anche attraverso una breve ricostruzione di **contesto** e di **realizzazione** a livello regionale/locale*

Le attività implementate dal volontariato CRI, a livello locale ed in ambito sociale, comprendono sia interventi di pura assistenza sia azioni di secondo livello: aiuti materiali, pari al 51% del totale dei servizi prestati; assistenza (15%) e sportello sociale (10%); unità di strada in favore delle persone senza dimora (6%); servizi residenziali (5%); servizio di clownerie (4%); ambulatori per le persone vulnerabili (3%); consulenze specialistiche e le attività di formazione (entrambe al 2%); servizi semiresidenziali ed inserimento in attività sociali (entrambi all'1%). I beneficiari sono rappresentati per il 30% da famiglie, seguite da un 16% di anziani. Sia i minori sia le persone senza dimora ammontano al 12% del totale, mentre a seguire vi è un 9% di adulti con grave disagio. Entrambi al 6%, si collocano poi i gruppi delle persone diversamente abili e degli stranieri⁶.

I Comitati di Croce Rossa, a livello territoriale, rappresentano per la comunità un punto di riferimento per l'erogazione di servizi socio-assistenziali: molte sono le famiglie e gli individui che si rivolgono autonomamente alla sede CRI per chiedere aiuto o per essere indirizzate ai servizi pubblici. Ogni Comitato offre il proprio contributo alla comunità in cui opera in base alle richieste del territorio e alle proprie risorse, promuovendo la prossimità alla persona e la centralità dell'essere umano come portatore di bisogni sanitari e sociali allo stesso tempo.

CRI per le persone è una iniziativa che intende **aumentare l'accesso ai servizi** CRI e del territorio (servizi pubblici od offerti da altre organizzazioni del Terzo Settore) di chi è a rischio di esclusione sociale - come ad esempio le persone anziane, disabili e malate - determinando un **miglioramento** del loro **benessere** e del loro **inserimento nella comunità**. Il miglioramento dell'accesso verrà determinato attraverso la creazione di un Centro di Coordinamento centralizzato che, chiamato attraverso un numero verde, decodificherà le richieste di aiuto ed invierà il beneficiario ai servizi. La presa in carico da parte della Croce Rossa della vulnerabilità specifica consisterà quindi non solo nella risposta al bisogno (assistenza domiciliare, trasporto in struttura sanitaria, commissioni, sostegno alimentare, ecc.), ma anche nell'accompagnamento e nell'orientamento ai servizi del territorio, promuovendo l'autonomia della persona ed il suo reinserimento nella comunità. Si crede infatti che per il beneficiario, ottenendo risposta ad un bisogno urgente ed essendo supportato dai volontari CRI, sia più semplice riannodare i nodi di una rete di relazioni disgregata, riducendo dunque il rischio di esclusione sociale.

Il Centro di coordinamento vuole essere dunque un collettore dei bisogni del territorio e di eventuali risposte, un osservatorio sulle vulnerabilità emergenti e sulle buone pratiche implementate, un laboratorio di innovazione sociale e di networking. A proposito di innovazione sociale, il Centro di coordinamento CRI sperimenterà, all'interno del progetto *CRI per le persone*, un dispositivo di geolocalizzazione delle persone per consentire agli individui con disabilità visive o con disturbi cognitivi, seppur autosufficienti, di accedere in sicurezza e in autonomia ai servizi e alla vita della comunità. Un ulteriore aspetto di rilievo consisterà nella costruzione di **partenariati strategici** con attori pubblici e privati per favorire l'integrazione tra servizi. I possibili partner saranno le pubbliche amministrazioni, i centri di sviluppo digitale, di ricerca e di formazione, gli altri enti del Terzo Settore. Saranno promosse le buone pratiche interne ed esterne all'Associazione, per servizi più efficaci, efficienti e con un maggiore impatto sociale.

Il Centro di Coordinamento garantirà quindi il monitoraggio dei servizi svolti, la raccolta dei dati e la presa in carico territoriale della persona vulnerabile.

La metodologia di lavoro del Centro di Coordinamento sarà testata su 21 Comitati territoriali, uno per Regione o Provincia autonoma e, in seguito, esteso a tutti i comitati CRI del territorio nazionale.

5.4. *Metodologie*

Indicare con una X la metodologia dell'intervento proposto, nella realizzazione di quanto indicato ai punti precedenti del paragrafo 5

A) Innovative rispetto:

al contesto territoriale

alla tipologia dell'intervento

⁶ I dati si riferiscono al monitoraggio delle attività socio-sanitarie effettuato dalla CRI nel 2017 e riferito all'anno 2016. Il monitoraggio ha raggiunto il 53% dei Comitati CRI, fornendo un quadro rappresentativo dei beneficiari raggiunti per regione, da Nord a Sud dell'Italia.

[] alle attività dell'ente proponente (o partner o collaborazioni, se previste).

B) [X] pilota e sperimentali, finalizzate alla messa a punto di modelli di intervento tali da poter essere trasferiti e/o utilizzati in altri contesti territoriali.

C) [] di innovazione sociale, ovvero attività, servizi e modelli che soddisfano bisogni sociali (in modo più efficace delle alternative esistenti) e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e nuove collaborazioni accrescendo le possibilità di azione per le stesse comunità di riferimento.

Specificare le caratteristiche: La CRI svilupperà un modello di intervento, basato sullo sviluppo di flussi di processo e di procedure operative standard, per garantire l'accesso a servizi socio-assistenziali di qualità, monitorare l'andamento della presa in carico dei beneficiari, facilitare l'inclusione nella vita della comunità. Il modello di intervento si attuerà attraverso l'attività di un Centro di coordinamento che faciliterà l'incontro tra il bisogno locale e il servizio del territorio e garantirà l'accesso in sicurezza ai servizi delle persone fragili. Il modello di intervento verrà testato per 8 mesi su 21 territori italiani per poi venire esteso a tutto il territorio nazionale.

6 – Risultati attesi (Massimo due pagine)

Con riferimento agli obiettivi descritti al precedente paragrafo, indicare:

1. *destinatari degli interventi (specificando tipologia, numero e fascia anagrafica, nonché modalità per la loro individuazione);*

<i>Destinatari degli interventi (specificare)</i>	<i>Numero</i>	<i>Modalità di individuazione</i>
Personae a rischio di esclusione sociale, in particolare anziane, disabili e malate, che hanno necessità di accedere a un servizio socio-assistenziale	4.500	Intervista di valutazione del bisogno effettuata dagli operatori del Centro di coordinamento CRI
Personae con problemi di orientamento spaziale dovuti a disabilità visiva o disturbi cognitivi	100	Servizi sociali territoriali

2. *le ragioni per le quali le attività previste dovrebbero migliorarne la situazione;*

Il Centro di Coordinamento del progetto *CRI per le persone* intende essere un punto di riferimento per le famiglie e gli individui vulnerabili. Queste persone potranno ricevere notizie pratiche, supporto e aiuto per migliorare la propria condizione di vita. Allo stesso tempo, il Centro è concepito per agevolare la raccolta di informazioni sui servizi territoriali, a beneficio del benessere della persona e della sua inclusione nella comunità. La contemporanea raccolta dei bisogni della comunità e dell'offerta di servizi sul territorio nazionale determinerà un incremento dell'accesso delle persone vulnerabili ai servizi socio-assistenziali, **riducendo il rischio di una loro esclusione sociale** e conseguentemente il pericolo di povertà assoluta e relativa. Contestualmente si avrà un **miglioramento delle condizioni di salute psicofisica** dei beneficiari, grazie alla prestazione di servizi adeguati a standard di qualità determinati e grazie al monitoraggio della soddisfazione dell'utente.

Il miglioramento del benessere e dell'inclusione sociale sarà inoltre promosso dall'avvicinamento dei beneficiari alle attività dei Comitati territoriali della Croce Rossa: i volontari CRI saranno agenti di promozione dell'autonomia delle persone vulnerabili attraverso la creazione di relazioni di aiuto e di accompagnamento alla vita della comunità.

Inoltre, il Centro di Coordinamento sarà un luogo privilegiato per l'individuazione delle buone pratiche, la rilevazione di nuovi bisogni, la pianificazione di progettualità innovative e lo sviluppo di partenariati strategici. Queste attività produrranno un miglioramento di lungo periodo per le condizioni di benessere della popolazione vulnerabile, sperimentando e implementando **risposte sempre più personalizzate** alle esigenze dell'individuo.

Lo sviluppo dell'azione pilota "*GeoPe'*" rappresenta infatti una delle possibili sperimentazioni di attività innovative, aventi la finalità di promuovere l'inclusione sociale delle persone ad alto rischio di esclusione sociale, permettendo loro di partecipare alla vita della comunità in maggiore autonomia.

3. *risultati concreti (quantificare i dati inerenti a ciascuna azione da un punto di vista quali-quantitativo);*

- Aumentato l'accesso ai servizi del territorio da parte delle persone vulnerabili
- Indicatore: 5% in più di accesso ai servizi socio-assistenziali, nei territori pilota, rispetto all'anno precedente
- Aumentato il benessere delle persone vulnerabili
- Indicatore: 4.500 persone hanno soddisfatto il proprio bisogno grazie all'intervento del Centro di Coordinamento CRI
- Migliorata l'inclusione sociale delle persone vulnerabili
- Indicatore: Almeno 1/3 dei beneficiari che si sono rivolti al Centro di coordinamento dichiarano di aver migliorato la propria rete di relazioni nella comunità in cui vivono
- Innovazione sociale
- Indicatore: esito positivo della sperimentazione dell'azione pilota *GeoPe* (Geolocalizzazione delle Persone) consistente nel miglioramento delle relazioni sociali di almeno il 50% dei beneficiari
- Sviluppo di partenariati strategici
- Indicatore: conclusione di almeno due partenariati strategici per lo sviluppo di futuri progetti di innovazione sociale per il miglioramento dell'inclusione e del benessere delle persone vulnerabili

4. *possibili effetti moltiplicatori (descrivere le possibilità di riproducibilità e di sviluppo dell'attività di riferimento e/o nel suo complesso).*

Il progetto *CRI per le persone* si configura come una attività pilota su 21 contesti territoriali. Infatti, prevede lo sviluppo di processi e procedure standard per garantire la sua riproducibilità in altri luoghi e assicurare il successivo coinvolgimento di target di beneficiari diversi.

Anche i percorsi formativi modulari, organizzati in favore dei volontari CRI dei Comitati territoriali e del personale, permetteranno la diffusione delle competenze e delle procedure, garantendo sia la permanenza delle capacità nelle comunità coinvolte nel progetto pilota sia una crescente partecipazione e preparazione di volontari, con un effetto "a cascata" nella disseminazione dei processi di lavoro anche altrove.

Lo sviluppo di partenariati strategici, la promozione di iniziative di innovazione sociale e la capacità di fundraising e peopleraising di CRI garantiranno inoltre la sostenibilità del servizio nel lungo periodo, la sua estensione territoriale e il coinvolgimento di un numero più ampio e diverso di beneficiari.

7 -Attività (Massimo quattro pagine)

Indicare le attività da realizzare per il raggiungimento dei risultati attesi, specificando per ciascuna i contenuti, l'effettivo ambito territoriale, il collegamento con gli obiettivi specifici del progetto. Al fine di compilare il cronoprogramma di progetto è opportuno distinguere con un codice numerico ciascuna attività. In caso di partenariato, descrivere il ruolo di ciascun partner, l'esperienza maturata nel settore di riferimento e la relativa partecipazione alla realizzazione delle azioni programmate.

Il progetto "CRI per le persone" si compone delle seguenti attività:

1) Analisi preliminare e selezione dei territori pilota

All'inizio dell'attività progettuale verrà costituito il **Gruppo di lavoro**, formato dal coordinatore di progetto, un esperto sociale e 21 referenti territoriali, uno per Regione e Provincia autonoma. Il Gruppo di lavoro, durante un workshop di due giorni, svilupperà la metodologia per mappare gli standard qualitativi dei servizi dei Comitati CRI delle Regioni e delle Province autonome e raccogliere informazioni sui bisogni dei territori e sull'offerta esistente di servizi socio-assistenziali.

La **mappatura** sarà condotta dai referenti regionali e provinciali e consisterà nella raccolta di dati rispetto ai tipi di servizi offerti dalla CRI, del numero e delle caratteristiche dei beneficiari raggiunti, delle competenze e qualifiche dei volontari e della tipologia di accordi con soggetti istituzionali e non per l'implementazione delle attività. Inoltre verranno condotte un'analisi di contesto del settore dei servizi socio-assistenziali e interviste ai servizi sociali del territorio e/o ricerche sui piani di zona.

Tutti i dati raccolti saranno elaborati a livello centrale e consentiranno di individuare i punti deboli dell'organizzazione delle attività di Croce Rossa, eventuali bisogni non soddisfatti delle comunità, i principali servizi territoriali esistenti.

Sulla base della mappatura sviluppata, tenendo conto delle risorse dei Comitati e dei bisogni dei territori, verranno individuati **21 Comitati pilota**, uno per ognuna delle 19 Regioni italiane e delle 2 Province autonome di Trento e Bolzano, che parteciperanno allo sviluppo del progetto CRI per le persone.

2) Sviluppo del Modello di Intervento

Grazie alla mappatura e all'analisi di contesto condotte dal Gruppo di lavoro, verranno individuate buone pratiche rispetto ai servizi socio-assistenziali rivolti in particolare alle persone anziane, disabili e malate, come ad esempio l'assistenza domiciliare, il trasporto infermi, il trasporto sociale, l'accompagnamento presso i servizi del territorio, ecc.

Le buone pratiche serviranno al **disegno dei processi per l'erogazione di servizi standard** e allo sviluppo di **procedure operative standard delle attività socio-assistenziali**, contenenti i requisiti minimi che il comitato CRI dovrà soddisfare per erogare un servizio di qualità. Al fine di fissare standard di qualità, il disegno di tali processi definirà i flussi di attività e le relative responsabilità, con riferimento al processo di erogazione dei servizi, al processo di gestione delle risorse umane e strumentali ed al processo di presa in carico del beneficiario. Le relative procedure saranno create dal coordinatore di progetto, supportato dall'esperto sociale e dai referenti regionali e provinciali. Le procedure conterranno anche gli strumenti di lavoro (modelli di report, vademecum, FAQ, ecc.)

Inoltre verrà compilato un **database delle attività e dei progetti socio-assistenziali offerti dai Comuni e dagli enti del Terzo Settore dei territori pilota**, che servirà ad orientare i beneficiari nell'utilizzo dei servizi delle comunità di appartenenza.

Allo scopo di diffondere i flussi di processo e le relative procedure operative, saranno organizzate delle giornate di **formazione nazionale**, per un totale di sei giorni, rivolte ai referenti regionali e provinciali e ai referenti dei servizi socio-assistenziali dei Comitati pilota, per un totale di 42 persone. I referenti intervenuti alla formazione nazionale avranno quindi il compito di formare sulle procedure operative standard i volontari CRI impiegati territorialmente.

3) Avvio e sperimentazione del Centro di Coordinamento CRI

3.1 Attività di coordinamento ed orientamento ai servizi

Sulla base dei processi e delle relative procedure operative standard delle attività socio-assistenziali, saranno elaborate linee guida e SOP (*Standard Operating Procedures*) per l'implementazione del Centro di Coordinamento (CdC). Seguirà l'elaborazione dei requisiti funzionali e, quindi, lo sviluppo di un **software gestionale** che consentirà il coordinamento ed il monitoraggio delle attività dei Comitati territoriali CRI da parte del Comitato Nazionale, al fine di mantenere elevati gli standard qualitativi, migliorare l'accesso dei beneficiari ai servizi interni ed esterni alla CRI, rilevare l'emersione di nuovi bisogni e pianificare eventuali risposte innovative.

Il software gestionale sarà sviluppato da un'azienda fornitrice, secondo le indicazioni date dal coordinatore di progetto e dall'ICT Officer, e consentirà al Centro di Coordinamento di: amministrare le telefonate al numero verde, inserendo le caratteristiche delle richieste all'interno del software gestionale; inoltrare le richieste di servizio ai Comitati pilota coinvolti; ricevere notifica di presa in carico del servizio; ricevere i dati, sia quantitativi che qualitativi, del servizio eseguito. A livello territoriale, il software gestionale permetterà di: avere accesso ai documenti di supporto alle procedure operative standard e ad eventuali comunicazioni; di raccogliere le richieste di servizio; di inserire i dati dell'attività svolta; di segnalare eventuali bisogni che non possono essere soddisfatti localmente, al fine di trovare un Comitato CRI limitrofo o un'altra organizzazione in grado di rispondere.

Sarà garantito il funzionamento **h12, per 6 giorni su 7**, dell'attività di orientamento ai servizi interni ed esterni alla CRI del Centro di Coordinamento che, ubicato a Roma presso la sede del Comitato Nazionale CRI, prevedrà **5 postazioni operative**.

Gli operatori del Centro di Coordinamento riceveranno un periodo di **formazione** di sei giorni per l'avvio delle attività, comprendente i seguenti temi: il funzionamento del software gestionale dal punto di vista centrale; la rilevazione del bisogno dell'utente telefonico; il monitoraggio del servizio territoriale; gli interventi di rete.

Allo stesso modo, i referenti dei Comitati pilota riceveranno una formazione di due giorni relativa: al funzionamento del software gestionale dal punto di vista locale; alla rilevazione del bisogno non espresso del beneficiario; alla raccolta dati e alla valutazione della soddisfazione del beneficiario; allo sviluppo di partnership territoriali.

La formazione sarà condotta dal coordinatore del progetto, dall'esperto sociale e dall'ICT Officer.

Verrà poi attivato un **numero verde nazionale** promosso attraverso due differenti spot di 30 secondi in TV, durante le trasmissioni maggiormente visualizzate dal target dei beneficiari, sui quotidiani online ed

attraverso volantini e poster, distribuiti presso gli studi dei medici di base, le ASL, le sedi dei Comuni e dei Municipi, le parrocchie, ecc.

L'avvio del Centro di Coordinamento sarà promosso attraverso un **evento di presentazione** a Roma, a cui saranno invitati: personalità istituzionali, tecnici dei servizi sociali, associazioni rappresentanti i beneficiari, altre organizzazioni del Terzo Settore ed i media. Il materiale promozionale del progetto CRI per le persone sarà distribuito tramite USB.

La visibilità data al progetto permetterà di coinvolgere differenti stakeholder, con l'obiettivo di costituire una **rete di attori pubblici e del Terzo settore** e sviluppare **partenariati strategici** per la successiva pianificazione di servizi integrati di inclusione ed innovazione sociale.

Il funzionamento del Centro di Coordinamento può essere rappresentato come di seguito: il beneficiario che ha necessità di un servizio socio-assistenziale potrà chiamare il numero verde CRI; l'operatore telefonico rileverà i suoi dati e, attraverso una breve intervista telefonica, inserirà la richiesta all'interno del software gestionale, avendo cura di evidenziare le vulnerabilità specifiche e le esigenze particolari; la richiesta sarà inviata al Comitato CRI competente territorialmente, che notificherà sul gestionale la presa in carico e contatterà il beneficiario per concordare i dettagli dell'attività. Una volta effettuato il servizio, il referente territoriale inserirà i dati sull'attività svolta all'interno del gestionale, preoccupandosi di evidenziare vulnerabilità non espresse nella prima intervista telefonica ed ulteriori azioni eseguite. In caso di servizi periodici, il referente territoriale dovrà inserire nel gestionale i dati di ogni attività svolta. Il Centro di Coordinamento potrà contattare il beneficiario per valutare la sua soddisfazione rispetto al servizio e analizzare l'andamento della presa in carico. Qualora fossero evidenziate dal territorio situazioni critiche durante l'espletamento delle attività, il Centro di Coordinamento potrà fornire l'indicazione di servizi di secondo livello a cui orientare, ed eventualmente accompagnare, il beneficiario. Allo stesso tempo, il Centro di Coordinamento indirizzerà, qualora possibile e tenuto conto delle esigenze specifiche, il beneficiario all'utilizzo dei servizi offerti dai Comuni, dalle Asl e dagli altri enti del Terzo Settore.

Il Centro di Coordinamento sarà sperimentato per otto mesi, in collaborazione con i 21 Comitati pilota.

Si svilupperà un sistema di monitoraggio interno, attraverso la produzione di report settimanali e mensili sulle attività svolte a livello territoriale e centrale e sull'andamento della soddisfazione complessiva dei beneficiari del Centro di Coordinamento. Inoltre l'esperto sociale effettuerà visite di monitoraggio presso i Comitati pilota per valutare l'andamento delle attività, l'effettiva rispondenza ai bisogni e rilevare eventuali aree di miglioramento.

3.2 Azione pilota "GeoPe" – Geolocalizzazione delle Persone

Frequentemente, le persone affette da disturbi di orientamento spaziale, come ad esempio le persone con difficoltà cognitive o disturbi visivi, soffrono l'insicurezza, propria o dei propri familiari, di frequentare gli spazi della comunità. Per questo vivono per la maggior parte del tempo nella loro casa e, nel lungo termine, *sono a rischio di esclusione sociale*.

Al fine di permettere a queste persone di godere della vita della propria comunità, la CRI intende sperimentare l'azione pilota "GeoPe" - Geolocalizzazione delle Persone. Tale iniziativa si posiziona all'interno delle attività del Centro di Coordinamento e potrà godere delle sopra descritte azioni di monitoraggio, promozione e formazione.

GeoPe consente di fornire un dispositivo di geolocalizzazione a 100 persone affette da disturbi cognitivi o riduzione visiva, indicate dai servizi sociali dei territori dei 21 Comitati CRI pilota. Il dispositivo segnalerà al Centro di Coordinamento CRI quando il beneficiario oltrepassa la zona indicata come sicura da lui stesso, dai familiari o dai *caregiver*: in questa circostanza, l'operatore CRI del Centro di Coordinamento contatterà la persona di riferimento del beneficiario, con la quale valuterà il supporto da fornire all'utente, che potrà prevedere l'intervento del Comitato CRI territoriale così come, nei casi più gravi, dei servizi di pronto intervento. Questa attività presuppone un colloquio preliminare delle famiglie con l'esperto sociale del progetto CRI per le persone, il quale spiegherà loro il funzionamento del dispositivo, la programmazione della zona sicura e raccoglierà i bisogni della famiglia; il dispositivo di geolocalizzazione potrà essere attivato dall'utente o dai suoi familiari, quando necessario.

Per l'implementazione dell'azione pilota *GeoPe*, che durerà 6 mesi, sarà prevista **una postazione operativa h24, 7 giorni su 7**, nel Centro di Coordinamento CRI. L'operatore risponderà alle segnalazioni di oltrepassamento della zona di sicurezza ed effettuerà chiamate periodiche presso il recapito indicato dall'utente, o dai suoi familiari, per il monitoraggio del funzionamento del dispositivo di geolocalizzazione.

Lo staff del Centro di Coordinamento, durante le sei giornate di formazione propedeutiche all'apertura del Centro stesso, riceverà una sessione formativa anche rispetto all'azione *GeoPe*.

L'azione pilota *GeoPe* sarà coordinata dall'esperto sociale che condurrà anche visite di monitoraggio presso i territori pilota per verificare la rispondenza dell'attività ai bisogni dei beneficiari.

4) Valutazione dei risultati di progetto

Dal 16° mese di progetto, una Società esterna sarà selezionata per condurre la valutazione dei risultati prodotti e dell'impatto generato, attraverso la conduzione e l'elaborazione di interviste ai beneficiari, ai volontari CRI che a livello territoriale avranno svolto i servizi socio-assistenziali, agli operatori del Centro di Coordinamento, ai referenti regionali e provinciali, ai Presidenti dei Comitati CRI pilota e agli stakeholder pubblici e privati.

L'elaborato della valutazione verrà presentato nell'evento di chiusura del progetto, che si terrà a Roma e che vedrà la partecipazione di attori istituzionali e non, organizzazioni rappresentative dei beneficiari, organizzazioni del Terzo Settore e media.

La valutazione sarà il punto di partenza per l'espansione dell'attività del Centro di Coordinamento su tutto il territorio nazionale, per l'emersione di nuove progettualità e per la conclusione di accordi di partenariato, istituzionali e non, per migliorare la capillarità dell'azione.

Le risorse umane impiegate nel progetto *CRI per le persone* prevedono le seguenti figure professionali:

- ✓ n.1 Coordinatore di progetto (part-time 80% per 18 mesi): si occuperà della gestione del progetto e del coordinamento di tutte le attività, garantendo l'implementazione delle attività secondo la tempistica ed il budget previsti; organizzerà la mappatura dei servizi territoriali, la formazione e lo sviluppo delle procedure operative standard dei servizi socio assistenziali; coordinerà gli operatori del Centro di Coordinamento ed i referenti territoriali.
- ✓ n.1 Communication Officer (part-time 30% per 18 mesi): si occuperà di promuovere le attività di progetto, attraverso l'organizzazione degli eventi e la produzione del materiale di visibilità; avrà cura della diffusione del materiale di promozione, compreso gli spot TV; svilupperà le pubblicazioni del progetto; pubblicherà periodiche news sul sito CRI e sui social.
- ✓ n. 1 Amministrativo (part-time 20% per 18 mesi): si occuperà di supportare il coordinatore di progetto nella rendicontazione e nelle procedure di acquisizione di beni e servizi.
- ✓ n. 1 Esperto sociale (full-time per 18 mesi): sosterrà la mappatura dei servizi territoriali pubblici e di quelli effettuati dalle organizzazioni del Terzo Settore; si occuperà di supportare lo sviluppo delle procedure operative standard dei servizi socio-assistenziali CRI; avrà cura della formazione degli operatori e dei referenti territoriali per l'avvio del Centro di Coordinamento; coordinerà l'implementazione dell'azione *GeoPe*; avrà cura di monitorare e supportare l'implementazione delle attività locali;
- ✓ n. 1 ICT officer (part-time al 60% per 12 mesi): si occuperà dello sviluppo del software gestionale, della formazione per l'utilizzo del software, della manutenzione e di eventuali interventi di assistenza.
- ✓ n. 15 Operatori del Centro di coordinamento (full-time per 8 mesi): gestiranno le richieste dei beneficiari e si interfaceranno con i referenti territoriali per l'implementazione dei servizi.

Il progetto prevede anche il coinvolgimento di 19 referenti regionali e 2 referenti provinciali, individuati tra i volontari, e 21 referenti territoriali, volontari dei Comitati pilota. Saranno inoltre coinvolti nell'attività almeno 450 volontari, i quali svolgeranno le attività con i beneficiari.

8 - Cronoprogramma delle attività, redatto conformemente al modello seguente:

Attività di riferimento di cui al precedente paragrafo n. 7	Mesi(colorare le celle interessate)																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Analisi preliminare e selezione dei territori pilota																		
1.1 Costituzione del Gruppo di Lavoro																		
1.2 Workshop per la definizione della																		

3	1	B	Associazione della Croce Rossa Italiana		Dipendente a tempo determinato	Promozione, informazione, sensibilizzazione (11.970€)
4	17	D	Associazione della Croce Rossa Italiana		Dipendente a tempo determinato	Funzionamento e gestione del progetto (325.032)

(1): "Attività svolta": indicare: cod. "A" per "Progettazione", cod. "B" per "Attività di promozione, informazione e sensibilizzazione", cod. "C" per "attività di Segreteria, Coordinamento e monitoraggio di progetto", cod. "D" per Risorse direttamente impegnate nella gestione delle attività progettuali – es. docenti, tutor, esperti".

(2) Livello di inquadramento professionale: specificare per gruppi uniformi le fasce di livello professionale così come previsto nella "Sez. B – Spese relative alle risorse umane" della Circ. 2/2009, applicandole per analogia anche riguardo al personale dipendente (vedi nota n° 3 sotto riportata).

(3): "Forma contrattuale": specificare "Dipendente" se assunto a tempo indeterminato o determinato; "Collaboratore esterno" nel caso di contratti professionali, contratto occasionale ecc.

9 b. Volontari

Indicare per gruppi omogenei il numero e la tipologia di volontari coinvolti nella realizzazione del progetto

	Numero	Tipo attività che verrà svolta (e) (1)	Ente di appartenenza	Spese previste e la macrovoce di riferimento, come da piano finanziario (Modello D)
1	42	C	Associazione della Croce Rossa Italiana	Spese di viaggio, vitto, alloggio volontari CRI (16.590€) in Altre voci di costo; Telefoni cellulari (2.520€) in Funzionamento e gestione del progetto
2	450	D	Associazione della Croce Rossa Italiana	Uniformi volontari CRI (36.000€) in Funzionamento e gestione del progetto

(1): "Attività svolta": indicare: cod. "A" per "Progettazione", cod. "B" per "Attività di promozione, informazione e sensibilizzazione", cod. "C" per "attività di Segreteria, Coordinamento e monitoraggio di progetto", cod. "D" per Risorse direttamente impegnate nella gestione delle attività progettuali – es. docenti, tutor, esperti".

10 – Collaborazioni

Descrivere eventuali collaborazioni con soggetti pubblici o privati operanti (cfr. § 6 dell'Avviso 1/2017), le modalità di collaborazione e le attività che verranno svolte in collaborazione nonché le finalità delle collaborazioni stesse. In caso di collaborazioni, dovrà essere allegata al presente modello la documentazione prevista al § 6 dell'Avviso.

11 - Affidamento di specifiche attività a soggetti terzi (delegati)

Specificare quali attività come descritte al punto 3 devono essere affidate in tutto o in parte a soggetti terzi delegati (definiti come al punto 4.2 della citata Circ. 2/2009), evidenziando le caratteristiche del delegato. Non sono affidabili a delegati le attività di direzione, coordinamento e gestione (segreteria organizzativa). E' necessario esplicitare adeguatamente i contenuti delle deleghe con riferimento alle specifiche attività o fasi.

La vision, la mission ed i generali scopi statutari delle agenzie e delle organizzazioni alle quali saranno delegate alcune attività da realizzarsi nel progetto, non dovranno essere contrari ai valori, allo scopo o ai Principi del Movimento di Croce Rossa, oltre che non essere operanti nei settori dei tabacchi ed alcolici, nella produzione o rivendita di armi e nelle produzioni percepite chiaramente come nocive per l'ambiente.

Per lo sviluppo del software gestionale del Centro di Coordinamento verrà scelto un fornitore IT. Si delegherà l'attività ad una società di consulenza e sviluppo, in particolare di sistemi di CRM che in maniera integrata consenta di monitorare le attività del Centro di Coordinamento e le attività socio-assistenziali erogate, inclusa la gestione dell'utente finale e le risorse umane e strumentali necessarie al servizio. La società delegata dovrà avere comprovata esperienza nella realizzazione di software con funzionalità di gestione servizi (calendario attività, gestione opportunità, catalogo servizi, gestione anagrafiche, analisi e

report delle erogazioni), gestione customer care (ticket e richieste assistenza, gestione contatti utenti-CRI, motore di service level agreement, portale per servizi self-service, analisi post erogazione), gestione call center (gestione centralino, customer satisfaction, generatore di survey, gestione operatori, analisi attività call center)

Lo sviluppo del dispositivo di geo-localizzazione e del relativo software, verrà delegato ad una società di sviluppo e programmazione software con esperienza nella realizzazione di device per la geo-localizzazione

La produzione degli spot promozionali, verrà delegata un'agenzia di comunicazione e videoproduzione, esperta nella realizzazione di spot audio-video per le organizzazioni del terzo settore e del non profit.

La valutazione finale dell'impatto e dei risultati del progetto verrà affidata ad un'organizzazione esperta nella misurazione dell'impatto sociale delle attività implementate dalle organizzazioni del settore non profit e delle imprese sociali. L'organizzazione avrà conoscenza ed applicherà le tecniche di valutazione dell'impatto basate sulla Theory of Change, allo scopo di misurare il beneficio ottenuto dall'implementazione progettuale anche con riferimento alle risorse economiche e sociali impiegate.

12. Sistemi di valutazione

(Indicare, se previsti, gli strumenti di valutazione eventualmente applicati con riferimento a ciascuna attività/risultato/obiettivo del progetto)

Obiettivo specifico	Attività	Tipologia strumenti
Aumentare l'accesso ai servizi territoriali da parte delle persone vulnerabili	Attività del Centro di Coordinamento CRI	Valutazione esterna da parte di una società specializzata. Questionari, interviste, rilevazioni statistiche
Miglioramento del benessere psicofisico dei beneficiari e del loro inserimento nella comunità	Attività del Centro di Coordinamento CRI e dell'azione pilota <i>GeoPe</i> . Emergenza e presa in carico di bisogni non ancora soddisfatti	Valutazione esterna da parte di una società specializzata. Questionari, interviste, rilevazioni statistiche
Promozione della rete e dei partenariati strategici	Conclusione di due partenariati strategici per lo sviluppo di futuri progetti di innovazione sociale	Valutazione esterna da parte di un Ente specializzato, mediante interviste e questionari a campione agli operatori del Centro di Coordinamento, ai referenti regionali e provinciali, ai Presidenti dei Comitati CRI pilota, ai volontari CRI che a livello territoriale avranno svolto servizi socio-assistenziali e agli stakeholder pubblici e privati Valutazione esterna da parte di una società specializzata. Questionari, interviste, rilevazioni statistiche

13. Attività di comunicazione

(Indicare, se previste, le attività di comunicazione del progetto)

Descrizione dell'attività	Mezzi di comunicazione utilizzati e coinvolti	Risultati attesi	Verifiche previste, se SI' specificare la tipologia
Evento di presentazione del Centro di Coordinamento e presentazione del sistema di geolocalizzazione " <i>GeoPe</i> "	Materiale cartaceo di visibilità, USB, media	Partecipazione dei 21 rappresentanti regionali e provinciali e di almeno 50 persone tra personalità istituzionali, tecnici dei servizi sociali, associazioni rappresentanti dei beneficiari, altre organizzazioni del Terzo Settore ed i media	Registro presenze
Attività di promozione del	2 Spot TV nazionali	Raggiungere circa 2	Indice di ascolto canale

progetto		milioni di spettatori in occasione degli spot TV sulla rete nazionale	TV nazionale nella serata di riferimento
Attività di promozione del progetto	Eventi in itinere	Fornire ai cittadini e agli stakeholder l'opportunità di apprendere circa l'evoluzione del progetto. Almeno 50 partecipanti per n. 2 eventi in itinere	Registro presenze
Attività di promozione del progetto	Spazi su quotidiani online	Almeno 21 pubblicazioni di informazioni sul progetto da parte di almeno 21 quotidiani online	Pubblicazione di articoli inerenti al progetto
Pubblicazioni inerenti al progetto	Social network e sito internet CRI	Aggiornamento costante dei cittadini e degli stakeholder sull'avanzamento e sui risultati raggiunti dal progetto; almeno 500 tra like, commenti e contatti	Like, commenti e contatti
Evento di chiusura del progetto e presentazione dei risultati della valutazione da parte dell'Ente specializzato	Materiale cartaceo di visibilità, USB, media	Partecipazione di 42 volontari dei Comitati, 21 rappresentanti regionali e provinciali ed almeno 50 tra attori istituzionali e non, esponenti di organizzazioni rappresentative dei beneficiari, di organizzazioni del Terzo Settore e media	Registro presenze

Roma, 06/12/2017

Il Segretario Generale
 Flavio RONZI
 CROCE ROSSA ITALIANA
 Comitato Nazionale
 Il Segretario Generale
 Flavio Ronzi